



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**ESTRATEGIAS PARA LA PROMOCIÓN DE CULTURA
TRIBUTARIA EN LOS CONTRIBUYENTES DE HACIENDA
PÚBLICA MUNICIPIO LIBERTADOR, ESTADO CARABOBO**

Autores:
González P., Dayana J.
C.I.: V-22.013.591
Miranda B., María Del C.
C .I.: V-20.731.982
Reyes L., Vanessa P.
C.I.: V-24.472.157

Campus Bárbula, Enero de 2017



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**ESTRATEGIAS PARA LA PROMOCIÓN DE CULTURA
TRIBUTARIA EN LOS CONTRIBUYENTES DE HACIENDA
PÚBLICA MUNICIPIO LIBERTADOR, ESTADO CARABOBO**

Tutor:
Leonardo Villalba

Autores:
González P., Dayana J.
Miranda B., María Del C.
Reyes L., Vanessa P.

**Trabajo de Grado presentado para optar al título
de Licenciadas en Contaduría Pública**

Campus Bárbula, Enero de 2017



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

ESTRATEGIAS PARA LA PROMOCIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA EN LOS CONTRIBUYENTES DE HACIENDA PÚBLICA MUNICIPIO LIBERTADOR, ESTADO CARABOBO

Tutor:
Leonardo Villalba

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y
Contaduría Pública.

Por. **Leonardo E. Villalba G.**
C.I. V-7.042.292

Campus Bárbula, Enero de 2017



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DEL VEREDICTO DEL TRABAJO DE GRADO

N° Exp: 4005
Periodo: 1S-2016

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **ESTRATEGIAS PARA LA PROMOCIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA EN LOS CONTRIBUYENTES DE HACIENDA PÚBLICA MUNICIPIO LIBERTADOR, ESTADO CARABOBO.**

Elaborado y Presentado por:

GONZÁLEZ DAYANA	22013591	CONTADURIA PUBLICA
MIRANDA MARÍA	20731982	CONTADURIA PUBLICA
REYES VANESSA	24472157	CONTADURIA PUBLICA

Estudiantes de esta Escuela, se realizó bajo la tutoría del **Profesor Leonardo Villalba** C.I: **V-7.042.292** reúne los requisitos exigidos para su aprobación.

Aprobado

No Presento

JURADOS

VILLALBA LEONARDO
TUTOR-COORDINADOR

FRANCISCO PETRA
MIEMBRO PRINCIPAL

GUILLÉN MARIBEL
MIEMBRO PRINCIPAL

MULINO MARIA
SUPLENTE

En Valencia a los _____ días del mes de _____ del año 2017

DEDICATORIA

Primeramente quiero dedicarle este Trabajo a Dios, por darme la paciencia, la perseverancia y la sabiduría para realizarlo.

A mi padres Jesús Reyes y Marjorie Loaiza por su incondicional apoyo, amor y consideración en la realización del Trabajo. A mis hermanos Jesús Ricardo y Patricia Andrea, que siempre fueron mi ejemplo a seguir, cada uno de distinta manera; sin embargo estuvieron allí a lo largo del proyecto.

A mi abuelo Ricardo Loaiza, pues fue el ejemplo del cual me apoyé para seguir mi sueño de estudiar Contaduría Pública, y a mi abuela Gladis Borges quien nunca dejó de darme ánimo para crecer tanto personal como profesionalmente.

A mis compañeras María Miranda y Dayana González, que además de haber sido mis compañeras en este Trabajo, son mis buenas amigas y haber hecho este Proyecto juntas fue un reto para fortalecer nuestro lazo.

Al profesor Leonardo Villalba, por su tiempo y conocimientos transmitidos, además de la responsabilidad que tuvo al aceptar ser nuestro Tutor. A la Profesora Maribel Guillén, quien fue la que nos impartió la Materia de Aplicada y nos llevó a nuestro Tutor Leonardo para que se encargara de asesorarnos y guiarnos.

Así como también quiero dedicar este Trabajo a todos aquellos que estuvieron a mi lado apoyándome incondicionalmente.

Vanessa Reyes

DEDICATORIA

A Dios, mi padre celestial por brindarme la sabiduría suficiente, el valor y la fortaleza para continuar luchando cada día, por sus bendiciones y su amor incondicional. Su compañía fue esencial en este largo camino, sin el nada fuera sido posible.

A mi padres Mario Miranda y Lucia Balanta por su amor, paciencia, dedicación y apoyo. Sus enseñanzas, consejos y valores me permitieron ser la persona que soy. Dedicado a ustedes con todo mi amor.

A mis hermanos, por estar presentes a lo largo de mi vida, porque fueron mi ejemplo a seguir y creyeron en mí.

A mis compañeras Vanessa Reyes y Dayana González por la confianza, amistad y apoyo.

A Leonardo Gómez por brindarme su amor, amistad y ayuda. Su compañía y disposición me alentaron a seguir adelante, su confianza alimento mi crecimiento personal.

Al profesor Leonardo Villalba, por su tiempo y conocimientos transmitidos.

A todas aquellas personas que contribuyeron directa o indirectamente a la elaboración y culminación satisfactoria de este proyecto.

Miranda María

DEDICATORIA

Principalmente a Dios todopoderoso por ayudarme y apoyarme a lo largo de mi vida, sé que siempre estará ahí.

A mis padres, José González e Iris Pérez, por todo su apoyo, su amor y comprensión. Por estar allí para mí en los momentos más difíciles, por ser excelentes seres humanos.

A mi hermana, por ser mi fuerte y una de mis mayores motivaciones para seguir adelante.

A Daniela Linares, por ser mi mejor amiga, por haberme apoyado en todo momento, y por su colaboración en mi desarrollo profesional y humano.

A mis tíos, en especial a mi tío José Antonio Flores por ser el mejor tío del mundo y haberme apoyado a lo largo de mi vida y de mi carrera.

A mi abuela Juliana Torres y a mi tía Rosa Cañizalez, por su amor incondicional, siempre estarán en mi corazón y en mi mente.

A todos aquellos quienes estuvieron apoyándome a lo largo de la realización de este proyecto y durante mi trayecto de carrera. Cada uno de ustedes forma parte de este logro.

Dayana González

AGRADECIMIENTOS

A esta prestigiosa y reconocida casa de estudios como lo es la Universidad de Carabobo por abrirme sus puertas y que pudiera conocer personas profesionales que me impartieran sus conocimientos para el crecimiento propio en el transcurso de la carrera de Contaduría Pública.

Al Profesor Leonardo Villalba, quien además de habernos recibido para asesorarnos y ser nuestro tutor, nos aconsejó lo suficiente y necesario como para culminar de manera satisfactoria nuestro proyecto.

Al Profesor José Carreño, quien me impartió la materia de Métodos de Investigación II y me dio los conocimientos necesarios para la realización del proyecto, además de su constante apoyo para el mismo.

Al Señor José González por haber estado allí para nosotras y ser nuestro guía en cuanto a la culminación del Trabajo de Grado.

A todas aquellas personas que de una u otra manera me orientaron para seguir adelante, dándome ánimos y apoyo.

Vanessa Reyes

AGRADECIMIENTOS

A Dios Todopoderoso por darme la vida, por acompañarme y guiarme a lo largo de la carrera. La fortaleza que me brindo en los momentos de debilidad me permitió seguir adelante y alcanzar las metas trazadas.

A mis padres Mario y Lucia, por ser el instrumento que utilizo Dios para guiarme. Su entrega y dedicación me animó a llegar hasta donde he llegado. Gracias por su apoyo moral y económico.

A mi casa de estudios la Universidad de Carabobo por abrirme sus puertas, por su aporte en mi desarrollo profesional.

A todas aquellas personas que de una u otra manera me orientaron para seguir adelante, dándome ánimos y apoyo.

“No temas, porque yo estoy contigo; no desmayes, porque yo soy tu Dios que te esfuerzo; siempre te ayudaré, siempre te sustentaré con la diestra de mi justicia”

Isaías 41:10

Miranda María

AGRADECIMIENTOS

A mi honorable casa de estudios, la Universidad de Carabobo por ser de luz en mi vida.

Al profesor Leonardo Villalba, por haber creído en nosotras y haber aceptado ser nuestro tutor y guía a lo largo de este proyecto.

Al profesor José Carreño y a la profesora Maribel Guillen por los conocimientos impartido.

A José González Torres, mi padre, por sus conocimientos profesionales que fortalecieron la realización de esta investigación.

A mis compañeras y amigas, María Miranda y Vanessa Reyes, por la unión, respeto, esfuerzo y comprensión a lo largo de este trayecto.

A todos aquellos compañeros y profesionales que colaboraron y han sido parte de este proyecto.

Dayana González



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**ESTRATEGIAS PARA LA PROMOCIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA EN
LOS CONTRIBUYENTES DE HACIENDA PÚBLICA MUNICIPIO
LIBERTADOR, ESTADO CARABOBO**

Autoras: Dayana González, María Miranda y Vanessa Reyes

Tutor: Leonardo Villalba

Fecha: Noviembre, 2016.

RESUMEN

El presente trabajo está relacionado con la cultura tributaria, entendiéndose la misma como el conjunto de conocimientos, valores y actitudes que poseen los individuos sobre el tema de los tributos y en base a ello, las conductas de estos en relación con las políticas oficiales. El objetivo general de esta investigación es “Proponer estrategias para la promoción de la Cultura Tributaria en los contribuyentes de Hacienda Pública del Municipio Libertador, Estado Carabobo”, para ello se utilizó una metodología investigación de tipo y modalidad de campo, debido a que se trabajo con datos primarios, asimismo el enfoque utilizado fue el cuantitativo con nivel de investigación proyectivo aplicado a la población del municipio Libertador, utilizándose para ello un muestreo intencional que permitió seleccionar un grupo de 40 personas; todos ellos comerciantes formales e informales. A la muestra se le aplico como técnica de recolección de datos la encuesta. Los datos colectados fueron analizados por medio de hojas de cálculo y presentados en tablas y gráficos con la finalidad de facilitar su interpretación. Los resultados obtenidos fueron que la mitad de los encuestados paga impuestos, la mayoría de los mismos no sabe que es cultura tributaria, ellos pagan impuestos para evitar sanciones, no conocen los procesos de recaudación y no sabe en que se invierten los recursos recaudados. Para atender esta situación las investigadoras presentaron una propuesta denominada: “Estrategias para la promoción de cultura tributaria en los contribuyentes de hacienda pública municipio Libertador, estado Carabobo”, que busca convencer a los contribuyentes por medio de talleres y las redes sociales sobre la importancia de ser responsables en el pago de sus impuestos y además, de controlar el uso que da la hacienda pública municipal a estos recursos obtenidos por medio de la vía impositiva.

Palabras Clave: Cultura tributaria, impuestos, educación, responsabilidad.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**STRATEGIES FOR THE PROMOTION OF TAX CULTURE IN TAXPAYERS
OF PUBLIC FINANCE, MUNICIPALITY LIBERTADOR, CARABOBO STATE**

Autoras: Dayana González, María Miranda y Vanessa Reyes

Tutor: Leonardo Villalba

Fecha: Noviembre, 2016.

ABSTRACT

The present work is related to tributary culture, knowing that it is the set of knowledge, values and attitudes that every individual has about the subject of tributes, and based on that, the behavior of them regarding the official policies. The general objective of this investigation is to “Propose strategies to promote tributary culture in taxpayers of Public Estate of Libertador Municipality, Carabobo Estate”, for this it was used a field methodology of investigation, because primary data was used, likewise the used focus was the quantitative with a proyective level of investigation applied to the population of Libertador Municipality, using for that an intentional sampling that allowed us to select a group of 40 people; all of them formal or informal merchants. A poll was applied to the sample to recollect the data. The collected data was analyzed through calculation sheets and presented on boards and graphics with the finality of making it’s interpretation easier. The final results were that half of the respondents payed their taxes, most of them didnt know about tributary culture, they payed their taxes to avoid sanctions, they didnt know about the recaudation process and didnt know what are those resourses used for. To attend this situation the investigators presented a proposition called: “Strategies to promote tributary culture in taxpayers of Public Estate of Libertador Municipality, Carabobo Estate”, that seeks to convince the taxpayers through workshops and social media about the importance of being responsible with the payment of taxes and besides, controlling the use that the Public Estate does with those resourses obtained by the tributary way.

Key words: Tributary culture, taxes, education, responsibility.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



FORMATO DE POSTULACION TUTORIAL

Yo, Leonardo Ernesto Villalba González; titular de la Cédula de Identidad V-7.042.292, acepto en calidad de tutor al equipo/investigador conformado por:

Apellidos y Nombres	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención	
González Dayana	22.013.591	0424-4141783	josseyrisgp@gmail.com	AC	CP
Miranda María	20.731.982	0416-3330727	Maria_0701@hotmail.es	AC	CP
Reyes Vanessa	24.472.157	0414-4221593	Vanessareyes224@gmail.com	AC	CP

De acuerdo a las especificaciones del Catálogo de Oferta Investigativa y para dar así cumplimiento al desarrollo del Control de Etapas del Trabajo de Grado.

Se ha seleccionado la siguiente área, línea, e interrogante.

Área: **Tributación y Derecho Aplicado a las Organizaciones**

Línea: **Mega Tendencia Tributaria**

Interrogante: **¿Cuáles son los medios de defensa del contribuyente en la legislación tributaria venezolana?**

Título: **Estrategias para la Promoción de Cultura Tributaria en los Contribuyentes de Hacienda Pública el Municipio Libertador, Estado Carabobo**

Firman:

 Tutor: Leonardo E. Villalba G.
 Nombre y Apellido:
 C.I.: V-7.042.292
 E-mail: lvillal2007@gmail.com

 Estudiante/Investigador
 Nombre y Apellido:
 González Dayana
 C.I.: V-22.013.591

 Estudiante/Investigador
 Nombre y Apellido:
 Miranda María
 C.I.: V-20.731.952

 Estudiante/Investigador
 Nombre y Apellido:
 Reyes Vanessa
 C.I.: V-24.472.157

En Valencia, a los _____ días del mes de _____ del año 2016



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Gladys Maribel Guillén **Tutor:** Leonardo Ernesto Villalba González

Título del Proyecto: ESTRATEGIAS PARA LA PROMOCIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA EN LOS CONTRIBUYENTES DE HACIENDA PÚBLICA MUNICIPIO LIBERTADOR, ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO I El Problema	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación- Justificación- Alcance y Limitaciones	1.-	08-02-2016	SELECCIÓN DEL TEMA Y LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	12-02-2016	REVISIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, DEL OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	26-02-2016	REVISIÓN DE LA JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	4.-	04-03-2016	REVISIÓN DEL CAPÍTULO I	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Gladys Maribel Guillén **Tutor:** Leonardo Ernesto Villalba González

Título del Proyecto: ESTRATEGIAS PARA LA PROMOCIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA EN LOS CONTRIBUYENTES DE HACIENDA PÚBLICA MUNICIPIO LIBERTADOR, ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO II Marco Teórico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Antecedentes de la Investigación- Bases Teóricas- Definición de términos- Marco Normativo Legal(opcional) - Sistema de Variables e Hipótesis (opcional).	1.-	16-03-2016	SELECCIÓN DE LOS ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	25-03-2016	ELABORACIÓN DE LAS BASES TEÓRICAS.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	13-04-2016	REVISIÓN DE LOS ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN Y DE LAS BASES TEÓRICAS.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	11-05-2016	REVISIÓN DE LAS BASES TEÓRICAS Y DE LAS BASES LEGALES.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Gladys Maribel Guillén **Tutor:** Leonardo Ernesto Villalba González

Título del Proyecto: ESTRATEGIAS PARA LA PROMOCIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA EN LOS CONTRIBUYENTES DE HACIENDA PÚBLICA MUNICIPIO LIBERTADOR, ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO III Marco Metodológico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Tipo de Investigación- Diseño de la Investigación- Descripción de la Metodología- Población y Muestra- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos- Análisis de Datos- Cuadro Técnico Metodológico.	1.-	26-05-2016	ELABORACIÓN DE LOS CUADROS TÉCNICO - METODOLÓGICO	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	01-06-2016	REVISIÓN DE LOS CUADROS TÉCNICO - METODOLÓGICO	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	15-06-2016	ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	22-06-2016	REVISIÓN DEL CAPÍTULO III.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Gladys Maribel Guillén **Tutor:** Leonardo Ernesto Villalba González

Título del Proyecto: ESTRATEGIAS PARA LA PROMOCIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA EN LOS CONTRIBUYENTES DE HACIENDA PÚBLICA MUNICIPIO LIBERTADOR, ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO IV Análisis e Interpretación de Resultados	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Elaboración del instrumento-Validación del Instrumento-Aplicación del Instrumento-Análisis e Interpretación de Resultados	1.-	26-09-2016	ELABORACIÓN DEL CAPÍTULO IV.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	23-10-2016	APLICACIÓN DE ENCUESTAS	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	05-11-2016	CULMINACIÓN CAPÍTULO IV	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	06-11-2016	REVISIÓN CAPÍTULO IV	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Gladys Maribel Guillén **Tutor:** Leonardo Ernesto Villalba González

Título del Proyecto: ESTRATEGIAS PARA LA PROMOCIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA EN LOS CONTRIBUYENTES DE HACIENDA PÚBLICA MUNICIPIO LIBERTADOR, ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO V La Propuesta	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Presentación de la Propuesta- Justificación de la Propuesta- Fundamentación de la Propuesta- Factibilidad de la Propuesta- Objetivos de la Propuesta- Estructura de la Propuesta.	1.-	05-11-2016	ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	06-11-2016	CULMINACIÓN DE LA PROPUESTA	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	10-11-2016	REVISIÓN DE LA PROPUESTA	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTOS.....	viii
RESUMEN.....	xi
FORMATO DE POSTULACION TUTORIAL.....	xiii
CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO.....	xiv
ÍNDICE DE CUADRO.....	21
INTRODUCCIÓN.....	22
CAPÍTULO I.....	25
EL PROBLEMA.....	25
Planteamiento del Problema.....	25
Objetivos de la Investigación.....	28
Objetivo General.....	28
Objetivos Específicos.....	28
Justificación.....	29
CAPÍTULO II.....	32
MARCO TEÓRICO.....	32
Antecedentes de la Investigación.....	32
Bases Teóricas.....	38
Bases Legales.....	48
CAPÍTULO III.....	54
MARCO METODOLÓGICO.....	54
Modalidad de la Investigación.....	54
Enfoque de la Investigación.....	55
Tipo de Investigación.....	56
Nivel de la Investigación.....	56
Población y Muestra.....	57
Técnicas de Recolección de Datos.....	59
Instrumento de Recolección de Datos.....	60
Validez del Instrumento.....	61
Técnica de Análisis de los Resultados.....	61
Cuadro N°.....	63
Cuadro Técnico Metodológico No I.....	63
Cuadro Técnico Metodológico No II.....	64
Cuadro Técnico Metodológico No III.....	65
Cuadro Técnico Metodológico No IV.....	66
CAPÍTULO IV.....	67
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	67
Presentación de los Resultados.....	67
Gráfico 1 Frecuencia de resultados relacionados con los conocimientos que poseen los Contribuyentes respecto a la Cultura Tributaria.....	69

Gráfico 2 Frecuencia de resultados relacionados con la Importancia de pagar los Impuestos.Fuente: González, Miranda y Reyes (2016).....	70
Gráfico 3 Frecuencia de resultados relacionados respecto a que la Cultura Tributaria mejora la recaudación de Impuestos.....	71
Gráfico 4 Frecuencia de resultados relacionados al conocimiento de la Redistribución de los ingresos percibidos a través de la recaudación de Impuestos.....	72
Gráfico 5 Frecuencia de resultados relacionados al cumplimiento con el Pago Oportuno de los Impuestos.....	73
Gráfico 7 Frecuencia de resultados relacionados con los conocimientos que poseen los ciudadanos en cuanto a sus deberes como contribuyentes.....	75
Gráfico 8 Frecuencia de resultados relacionados con los mecanismos de recaudación actualmente utilizados por la Hacienda Pública al momento de exigir el pago oportuno del impuesto.....	76
Gráfico 9 Frecuencia de resultados relacionados con los mecanismos de recaudación actualmente utilizados por hacienda Pública al momento de exigir el pago oportuno del impuesto.....	77
Gráfico 10 Frecuencia de resultados relacionados con los diferentes tributos que recauda Hacienda Pública del Municipio Libertador.....	78
Gráfico 11 Frecuencia de resultados relacionados con el trabajo de redistribución para la mejora y crecimiento del Municipio Libertador por parte de la Hacienda pública. Fuente: González, Miranda y Reyes.....	79
Gráfico 12 Frecuencia de resultados relacionados con la necesidad de realizar programas de desarrollo informativo para la comunidad por parte de Hacienda Pública. Fuente: González, Miranda y Reyes (2016).....	80
Gráfico 13 Frecuencia de resultados relacionados con el pago de los impuestos por parte de los contribuyentes.....	81
Análisis de los Resultados.....	81
CAPÍTULO V.....	87
LA PROPUESTA.....	87
ESTRATEGIAS PARA LA PROMOCIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA EN LOS CONTRIBUYENTES DE HACIENDA PÚBLICA MUNICIPIO LIBERTADOR, ESTADO CARABOBO.....	87
Fundamentación.....	88
Estrategia.....	90
Estructura de la Propuesta.....	90
Factibilidad.....	93
Seguimiento.....	94
Evaluación.....	94
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	97
Conclusiones.....	97
Recomendaciones.....	99
LISTA DE REFERENCIAS.....	100
ANEXOS.....	104

ÍNDICE DE CUADRO

ÍNDICE DE GRÁFICOS /FIGURAS

Gráfico 1 Frecuencia de resultados relacionados con los conocimientos que poseen los Contribuyentes respecto a la Cultura Tributaria.....	69
Gráfico 2 Frecuencia de resultados relacionados con la Importancia de pagar los Impuestos.Fuente: González, Miranda y Reyes (2016).....	70
Gráfico 3 Frecuencia de resultados relacionados respecto a que la Cultura Tributaria mejora la recaudación de Impuestos.....	71
Gráfico 4 Frecuencia de resultados relacionados al conocimiento de la Redistribución de los ingresos percibidos a través de la recaudación de Impuestos.....	72
Gráfico 5 Frecuencia de resultados relacionados al cumplimiento con el Pago Oportuno de los Impuestos.....	73
Gráfico 6 Frecuencia de resultados relacionados al Beneficio que traen consigo la redistribución de los impuestos.....	74
Gráfico 7 Frecuencia de resultados relacionados con los conocimientos que poseen los ciudadanos en cuanto a sus deberes como contribuyentes.....	75
Gráfico 8 Frecuencia de resultados relacionados con los mecanismos de recaudación actualmente utilizados por la Hacienda Pública al momento de exigir el pago oportuno del impuesto.....	76
Gráfico 9 Frecuencia de resultados relacionados con los mecanismos de recaudación actualmente utilizados por hacienda Pública al momento de exigir el pago oportuno del impuesto.....	77
Gráfico 10 Frecuencia de resultados relacionados con los diferentes tributos que recauda Hacienda Pública del Municipio Libertador.....	78
Gráfico 11 Frecuencia de resultados relacionados con el trabajo de redistribución para la mejora y crecimiento del Municipio Libertador por parte de la Hacienda pública. Fuente: González, Miranda y Reyes.....	79
Gráfico 12 Frecuencia de resultados relacionados con la necesidad de realizar programas de desarrollo informativo para la comunidad por parte de Hacienda Pública. Fuente: González, Miranda y Reyes (2016).....	80
Gráfico 13 Frecuencia de resultados relacionados con el pago de los impuestos por parte de los contribuyentes.....	81

INTRODUCCIÓN

Actualmente en Venezuela los tributos constituyen una de las fuentes ingresos principales destinadas al gasto público, es notable mencionar que según declaraciones de José David Cabello, superintendente del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) realizadas al diario digital “Diario Informe”, la recaudación para el ejercicio fiscal del año 2017, permitirá que ingresen de forma progresiva al Tesoro Nacional, unos 8 billones 479.301 millones de bolívares, que van a financiar el 83% del Presupuesto de la Nación (Diario Informe.Net, 2017, p.1). De allí radica la importancia de la cancelación de los mismos por parte de las personas naturales y jurídicas dando cumplimiento a los deberes formales establecidos en la ley. Los resultados obtenidos de la recaudación y el éxito que pueda tener la administración tributaria dependerá de su gestión, estrategias empleadas y capacidad que tenga para concientizar al contribuyente a pagar de manera voluntaria los diferentes tributos.

El Estado dentro de su estructura debe considerar implementar programas que permitan educar a la ciudadanía en materia tributaria, con la finalidad de desarrollar una cultura tributaria sólida. Es necesario ir mucho más allá y profundizar la relación que existe entre el Estado y el contribuyente, de tal manera que el sujeto pasivo no perciba el pago de un tributo como solo una obligación, sino como una contribución que traerá beneficios sociales a la comunidad.

Una mayor concientización ciudadana respecto al pago de los tributos disminuirá los índices de evasión fiscal y permitirá una mayor recaudación, que a su vez será retribuida a la población a través de obras públicas, tales como transporte suburbano, hospitales, mercados, entre otros. En este sentido, la promoción de cultura tributaria facilitara el cumplimiento de los deberes formales de los contribuyentes, por lo cual es

necesario y conveniente su formación en el ámbito tributario para lograr de manera voluntaria el aporte a los ingresos por concepto de tributos.

Es por ello que el propósito de esta investigación es el desarrollo de estrategias para promocionar la cultura tributaria en los contribuyentes de la Hacienda Pública del Municipio Libertador, Estado Carabobo, mediante la identificación del nivel de conocimiento que posee el contribuyente acerca de la cultura tributaria, además de conocer su opinión en cuanto al uso y manejo de los ingresos provenientes de la recaudación de impuestos.

El presente trabajo estará conformado por cinco capítulos; en el primer capítulo denominado “El Problema”, se presentará el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación, el segundo capítulo denominado “Marco Teórico”, estará constituido por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y las bases legales, el tercer capítulo denominado “Marco Metodológico”, permitirá conocer el tipo, la modalidad, el enfoque y el nivel de la investigación, así como la población, la muestra, las técnicas de recolección de datos, el instrumento de recolección de datos, la técnica de análisis de datos y el cuadro técnico metodológico. En el cuarto capítulo se presentarán y analizarán los resultados, mientras que en el quinto capítulo se presentara una propuesta que permitirá a la Alcaldía del Municipio Libertador, promover la cultura tributaria en pro de mejorar la recolección de impuestos y mejorar la participación ciudadana en el control del manejo de los tributos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Venezuela desde hace años se ha visto sumergida en la problemática de la evasión de impuestos por parte de los contribuyentes, ya sea por desconocimiento o por negación del mismo. Para la gestión eficaz de un municipio es primordial contar con recursos necesarios para garantizar el bienestar social, dichos recursos provienen no sólo de lo que a dicha jurisdicción le corresponde del presupuesto nacional (situado constitucional) sino también de la recaudación de impuestos que son de su competencia de acuerdo a la Ley.

En el Municipio Libertador del Estado Carabobo, la principal problemática con respecto a la recaudación de impuestos municipales es el desconocimiento de las personas de los diferentes tributos que le competen como contribuyentes respecto a la hacienda pública. Aun cuando se han realizado operativos de inscripción para el pago de los mismos, esto no ha dado abasto ya que han sido esporádicos perdiendo de esta manera la continuidad, lo cual tiene como consecuencia inmediata la desinformación por parte de los contribuyentes.

Aunado a lo anterior, dicho municipio no maneja una base de datos ordenada que permita obtener información sobre el impacto que cada uno de los impuestos que opera tiene sobre el presupuesto municipal; sino que todos van a una especie de embudo donde son distribuidos de acuerdo a las diferentes políticas públicas a ser aplicadas por el gobierno. Asimismo, tampoco se ha hecho un análisis cuantitativo y cualitativo respecto de la cultura tributaria de los contribuyentes, ya que esto lo han dejado a un lado y además no han trabajado en conjunto con los consejos comunales para solventar esta situación.

En este mismo orden, aun cuando se sabe que hay desconocimiento por parte de la población respecto a los impuestos municipales, no se han tomado medidas eficientes y eficaces que permitan solventar dicha problemática tanto al corto como al largo plazo. Y a pesar de que, se han evidenciado avances respecto al pago de tributos en comparación con años anteriores, no se han formulado estrategias que le permitan al ciudadano informarse sobre el impacto que tiene su contribución en la realización de obras públicas y prestación de servicios. Además de esto, la Hacienda Pública del municipio no cuenta con un organigrama que incluya una taquilla de información que le permita al ciudadano conocer los diferentes impuestos y políticas municipales, sin turbar el trabajo de los demás componentes de su estructura organizacional.

Tomando en cuenta la información anterior, se plantea como mecanismo de acción incentivar una cultura tributaria que promueva el pago de tributos para el desarrollo del municipio. Para entender lo que es Cultura Tributaria, que se asumirá como la variable de la investigación, Zea y Otros (2010) plantean lo siguiente:

Por su parte, la cultura tributaria, entendida como el conjunto de imágenes, valores y actitudes de los individuos sobre el tema de los impuestos y el conjunto de prácticas desarrolladas a partir de estas representaciones, permiten rehacer el marco de interpretación que ponen en juego los ciudadanos respecto a este tema en relación con las políticas oficiales. (p.26).

Por tanto, de acuerdo a lo expresado por los autores, la cultura tributaria es la actitud, conocimiento y valores de las personas en relación con el tema de los tributos. En el municipio Libertador, parte de la población se dedica a evadir los impuestos por múltiples razones entre las cuales caben mencionar, la falta de conocimiento respecto a la importancia de la recaudación fiscal, falta de información sobre el destino los ingresos que percibe el municipio, exceso de procesos burocráticos a la hora de efectuar los pagos, entre otros.

Pero no sólo se hace hincapié, en lo que es en sí la Cultura Tributaria, sino también en cómo se maneja, por eso Robles (2006) señala que “el sistema tributario y la Administración Tributaria tienen que ser instituciones que encarnen estos principios. No se puede aspirar a que un sistema y una administración no coherentes con estos principios dé los frutos de cultura deseados” (p.29), es decir, deben fomentar la manera en que su recaudación dará frutos deseados tales como el desarrollo en la educación del país, además de la amplitud en cuanto a los conocimientos del ámbito tributario se refiere, todo esto en pro al desarrollo de una mejor cultura tributaria.

Por consiguiente, para promover la cultura tributaria y el manejo de un buen sistema tributario, para el desarrollo o crecimiento deseado en los niveles de declaración y pago de tributos, se plantea lo siguiente ¿Qué nivel de conocimiento poseen los habitantes del municipio Libertador respecto a los impuestos municipales? ¿Qué estrategias aplica Hacienda Pública sobre Cultura tributaria en los habitantes del Municipio Libertador? ¿Cuál es el Impacto de la Cultura Tributaria en la recaudación de impuestos municipales en el Municipio Libertador? ¿Qué estrategias podrían emplearse para el desarrollo de la cultura tributaria en los habitantes del Municipio Libertador?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer estrategias para la promoción de la Cultura Tributaria en los contribuyentes de Hacienda Pública del Municipio Libertador, Estado Carabobo.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar el nivel de conocimiento que poseen los habitantes respecto de los impuestos municipales en el Municipio Libertador, Estado Carabobo.
- Identificar las estrategias que aplica Hacienda Pública sobre Cultura Tributaria en los habitantes del Municipio Libertador, Estado Carabobo.
- Analizar el impacto de la Cultura Tributaria en la recaudación de impuestos municipales en el Municipio Libertador, Estado Carabobo.
- Diseñar estrategias para el desarrollo de Cultura Tributaria en los habitantes del Municipio Libertador, Estado Carabobo.

Justificación

Durante décadas en la economía venezolana se han generado innumerables interrogantes respecto al pago de los tributos, debido a que no existe una cultura de los mismos, es por ello que se analizaron las distintas causas por las cuales hay tanto desconocimiento en los contribuyentes, para de esta manera generar conciencia a los habitantes del municipio Libertador, Estado Carabobo. El hecho de fomentar una cultura tributaria, donde se concientice al ciudadano sobre el cumplimiento de los deberes formales y el desempeñar un control fiscal eficiente, implica cooperar con la disminución de la evasión fiscal y propiciar el desarrollo de la sociedad.

En este mismo orden, la presente investigación sentará las bases para determinar no sólo el desarrollo de políticas públicas que incentiven y promuevan el desarrollo económico y por tanto el social en cuanto a cultura tributaria, sino también, servirá como punto de apertura para aquellos quienes desarrollen sus investigaciones en el ámbito tributario y de concientización ciudadana. Además de esto, este trabajo logrará proporcionar a nivel académico, conocimientos para aquellos quienes persigan informarse sobre el impacto que tiene la instauración y fortalecimiento de una cultura tributaria en la sociedad. Cabe resaltar, que este estudio se fundamenta en concientizar a la ciudadanía para evitar recurrir a la actividad ilícita de evadir impuestos, dándoles a conocer de algún modo los aspectos de esta problemática para que ésta pueda ser resuelta o mitigados sus efectos.

Por tal razón, el desarrollo de la presente investigación se fundamentará en la Línea generatriz de Investigación titulada Mega Tendencias Tributarias; que se basa en concientizar a los sujetos activos y pasivos nacionales sobre la necesidad de secundar esfuerzos con la finalidad de lograr el fortalecimiento de una sólida cultura tributaria. Además de esto, también cumple la función de promover el desarrollo comunitario con innovaciones pertinentes socio-tributarias para que converjan tanto lo sustentable como lo sostenible. Es por ello que en el desarrollo de este trabajo se enfoca no sólo en lograr la concientización de parte de los ciudadanos con respecto a

los impuestos municipales y su importancia tributaria, sino también en determinar el impacto de la cultura en el desarrollo de políticas públicas del municipio Libertador, estado Carabobo.

Por lo tanto, el deseo de analizar el impacto de la cultura tributaria en la recaudación de los impuestos municipales en el municipio Libertador, estado Carabobo; como factor que incide en el crecimiento y mejora del mismo, se enfoca en la necesidad de que la población tenga conocimiento alguno acerca de la importancia y valor que es el derecho a declarar y pagar un tributo, más aún, a dónde se dirige el pago del tributo, cuál es el fin de su recaudación y a través de qué medios se recauda. Ya que, para exigir el cumplimiento de los deberes del gobierno, es necesario que los ciudadanos también cumplan con los suyos, lo cual se puede lograr a través de la promoción de la cultura tributaria, con el pago de los tributos y la exigencia del cumplimiento de las obligaciones municipales.

La razón de hacerlo en el Municipio Libertador, se debe a que son muy pocas las personas pagan sus tributos municipales como Actividades Económicas, Vehículo, Licores, Inmuebles, Espacios Públicos y Publicidad. Además de esto, los conocimientos que poseen en materia tributaria son escasos, es decir, no sólo no pagan sus impuestos sino que desconocen cuán importante resulta ser el pago de los mismos en relación a su redistribución. Además de esto, es irrisorio el interés que muestran con respecto a la adquisición de conocimientos en materia tributaria.

La investigación es importante, ya que se basa en determinar los diferentes factores que no permiten que los habitantes del municipio estudiado hayan desarrollado una conciencia para cumplir con la obligación del pago del tributo como algo inherente a su nacionalidad; por consiguiente, se ha determinado la implementación de talleres y programas informáticos que permitan suministrar de forma más precisa y adecuada a los contribuyentes todo lo que sea necesario al momento de declarar y pagar el impuesto, incluyendo la forma de calcular el monto del impuesto, la redistribución que se generará a partir de la recaudación de los mismos, entre otros.

Las limitaciones de la investigación se enfocan en el hecho de que en el Municipio Libertador, estado Carabobo, es poca la información suministrada por los mismos entes recaudadores, ya que no poseen una correcta organización en los estudios realizados, además de trabajar bajo las estadísticas de la población del Censo Nacional 2011. En este mismo orden, se tratará de realizar una investigación transversal en la que se recolecten datos significativos que permitan inferir consecuencias a nivel social de la inexistencia de una cultura tributaria a fin de coadyuvar al manejo e implementación de la misma.

El presente trabajo se encuentra enmarcado en la línea de investigación denominada “Megatendencias tributarias”, aprobada por el Consejo de Facultad de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, de conformidad con lo establecido en los artículos 3 y 4 de la Gaceta Oficial Extraordinaria No.548, de fecha 16/11/2012 de la Universidad de Carabobo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

Con el propósito de obtener una visión amplia acerca de lo que es la educación y el conocimiento de la cultura tributaria es necesario enfocarse y comprender las conclusiones de cada una de las investigaciones realizadas por diversos autores que puedan servir como una base en la elaboración de este proyecto de investigación cuantitativo, y, además, permita dar una amplia comprensión acerca de los modelos, técnicas instrumentos u otra forma en la cual se haya obtenido resultados satisfactorios para la constitución de dichos proyectos. Pero, es necesario conocer a detalle la importancia del marco teórico, así como también de los antecedentes de la investigación.

En los antecedentes se trata de hacer una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque metodológico de la misma investigación. El antecedente puede indicar conclusiones existentes en torno al problema planteado. Una de las ventajas de los antecedentes de investigación, es el uso de recursos de trabajos de investigación que pueden ser de carácter nacional e internacional, llevados a cabo en un orden específico, donde se refleje a detalle lo utilizado para llegar a una conclusión precisa. (Tamayo y Tamayo, 2005)

Rodríguez y Rea (2013), hicieron un Trabajo de Grado en la Universidad de Carabobo para optar por el Título de Licenciados en Contaduría Pública cuyo proyecto denominado **“Estrategias Administrativas para contribuir con el Incremento en la recaudación del Impuesto Inmobiliario Urbano, por parte de la**

dirección de Hacienda de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Valencia, Estado Carabobo". Resaltando la problemática presentada en la Unidad de estudio, en la que se detecta que existe un alto nivel de incumplimiento de los deberes fiscales por parte de los contribuyentes, tanto personas naturales como jurídicas.

Dentro de las Bases Teóricas se encuentran La Gestión Municipal, La Administración Financiera en el Sector Público, Administración Tributaria Municipal, Aspectos Teórico-Conceptuales relacionados con el Impuesto sobre Inmuebles Urbanos, Impuestos Municipales Características del Impuesto, Recaudación y Fiscalización en la Administración Tributaria Municipal. Y, dentro de las Bases Legales, se detallan La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999, Código Orgánico Tributario del 2001, Ley Orgánica del Poder Público Municipal del 2010.

Como conclusión, esta investigación elaboró lineamientos estratégicos que contribuyeron con el mejoramiento de la recaudación del impuesto inmobiliario urbano en el sitio estudiado, estos lineamientos incluyen el fomentar la identificación del personal con la misión del Gobierno Municipal, proporcionar adiestramiento a los funcionarios con relación a la atención del público, implementar medidas que mejoren los Sistemas de Trabajos del Proceso de recaudación del Impuesto en la Alcaldía y efectuar actividades de promoción y publicidad concernientes al proceso de recaudación de Impuesto.

Los presentes antecedentes son considerados en esta investigación ya que aporta a este trabajo cuantitativo ciertos lineamientos estratégicos para promover la Cultura Tributaria para así, a través de estudios, proyectos y páginas web lograr fomentar un amplio conocimiento y manejo del mismo en el municipio Libertador para los contribuyentes, y que éstos a su vez, posean conocimiento de la distribución que se

realiza por la Política Fiscal al momento de percibir el ingreso público, derivado del gasto público dado por los mismos contribuyentes.

Ng Lau, Yun Yin (2014), realizó un Trabajo de Grado en la Universidad de Carabobo para optar por el Título de Especialista en Gerencia Tributaria, cuyo proyecto denominado **“La Ética Tributaria y su práctica en el contexto de la responsabilidad Social en el Sector Empresarial del Municipio Libertador”** Edo. Carabobo. Resaltando vulnerabilidad de la ética tributaria, debido a la carencia de valores en la sociedad.

Dentro de las Bases Teóricas se encuentran: El Sistema Tributario, Presupuesto de Gastos, La ética, La ética Tributaria, La Moral, Educación, Conciencia Tributaria, La Responsabilidad Social y el Impacto de los Tributos en la Economía. Y, dentro de las Bases Legales: Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999, Código Orgánico Tributario del 2001, La Ley de Impuesto Sobre la Renta del 2007, Ley del Impuesto al Valor Agregado del 2007 y la Ley Orgánica del Poder Publico Municipal del 2010.

Como conclusión, esta investigación resalta que la ética es muy indispensable, tanto para la sociedad como para cualquier profesión o empresa, debido a que dentro de ella se encuentra englobado, todos los valores morales y normas que rigen el comportamiento del ser humano dentro de la sociedad. El estudio se basa en un método de análisis, debido a la identificación de cada una de las partes que guardan relación con el problema.

El presente antecedente es considerado por la investigación ya que aporta a éste trabajo de grado la importancia de tomar en cuenta la inclusión de la ética Tributaria para promover la Cultura Tributaria dentro de las Organizaciones en el contexto de la responsabilidad social del sector empresarial.

Camacho y Cárdenas (2014) en su Trabajo de Grado en la Universidad de Carabobo para optar por el Título de Licenciados en Contaduría Pública cuyo proyecto se denomina **“Propuestas de Lineamientos Operativos para la generación de un Estudio sobre Cultura Tributaria en Establecimientos Comerciales; Caso de Estudio: Centro Comercial y Profesional Camoruco. Municipio Valencia, Estado Carabobo.** Resaltando la necesidad de afianzar la responsabilidad y los valores éticos, partiendo de las incidencias tributarias por el incumplimiento fiscal que han afectado a los establecimientos, por lo tanto, se requiere establecer lineamientos operativos que impulsen la Cultura Tributaria.

Dentro de las Bases Teóricas se encuentran la Cultura y Cultura Tributaria, Importancia de la Cultura Tributaria, Evasión Fiscal, Educación Fiscal, Carencia de una Conciencia Tributaria, Educación Tributaria, Sistema Tributario y Administración Tributaria. Y, como Bases Legales, se definen La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999, Código Orgánico Tributario Gaceta Oficial N°37.305 del 17/10/2001, La Ley de Impuesto Sobre La Renta, Gaceta Oficial N°38.628 de fecha 16/02/2007, La Ley del Impuesto al Valor Agregado, Gaceta Oficial N°38632 de fecha 26/02/2007.

Como conclusión, esta investigación diseñó criterios que instaron a la Cultura Tributaria de los Establecimientos del Centro Comercial y Profesional Camoruco, a fin de facilitar al Contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones, cumpliéndose así los objetivos planteados en el trabajo. Se tomó en cuenta los valores éticos y morales, otorgándoles a los empresarios el sentido de la responsabilidad de cumplir con los deberes tributarios.

El presente antecedente es considerado por la investigación ya que aporta a éste proyecto de investigación cuantitativo ciertos criterios, valores éticos y morales para promover la Cultura Tributaria dentro de las Organizaciones para que exista la

atribución de aplicar los valores adquiridos a través de ella, permitiendo conductas favorables al pago efectivo de los tributos y evitando actos deshonestos por parte de los contribuyentes.

Valera (2015) hizo un Trabajo de Grado en la Universidad de Carabobo para optar por el Título de Especialista en Gerencia Tributaria denominado **“El Proceso de Recaudación del Impuesto de Actividades Económicas en el Municipio Santiago Mariño, durante el período 2011 – 2013”**. Resaltando el propósito de analizar el proceso recaudación del Impuesto de Actividades Económicas con la finalidad de ofrecer una información lógica, objetiva y sistematizada sobre cuales aspectos de su gestión interna debe hacer mayor énfasis para procurar el cumplimiento de las metas de recaudación del mencionado tributo como fuente principal de ingresos para la localidad.

Dentro de las Bases Teóricas se encuentran: La Recaudación, Los Municipios, Autonomía Municipal, Ingresos Municipales, La Gestión Tributaria Municipal, Registro de Contribuyentes, La Función de Gestión, Función de Asesoramiento, Impuestos municipales, Tipos de Impuestos Municipales y el Impuesto Sobre Actividades Económicas, de Industria, Comercio, Servicios e Índole Similar. Y, dentro de las Bases Legales: Constitución de la República Bolivariana de Venezuela del 2009 y la Ley de Reforma Parcial a la Ley Orgánica del Poder Público Municipal del 2009.

Como conclusión, esta investigación destaca la importancia de la recaudación de los tributos para los ingresos nacionales, ya que ha ascendido a un lugar de importancia, por ello se ha venido haciendo esfuerzos por modernizar al sistema en todos sus niveles, siendo el municipal objeto de varias transformaciones orientadas a su diversificación, descentralización y fortalecimiento como fuente de ingresos.

El presente antecedente es considerado por la investigación ya que aporta al trabajo de grado el propósito de analizar el proceso de recaudación del Impuesto de Actividades Económicas para obtener información objetiva y sistematizada del mismo y cómo orientar a mejorar la forma de recaudar que permita al contribuyente una forma de conocer la importancia de los impuestos que se manejan dentro de la Hacienda Pública Municipal.

Zambrano (2015) hizo un Trabajo de Grado en la Universidad de Carabobo para optar por el Título de Especialista en Gerencia Tributaria cuyo proyecto se denomina **“Análisis de la Cultura Tributaria y su Incidencia en la Recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en la Alcaldía del Municipio San Diego, Estado Carabobo”**. Evidenciando la importancia de la recaudación del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos ya que se observa desconocimiento por parte de los contribuyentes de la ordenanza municipal, lo cual contribuye a la evasión de dicho impuesto.

Dentro de las Bases Teóricas se encuentran: Cultura Tributaria, Elementos de la Cultura Tributaria, Los factores estructurales de la Cultura Tributaria, Evasión Tributaria, Métodos y causas de la evasión tributaria, Impuestos, Impuestos Municipales, Impuestos sobre Inmuebles Urbanos, Características del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos. Y, dentro de las Bases Legales: Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 5453 del 24 de Marzo de 2000, Código Orgánico Tributario. Gaceta Oficial N° 37305 del 17 de Octubre de 2001, Ley Orgánica del Poder Público Municipal, Gaceta Oficial N° 6015 del 28 de Diciembre de 2010 y Ordenanza de Impuestos Sobre Inmuebles Urbanos del Municipio San Diego (2013).

Como conclusión, esta investigación destaca a la cultura tributaria como aquello que marca el inicio y el desarrollo del bienestar social, pues el pago voluntario del Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos ante la Administración Tributaria, permitirá a sus autoridades contar con el respaldo financiero para las obras públicas, brindando apoyo a sus habitantes mediante programas educativos, sociales y económicos con una mejor calidad de vida.

El presente antecedente es considerado, ya que aporta al proyecto de investigación criterios relacionados con la incidencia y el análisis del impacto que tiene el hecho de pagar impuestos con respecto al presupuesto municipal y el actuar en pro de un mejor desarrollo y bienestar social.

Bases Teóricas

Para Hurtado y Toro (2006) señalan que "el marco teórico es un conjunto de ideas generalmente ya conocidas en una disciplina, que permiten organizar los datos de la realidad, para lograr que de ellas puedan desprenderse nuevos conocimientos" (p. 73), esto implica que para desarrollar algún estudio, es necesario manifestar explícitamente alguna de las teorías que lo fundamentan, ya que el marco teórico sirve como instrumento de trabajo, debido a que al observar un fenómeno, ayuda a interpretar la realidad y que a través de la experimentación permite integrarlo a las fuentes de conocimiento.

El marco teórico referencial brinda a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permiten abordar el problema dentro de un ámbito dónde éste cobre sentido, además de destacar que dicho proyecto o investigación ya ha sido investigado anteriormente, por eso la importancia de las bases teóricas, ya que en éstas se evidencia a detalle el procedimiento llevado a cabo

para finalizar con conclusiones hechas por los autores de dichas investigaciones. Cabe mencionar, que dentro del marco teórico referencial, se manejarán conceptos esenciales, los cuales les permitirá a los usuarios interesados, conocer acerca de los términos y conceptos poco utilizados o de carácter técnico para un mejor conocimiento. (Bavaresco, 2006, p. 65).

Nivel de Conocimiento que poseen los Habitantes

Para poder entender lo que es el Conocimiento, Landeau (2007) menciona lo siguiente:

El conocimiento es un conjunto de información que posee el ser humano, tanto sobre el escenario que lo rodea, como de si mismo, valiéndose de los sentidos y de la reflexión para obtener, luego lo utiliza como material para divisar las características de los objetos que se encuentren en su entorno, empleando, generalmente, la observación. (p. 1)

De acuerdo a lo expresado anteriormente, se puede determinar que el conocimiento es ese conjunto de información que posee el ser humano que lo caracteriza, para luego utilizarlo como material y así caracterizar los objetos que se encuentran en el entorno del mismo a través de la observación. Es importante señalar que el conocimiento representa una actividad esencial para la humanidad, ya que le permite tener una visión de la realidad, además de aportarle capacidad de comprensión. En este mismo orden de ideas, Pozo (2006) señala:

Se dice que vivimos en una sociedad del conocimiento, pero para muchos es más bien una sociedad de la información, ya que quien no puede acceder a las múltiples formas culturales de representación simbólica (numéricas, artísticas, científicas,

gráficas, etc.) está social, económica y culturalmente empobrecido, además de vivir confundido, agobiado y desconcertado ante una avalancha de información que no puede traducir en conocimiento, a la que no puede dar sentido. (p.15)

El conocimiento es esencial para el desarrollo de la sociedad, no obstante, para obtenerlo es necesario conseguir información que nos ayude a asimilar quienes somos y lo que nos rodea. En el Municipio Libertador, es evidente la falta de información suministrada por parte de Hacienda Pública a los contribuyentes, respecto al uso que da la Alcaldía a los recursos recaudados, lo que desmotiva la participación ciudadana y estimula la evasión fiscal. Las personas exigen como contraprestación al pago de impuesto, mejoras en los servicios y construcción de obras públicas, ya que se está exigiendo el pago de un tributo que no se ve reflejado a la hora de redistribuir los ingresos porque se desconoce si se anexa al presupuesto del siguiente año.

Estrategias que aplica Hacienda Pública sobre Cultura Tributaria

Para entender lo que es la Estrategia y el papel que desempeña en las organizaciones, Hax y Majluf (2004) señalan:

La estrategia es un modo de dar explícitamente forma a las metas y objetivos de largo plazo de la organización, definiendo los principales programas de acción necesarios para alcanzar dichos objetivos y desplegando los recursos necesarios. (p. 25)

De acuerdo a la mencionado anteriormente se puede indicar que la importancia de establecer estrategias sirve para dar dirección a los objetivos que se desean alcanzar, por lo tanto la repercusión de estas radica en el cumplimiento de las mismas, como una normativa a seguir para así lograr el resultado que se desea.

En el caso de estudio de Hacienda Pública del Municipio Libertador, es evidente el notar que no poseen estrategias definidas para la promoción de una cultura tributaria en los habitantes residenciados en la zona, ya que no han invertido los recursos necesarios para incentivar al ciudadano con el pago de impuestos. Al entrar al portal web de la alcaldía del Municipio Libertador <http://www.alcaldialibertador-carabobo.gob.ve/>, en el menú principal, se puede observar que no posee información alguna que incentive al contribuyente a cumplir de manera voluntaria con los deberes formales establecidos en la Ley, aunado a esto, para obtener la escasa información que proporcionan, es necesario crear un usuario en el portal, situación que genera conflicto debido a que el ciudadano podría sentirse desconcertado a la hora de tener que incurrir en una serie de pasos no explicados para obtener el correo de información, lo que inicialmente constituye un aprendizaje por descubrimiento. Además de esto, no tienen un medio alternativo que suministre información y formación adecuada a sus contribuyentes.

Impacto de la Cultura y Cultura tributaria

La cultura nos incluye a través de la instrucción formal, la cultura no es algo que se adopta de la noche a la mañana, es algo que se va adoptando con el pasar de los años. La cultura es tomada como esos valores y creencias que la mayoría de la sociedad aceptan como evidente y que pasan a formar parte de su día a día, es por ello que al emplear el término cultura en lo que respecta a los tributos es representar todas esas creencias, esos valores y ese comportamiento que tienen los contribuyentes cuando de tributos se trata, es esa convicción del saber que deben cancelar sus obligaciones no solo porque está establecido en una ley si no porque forma parte de una cultura ya establecida. Al respecto Morris y Maisto (2005) a los eventos naturales, al hablar de cultura establece lo siguiente:

La cultura se refiere a las ideas, creencias, valores tecnológicos y criterios compartidos por la gente para evaluar lo que significa los eventos naturales las acciones humanas y la vida misma. La cultura ejerce una enorme influencia en nuestras actitudes y comportamiento. Nos abstenemos de tocar el estéreo a todo volumen cuando nuestros vecinos están durmiendo. Acatamos las notificaciones de un jurado que recibimos por correo y obedecemos las señales de tránsito aunque no haya nadie en el camino para hacer cumplir las normas sociales que dictan esas acciones (p.581).

La cultura tributaria, está enmarcada por ese conjunto de actitudes y creencias compartidas por una sociedad, de acuerdo a la tributación y leyes que la rigen por lo tanto los ejes centrales de la conformación de una cultura tributaria son la información, la motivación, formación y la conciencia que permitan que la sociedad tengan una visión más amplia de lo que significa adoptar una cultura tributaria y adoptar nuevas actitudes en lo que respecta a la cancelación de los tributos, y que se vea no solo como como un cumplimiento de las normas y leyes establecidas. Si no que lo hagan de manera voluntaria, teniendo en cuenta que serán retribuidos de manera equitativa a través de obras públicas y beneficios sociales que les permitirán vivir con una mejor calidad de vida.

Parte de lo anteriormente mencionado y que tiene relación con nuestro caso de estudio, es la educación tributaria, el cual es el medio más eficaz que puede crear conciencia ciudadana y tributaria debido a que está orientada en la formación de valores, transmisión de conocimientos y la conformación de comportamientos deseables que permitan una mejor calidad de vida tanto individual como social, y destaca la importancia que tiene el conocer cuál es la trascendencia de los recursos recaudados para que de esta manera no se dude del sistema tributario, y no se tome esto como una excusa para evadir las obligaciones como ciudadanos. (Díaz, 2007)

En relación a lo anterior, se puede concluir en que la manera más eficaz para desarrollar conciencia en materia tributaria es a través de la educación, ya que este es el modo más eficiente de desarrollar la conciencia ciudadana porque permite al individuo crear valores enmarcándolos en los aspectos culturales que conforman su respectiva cultura. La idea no es formar al ciudadano solo como un simple contribuyente, sino formarlo como un individuo interesado en conocer y controlar el destino del dinero que colecta el Estado por medio de la recaudación fiscal.

Es vital implementar planes educativos que fomenten en el ciudadano conocimientos sobre la necesidad que tiene todo país de recaudar impuestos que son redistribuidos en el desarrollo de su nación. Según Díaz (Ob.Cit), en lo que respecta a la administración tributaria establece:

Actualmente, la administración tributaria a través de divulgaciones, teatros y la realización de juegos y concursos. De esta manera, la administración tributaria fortalece la conciencia tributaria en la naturaleza con estos niños, jóvenes y adultos de todo el país. Porque es necesario crear una conciencia tributaria por medio de la educación, debe crear un sistema persuasivo que permita que los administradores consideren que con el pago de sus impuestos contribuyen al desarrollo de un país. (p. 65)

Respecto a lo expuesto anteriormente, es prudente destacar la importancia que tiene el hecho de motivar la cultura tributaria desde la niñez a través de la educación, ya que los futuros contribuyentes se formarían con la idea de que su aporte realmente incide en el desarrollo de su país.

Según Cedeño, Eduardo y Morillo, Javier (2010), el sistema tributario, “es la denominación aplicada al sistema impositivo o de recaudación de un país” (p.55), es decir, un sistema tributario es todo aquel marco legal, técnico y administrativo que le permite al estado llevar un control de todo los recaudos obtenidos de los

contribuyentes de manera que puedan ser destinados a las distintas mejoras y creación obras públicas y servicios públicos, como los que se mencionan a continuación: hospitales, transporte suburbano, ferrocarril, mercados, servicios educativos, seguridad, entre otros, que den a los ciudadanos una mejor calidad de vida. Y que la transparencia de este sistema va a determinar la confiabilidad de los contribuyentes que de una u otra manera sienten cierto temor en el destino que se le, da a lo recaudado por el estado, e implementar una serie de incentivos que le permitan al contribuyente estar más comprometido con el pago de sus obligaciones. Para Herrera (Ob.Cit), en lo que respecta a la motivación, expone:

La motivación presupone relación entre el individuo y su ambiente, ya que cuando decimos que alguien está motivado o requiere de motivación, nos referimos a que esperamos presenciar su acción sobre cosas, personas o situación; además implicamos que algo del entorno o de sí mismo es capaz de impactarlo de tal forma que el decidirá estar motivada. (p. 85)

La motivación es un factor que incita a la personas a dirigir su conducta hacia cierta meta en específico, es decir, genera en el individuo una razón del porqué hacer las cosas. Este concepto a nivel de cultura tributaria hace énfasis en el sistema tributario mismo, ya que el contribuyente se ve influenciado por la gestión ya sea eficiente o deficiente de este. El hecho de contribuir y no evidenciar una adecuada prestación de servicios públicos, la construcción de obras y mejoras, es un factor que genera desmotivación en el contribuyente, ya que por sí mismo, el tributo y su cualidad coercitiva no constituyen motivación suficiente para que el contribuyente cumpla con su pago de manera voluntaria.

Respecto a lo anterior, en Venezuela actualmente existen muchos factores que no permiten que en el país se desarrolle una adecuada cultura tributaria, por ejemplo, actualmente la prestación de servicios públicos como los de salud, transporte, aseo, luz, educación, comunicaciones, seguridad entre otros, tienen un alto grado de

ineficiencia; razón por la cual muchos ciudadanos se niegan a contribuir de manera voluntaria con el pago porque no evidencian la justa redistribución de los ingresos que obtiene el fisco. Es necesario que haya una retroalimentación por parte del Estado y los ciudadanos para que se genere una cultura tributaria, ya que ambas partes involucradas deben cumplir su deber; el Estado mediante la recaudación y distribución y el ciudadano mediante su pago.

A pesar de que es de conocimiento general el impacto que tuvo en el presupuesto nacional la baja del precio del barril de petróleo, este, no constituye una excusa ante la ineficiencia en la prestación de servicios y la construcción de obras públicas. Esto último, ha traído como consecuencia la ausencia del compromiso ciudadano de contribuir de manera voluntaria al pago y que sólo se haya mantenido como un deber cuyo incumplimiento acarrea una sanción. Es vital que el Estado en su condición de garante de los derechos ciudadanos, desempeñe su rol eficientemente en cuanto a la redistribución de sus ingresos a través de la aplicación de mejoras continuas que evidencien el cumplimiento real de su gestión, a fin de generar confianza en el sistema tributario implementado para que no exista duda de que ingreso percibido llega a su destino que no es más que el beneficio social, motivando así, el compromiso ciudadano.

Estrategias para el desarrollo de Cultura Tributaria

En cuanto al desarrollo de estrategia para incentivar cultura tributaria en los ciudadanos, la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos) (2015), expresa:

... las administraciones tributarias, organismos estos que apuestan por transmitir mensajes positivos para informar a los

contribuyentes de sus responsabilidades en este ámbito, al mismo tiempo que les prestan asistencia incorporando nuevas tecnología y activando nuevos servicios con objeto de fomentar un mayor cumplimiento voluntario... (p.17)

Con respecto a lo mencionado anteriormente se puede decir que existen múltiples estrategias para desarrollar una Cultura Tributaria, aplicando diversos mecanismos de información para poder orientar y educar a la ciudadanía en esta materia. Lograr llevar el mensaje a los contribuyentes requiere esfuerzo, recursos e inversión, por lo tanto se debe establecerse un plan de acción, realizando previamente un estudio de estrategias factibles y aplicar la que sea más conveniente en cada caso. El alcance de las administraciones tributarias les permite la implantación de una nueva forma de comunicación que logre convencer a las contribuyentes de la importancia de pagar sus impuestos, y que estos no se vean obligados al pago de los mismos.

Existen aspectos fundamentales que permiten tener una idea básica del comportamiento económico, fiscal, financiero y de cómo estos inciden en la vida de las personas. Según Mochón (2005), indica que "la política fiscal, integrada por los programas de impuestos y gastos públicos, es el estudio de la utilización activa de la intervención del Estado para incidir en la actividad económica y tratar de moderar los ciclos económicos" (p. 61), es decir, que las políticas fiscales permiten examinar los gastos y los impuestos que el Estado recauda, así como la influencia que tienen estos en de las actividades tanto del sector público como del privado, además de cómo debe distribuirse para mantener un equilibrio en la sociedad. En ese sentido, los impuestos tienen un papel muy importante dentro de la política fiscal, Krugman (2006), señala que:

El dinero recaudado vía impuestos se gasta en tres formas distintas: para financiar los seguros sociales, para redistribuir el ingreso y para financiar los bienes públicos. El gasto en defensa, que es el bien público solía ser la partida de gasto

que más recursos absorbía. Los seguros sociales para las personas mayores de los 65 años son ahora la partida de gasto a la que se dedican mayores recursos. (p. 516)

De acuerdo a lo mencionado anteriormente se puede decir, que el Estado por medio de la política fiscal, busca a través de la recaudación de impuestos, destinar esos ingresos con el propósito de satisfacer las necesidades de interés público y de aquí su impacto sobre las sociedades. Cabe destacar que hay que tener en cuenta las condiciones particulares de cada país. Esos ingresos algunas veces pueden no ser suficientes para cubrir con todos los gastos y más aún, cuando se dedican en su mayoría a una sola partida; por lo tanto, es aquí donde la ineficiencia e insuficiencia en los servicios públicos se acentúa.

En el caso venezolano, siendo un país que depende en gran magnitud de la renta petrolera, cada vez que se produce una baja en los precios del barril de petróleo se afecta totalmente el presupuesto de la nación, es por ello que el Estado, en busca de alternativas que mantengan la estabilidad de la economía del país, debe incentivar a la sociedad en general a la cancelación de los tributos.

Sin embargo dentro de la Política Fiscal, Palacios (2006) señala que "al aumento de los impuestos para que sea aceptado y comprendido por los contribuyentes, debe estar acompañada de parte del gobierno y una condición indispensable es la honestidad en el manejo de los dineros públicos" (p. 125), es decir, que si la ciudadanía lo que observa es que los impuestos pagados no se están invirtiendo como deberían, ya que los servicios públicos no funcionan eficientemente, no se van a sentir motivados a cancelar los mismos, pues para el buen funcionamiento de estos es que la ciudadanía paga sus tributos principalmente, pues entonces, si los ciudadanos no se ven compensados, esto puede contribuir o incitar a la evasión de los tributos.

En cuanto al caso estudio de, Hacienda Pública del Municipio Libertador, se les propondrá una serie de estrategias a aplicar para la promoción de la Cultura Tributaria, tales como: Implantación de una taquilla de información, repartición de trípticos informativos, puntos fijos de información referente al impacto de los tributos en aplicación de mejoras al municipio mediante la utilización de vallas, programas de formación en los diversos colegios, uso de herramientas tecnológicas como las redes sociales. Además de, añadir información en la página principal del portal web para que todos los que accedan puedan obtenerla sin necesidad de incurrir en la creación de un usuario.

Bases Legales

Al referirse a bases legales, Palella y Martins (2010), lo definen de la siguiente manera, “la fundamentación legal o bases legales se refiere a la normativa jurídica que sustenta el estudio. Desde la Carta Magna, las Leyes Orgánicas, las resoluciones, decretos, entre otros”. (p.63), todo proyecto de investigación debe tener un sustento legal que lo avale, para de este modo, no actuar fuera de la ley y no incurrir en acciones que pudieran constituir bases o delitos. Asimismo, estas bases legales permiten al investigador, solicitar apoyo institucional si el proyecto resulta factible y de gran utilidad para la comunidad y para la sociedad. Las Bases Legales que sustentan la presente investigación se encuentran contenidas en las siguientes Normas:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

Fue publicada en Gaceta Oficial del jueves 30 de diciembre de 1999, N° 36.860, sustituyendo de esta manera la Constitución del 1961, la cual, había sido aprobada

el 23 de enero de 1961 por el Congreso durante la presidencia de Rómulo Betancourt. La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), es la normal fundamental o Carta Magna, que regula todo lo concerniente en materia legal venezolana, en los diferentes niveles diferenciados de gobierno que van desde el nacional, estatal y municipal; así como también, entre todos los ciudadanos y ciudadanas. La Constitución de 1999 sólo ha sufrido una enmienda, aprobada por el Referéndum constitucional de 2009.

En cuanto materia de tributos, el artículo 133 de la Constitución, establece que “toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley” (p. 33), por lo tanto, es una obligación de todos los ciudadanos y ciudadanas, el contribuir con su país mediante la cancelación de sus tributos; ya que, será mediante este pago que el Estado podrá garantizar el cumplimiento de sus diversas funciones.

Por ello es tan necesaria la creación y conformación de una sólida cultura tributaria que fomente no sólo el cumplimiento de este deber, sino que también genere un sistema que contemple la credibilidad, eficiencia, efectividad y razonabilidad en las cifras presentadas por el fisco en cuanto a redistribución e ingresos tributarios se refiere. Aunado a lo anterior, la Carta Magna, en su Capítulo II, Del Régimen Fiscal y Monetario en su sección segunda: Del Sistema Tributario; establece textualmente en su artículo 316, lo siguiente:

El sistema tributario procurará la justa distribución de las cargas públicas según la capacidad económica del o la contribuyente, atendiendo al principio de progresividad, así como la protección de la economía nacional y la elevación del nivel de vida de la población, y se sustentará para ello en un sistema eficiente para la recaudación de los tributos. (p.83)

Respecto a lo expresado anteriormente, se puede decir con propiedad que la Constitución, contempla en su cuerpo normativo que es necesaria la creación de un sistema tributario que procure la justa distribución de la carga tributaria con respecto a la capacidad económica del contribuyente, es decir, que cada quién pague lo justo, de acuerdo con sus ingresos, esto a fin de no menoscabar su desarrollo económico. No obstante, también señala que dicho sistema deberá ser eficiente en cuanto a la recaudación de los tributos pero también eficaz en la redistribución, debido a que señala que deberá cumplir con los principios de progresividad, protección de la economía nacional y elevación del nivel de vida de la población.

En este mismo orden de ideas, es necesario añadir, que la creación de un sistema tributario como el expresado en párrafos anteriores, debe ir más allá en cuanto a recolección y redistribución de ingresos; el mismo, debe responder a la necesidad que tiene el contribuyente de obtener información y conocimiento en materia tributaria. Es imperativo que se imparta conocimiento a los ciudadanos de la importancia que tienen sus contribuciones en el mejoramiento y prestación de servicios, en la creación de obras públicas y en sí, en el desarrollo social, económico y cultural de la nación. Porque aun cuando esto es tácito en la Carta Magna, dicho conocimiento no es impartido en diferentes niveles educativos y una gran cantidad de personas no tienen noción de ello.

Código Orgánico Tributario (2014)

Fue publicado en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 37.305 del 17 de Octubre del 2001, es la Ley general de la tributación en el país. Es mencionada su creación, en la Disposición Transitoria Quinta de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999. Tuvo una reforma el 18 de noviembre de 2014 fue publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.152 Extraordinario, el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Código Orgánico

Tributario el cual derogó el Código Orgánico Tributario publicado en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 37.305 del 17 de Octubre del 2001. Como Ley Orgánica, el Código Orgánico Tributario (COT), es el principal cuerpo de leyes después de la Carta Magna en cuanto a tributación se refiere. Establece dentro del sistema jurídico y fiscal venezolano, los principios generales de la tributación al cual están sujetas las Leyes Tributarias Especiales y regula los tributos y las relaciones jurídicas derivadas de ellas con las limitaciones que el propio código establece.

Consecuentemente con el párrafo anterior, el artículo 12 del Código Orgánico Tributario establece: “Están sometidos al imperio de este Código, los impuestos, las tasas, las contribuciones de mejoras, de seguridad social y las demás contribuciones especiales...” (p.4), de esta manera se complementa lo anteriormente expuesto; este cuerpo Leyes es la Ley general de tributación en el país. Este artículo nos menciona diferentes tributos, no obstante hay quienes no conocen si quiera la definición del término “tributo” y menos aún, lo diversos que son, y que cuya obligación depende de la situación económica y condición del sujeto pasivo con respecto al hecho imponible. El Código Orgánico Tributario (COT) (2001) en su artículo 22, establece quienes deben contribuir con el pago de impuestos:

Son contribuyentes los sujetos pasivos respecto de los cuales se verifica el hecho imponible. Dicha condición puede recaer:

1. En las personas naturales, prescindiendo de su capacidad según el derecho privado.
2. En las personas jurídicas y en los demás entes colectivos a los cuales otras ramas jurídicas atribuyen calidad de sujeto de derecho.
3. En las entidades o colectividades que constituyan una unidad económica, dispongan de patrimonio y tengan autonomía funcional. (p.5)

Analizando el contenido del párrafo precedente, cuando se refiere al hecho imponible, es el presupuesto establecido en la Ley para establecer el tributo y que

marca el nacimiento de los deberes formales impuestos por este Código. De acuerdo con este, las personas naturales, jurídicas y entidades o colectividades que cumplan con los requisitos mencionados en dicho artículo, están sujetas al pago de tributos y por lo tanto deben cumplir con las disposiciones y normativas establecidas por el COT y demás Leyes a las que confiera la aplicación de este. Aun, cuando esta Ley contempla quienes deben contribuir con el pago de tributos, hay quienes eluden este pago incurriendo en actos ilícitos y cayendo en lo que se conoce como evasión de impuestos o evasión tributaria.

Ordenanza sobre Hacienda Pública Municipal (2015)

Fue publicada en la Gaceta Municipal de Libertador, Deposito legal N° P.P 960238, en Tocuyito, Edo. Carabobo, el 20 de agosto del 2010, derogando de esta manera la Ordenanza sobre Hacienda Pública Municipal publicada en Gaceta Municipal “Número Ordinario”, de fecha 22 de noviembre de 1996, así como todas las normas municipales de igual o inferior rango a la presente ordenanza que colidan con esta. Tuvo una reforma parcial el 30 de Diciembre de 2015, publicada en Gaceta Ordinaria N° 00512015.

Fue creada con el propósito de formular una normativa que se adaptara tanto a las nuevas leyes nacionales como a la realidad actual del Municipio Libertador, para de esta manera, modernizar y actualizar las regulaciones de las que debe ser objeto la hacienda pública municipal, así como los procedimientos y recursos administrativos para las distintas situaciones que se presentan de manera cotidiana en este campo de la administración local. Con respecto a la acción del Municipio, en su artículo 97, la Ordenanza sobre Hacienda Pública, establece:

El Municipio ejecutará su acción de gobierno por un Presupuesto de Ingresos y Gastos, aprobado con iguales formalidades que las demás ordenanzas, sujetándose a lo que al

respecto establece la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público, la Ley Orgánica del Poder Público Municipal y demás normas aplicables. (p.34)

Analizando el contenido del párrafo precedente, se infiere que el municipio Libertador en materia presupuestaria también debe realizar los procedimientos respetando el resto de las ordenanzas en materia presupuestaria; asimismo tanto la elaboración como la ejecución de dicho presupuesto debe cumplir la obligación de estricto derecho de sujetarse a las leyes orgánicas y ordinarias que regulan dicha materia.

En cuanto a las obligaciones del contribuyente con respecto al Fisco Municipal, el artículo 45 de la Ordenanza sobre Hacienda Pública Municipal, expresa que “las obligaciones de los contribuyentes del Fisco Municipal se extinguen por el pago y los demás medios comunes previstos en el Código Orgánico Tributario y en el Código Civil, respectivamente, en cuanto sean aplicables” (p.27); es decir que, aun cuando puede haber una obligación por parte del contribuyente de pagar un impuesto, esta, puede extinguirse a través de los medios previstos en las Leyes mencionadas en el artículo. En el Código Orgánico Tributario, el artículo 39, establece los medios por los cuales se extingue dicha obligación.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico es el conjunto de procedimientos que se siguen en las ciencias para realizar una investigación científica, estos procedimientos son pasos que deben seguirse para darle sustento científico a las afirmaciones que se realizan. En este sentido Palella y Martins (2010) lo definen como el “diseño que soporta el desarrollo de la investigación” (p. 199). En este se incluyen el tipo, la modalidad, el enfoque y el nivel de la investigación, se identifica a la población y se selecciona la muestra, además se define la técnica de recolección que se utilizará, así como el instrumento de recolección de datos y la técnica para el análisis de los mismos.

Modalidad de la Investigación

Debido a que las investigadoras buscan atender el problema detectado, se seleccionó como modalidad de investigación el proyecto factible, el cual es definido por la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006), define como:

... la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. (p. 18)

Esta investigación está encaminada no solo en coleccionar información directamente de las personas que habitan en el municipio Libertador y conocen de forma vivencial la situación existente con la recaudación de impuestos municipales; también busca proponer acciones que permitan atender dicha problema en pro de solucionarlo o mitigar sus efectos sobre la comunidad que habita dicho sector.

Enfoque de la Investigación

El enfoque de la investigación permite guiar al investigador sobre qué tipo de técnica de recolección de datos utilizará, que instrumento es el más indicado para dicha y cuál será la metodología más apropiada para analizar la información. En este sentido por ejemplo, la investigación cualitativa utiliza la entrevista como técnica preferida y el análisis semántico como técnica para interpretar la información colectada.

En la presente investigación, se utilizará el enfoque cuantitativo, el cual privilegia el dato como elemento esencial para presentar los resultados obtenidos y argumentar las recomendaciones que se realizarán. A propósito de este enfoque Palella y Martins (2010) explican que:

El paradigma con enfoque cuantitativo se fundamenta en el positivismo, el cual percibe la uniformidad de los fenómenos, aplica la concepción hipotética-deductiva como una forma de acotación y predica que la materialización del dato es el resultado de procesos derivados de la experiencia. (p. 40)

Este enfoque permite realizar una selección amplia de individuos para el estudio del problema planteado, facilitando además presentar los datos por medio de recursos tan útiles y fáciles de comprender como son las tablas y gráficos, los cuales se realizarán por medio de hojas de cálculo, las cuales son herramientas muy útiles para facilitar el trabajo interpretativo de datos. Asimismo, es importante destacar que este enfoque privilegia los métodos estadísticos en el proceso de análisis de los resultados colectados en los instrumentos.

Una característica principal de las investigaciones con enfoque cuantitativo es que las mismas son débiles en términos de validez interna, pero fuertes en términos

de validez externa, ya que los resultados son generalizables a la población (Palella y Martins, 2010, p. 43).

Tipo de Investigación

Para realizar cualquier trabajo de investigación, primeramente se debe seleccionar un tipo de investigación que permita identificar plenamente el problema para de este modo seleccionar las estrategias que permitan su atención o solución. El tipo de investigación, según Palella y Martins (2010), se refiere “a la clase de estudios que se va a realizar: Orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios” (p. 88).

Como se trabajará con datos primarios, los autores seleccionaron como tipo la investigación de campo, la cual los prenombrados autores definen como: “la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar las variables” (p. 88). En este tipo de investigación, se estudian los fenómenos sociales directamente en el lugar donde se originan, permitiendo así al investigador conocer de los datos directamente de la fuente donde se originan.

Nivel de la Investigación

El nivel de investigación expresa el nivel de profundidad experimental del trabajo que se realiza; al respecto Arias (2006), explica que es “el grado de profundidad con que se aborda un objeto o un fenómeno” (p.47). La presente investigación es de nivel proyectivo, que Palella y Martins (2010) citando a Hurtado de Barrera (2000) definen como el nivel que “intenta proponer soluciones a una situación determinada. Implica explorar, describir, explicar y proponer alternativas de cambio y no necesariamente ejecutar la propuesta” (p. 94).

Este tipo de nivel se seleccionó porque las investigadoras no solo se dedicaran a observar y describir un fenómeno, sino que serán proactivas en el sentido de presentar una propuesta que permita a la Alcaldía del Municipio Libertador mantener informado a sus habitantes sobre la metodología de pago de los tributos municipales y el uso que se da a los mismos.

Población y Muestra

La población, según Palella y Martins (2010), es un “conjunto finito o infinito de a una investigación y que generalmente suele ser inaccesible” (p.105), es decir, la población es aquel es el sujeto de una investigación del cual se desea obtener información determinada para generar una conclusión. En este caso, se trabajará con una población finita de personas, que pertenecen al Municipio Libertador, específicamente de la Parroquia Urbana Tocuyito, de acuerdo al censo realizado en el año 2011, donde señala que la misma está compuesta por un total de 129.937 habitantes, dicha población representa el sujeto de estudio de esta investigación.

Otros autores, como Chávez (2007), concluyen que la población “es el universo de estudio de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados, constituida por características o estratos que le permiten distinguir los sujetos, unos de otros” (p.162). La población, dentro del contexto estadístico, es el conjunto de elementos de referencia sobre el que se realizan las observaciones, es decir, es aquel conjunto sobre el que estamos interesados en obtener conclusiones, específicamente, inferir. Ya que la población, normalmente, es demasiado grande para poder abarcarla, se puede hacer necesaria la extracción de una muestra de ésta e inferir directamente en ella.

En cuanto a la Muestra, Palella y Martins (2010), “no es más que la escogencia de una parte representativa de una población, cuyas características reproduce de la manera más exacta posible” (p.106), debido a que la población para efectos de esta investigación aun cuando es finita, resulta inaccesible, es necesaria la toma de una parte de ella que represente de forma similar las características generales del conjunto que forman dicha población. La muestra, en este caso, estará conformada por un total de cuarenta (40) personas dedicadas al comercio formal e informal, por lo que constituye un muestreo intencional y no probabilístico, la cual estará comprendida por personas mayores de edad de sexo indistinto residentes en dicha comunidad. El muestreo intencional, ocurre según Jacqueline Hurtado (2010) cuando

La muestra se escoge en términos de criterios teóricos, que de alguna manera sugieren que ciertas unidades son las más convenientes para acceder a la información que se requiere. En este caso, la lógica utilizada para el muestreo no es la lógica de la representatividad (porque ninguna unidad puede representar a las demás), sino la lógica de la significatividad (sic). (p. 143).

De lo anterior se infiere, que el muestreo intencional o selectivo, es aquel donde los elementos muestrales son escogidos en base a criterios o juicios preestablecidos por el investigador, siempre y cuando refleje resultados que puedan ser utilizados para la investigación como un aporte al mismo. Cabe destacar, que el muestreo intencional se usa en la mayoría de los trabajos de grado para demostrar parte de los objetivos planteados.

El muestreo intencional consiste en obtener una muestra con propósito, lo que significa que los investigadores decidirán elegir un grupo específico de personas u objetos dentro de una población para su análisis, conforme a características específicas que sirvan al propósito de la investigación; esto sin dejar a un lado la

necesidad de que los resultados obtenidos puedan ser generalizados a la población; por ello el grupo elegido debe ofrecer la mayor parte de la información a los investigadores, tal como ocurre en la cita ante expuesta. (Palella y Martins, 2010). Es por esto, que para efectos de esta investigación la muestra estará constituida por 40 personas de ambos sexos, mayores de edad, habitantes del municipio Libertador, que pudiesen o no laborar en el área comercial.

Técnicas de Recolección de Datos

La técnica seleccionada para la presente investigación es la encuesta, debido a que es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones sobre un tema en específico interesan al investigador. Palella y Martins (2010) expresan que “Su validez se fortalece porque es aplicable a sectores amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas individuales” (p. 123). La página WEB Encuesta Tik, define la encuesta como:

Una definición sencilla de qué es una encuesta es un estudio en el cual el investigador obtiene los datos a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. (p. 1)

A diferencia de una entrevista, la encuesta permite al investigador evaluar la opinión de las personas sobre aspectos específicos que desea dilucidar, es por ello que se eligió esta técnica para el presente trabajo.

Instrumento de Recolección de Datos

Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse al fenómeno en estudio y extraer de esta información relevante; por ello en cada instrumento se pueden distinguir dos aspectos diferentes que son una forma y un contenido. La forma del instrumento se refiere al tipo de aproximación que se establece con lo empírico, a las técnicas utilizadas para lograrlo. Con relación al contenido queda expresado en la especificación de los datos concretos que son necesarios. (Palella y Martins, 2010).

El instrumento empleado en este proceso de investigación, contendrá datos relacionados con las respuestas dadas por las personas encuestadas, además de su edad, sexo y su desempeño en el entorno, es decir, si es comerciante, obrero, empresario u otro. Estos datos permiten ubicar temporalmente el cuestionario y obtener resultados de personas disímiles entre sí, lo que enriquece el proceso de investigación con opiniones variadas de habitantes del Municipio Libertador, Estado Carabobo.

Asimismo, es necesario dejar constancia que el referido instrumento se aplicó a personas que manejan diferentes tipos de conocimiento y vocabulario, para poder sondear hasta qué punto diversos grupos sociales tienen alguna idea sobre la importancia de la cultura tributaria para lograr el desarrollo de nuestro país, si conocen lo que es la redistribución de los ingresos obtenidos mediante la recaudación de los impuestos y además si estos mismos se ven reflejados como en mejoras en el Municipio Libertador, Estado Carabobo.

Es importante destacar que otra técnica empleada fue el registro anecdótico de todas las observaciones realizadas durante la aplicación del instrumento. Este registro de observaciones permitirá a las investigadoras escribir y controlar todos aquellos aspectos aportados por los consultados durante el proceso de investigación.

Validez del Instrumento

La validez se considera como un requisito indispensable para la aplicación de un instrumento, ya que esta condición permite que el instrumento permita medir con propiedad los fenómenos objetos de la investigación. Palella y Martins (2010) definen la validez como “la ausencia de sesgos. Representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir”. (p. 160).

En tal sentido, para determinar la validez del instrumento se acudió a la revisión de tres (3) expertos en la materia. A estos expertos se les entregó el cuestionario junto con el planteamiento del problema y el formato de validación para constatar que el contenido y la redacción de los ítems apuntarán a generar las respuestas hacia el objetivo general de la investigación.

Estos expertos realizaron una validez de contenido, que los prenombrados autores definen como un método que “trata de determinar hasta dónde los ítems de un instrumento son representativos (grado de representatividad) del dominio o universo de contenido de las propiedades que se desea medir” (p. 160).

Este procedimiento de validación de contenido, fue realizado por dos profesionales especialistas en Contaduría Pública y uno en Metodología; quienes tuvieron la oportunidad de hacer las observaciones respectivas en cuanto al contenido, pertinencia, ambigüedad y redacción que consideran que deban mejorarse. Cumplido el referido procedimiento, se rediseñó el instrumento de medición y se aplicó a la muestra seleccionada.

Técnica de Análisis de los Resultados

Los resultados que se obtuvieron tras la aplicación de los instrumentos, fueron analizados por medio de un proceso de medición nominal denominado distribución de

frecuencias, ya que es la forma más sencilla para describir una variable observable en cada categoría. En el análisis nominal, las variables cualitativas se convierten en cuantitativas asignando números a las categorías que permitan establecer equivalencias por medio del cálculo de la distribución de frecuencias, porcentajes, proporciones, moda y coeficiente de contingencias. (Palella y Martins, 2010)

Para la obtención de los resultados, primeramente se aplicó una matriz de operacionalización de variables que permitió inferir los indicadores que ayudaron a formular las preguntas de las entrevistas. Respecto a los indicadores, estos son elementos, factores, rasgos o componentes más representativos, característicos o típicos de las variables y dimensiones que intervienen en un estudio determinado: permiten que las variables sean observables y fáciles de medir. (Palella y Martins, 2010)

Los datos recogidos por medio de los instrumentos aplicados, fueron analizados estadísticamente por medio de programas de computación tales como “OpenOfficeCalc” de Linux, o “Excel” de Microsoft Office; los cuales mostraron la ventaja de diseñar automáticamente tablas y gráficos, que permitieron dar validez y confianza a los resultados que fueron arrojados en las preguntas que se realizaron a las personas que integran la muestra seleccionada. Estas preguntas, como se pudo observar fueron diseñadas por medio de los indicadores que se presentan en la matriz de operacionalización de las variables que se presenta a continuación:

Cuadro N°
Cuadro Técnico Metodológico No I

Objetivo General: Proponer Estrategias para el desarrollo de la Cultura Tributaria en los habitantes del Municipio Libertador, Estado Carabobo					
Objetivo	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumento	Fuente
Diagnosticar el nivel de conocimiento que poseen los habitantes respecto de los Impuestos Municipales en el Municipio Libertador, Estado Carabobo	Nivel de conocimiento que poseen los habitantes	De la Cultura Tributaria	Preguntas: 1, 2 y 3.	Registro anecdótico.	Habitantes residenciados en el Municipio Libertador, Estado Carabobo
	respecto de los Impuestos Municipales	Recaudación de los Tributos	Preguntas: 2, 3, 5 y 10.	Cuestionario de encuesta.	
		Redistribución de los Ingresos	Preguntas: 3, 4, 6 y 11.		

Fuente: González, Miranda y Reyes (2016).

Cuadro N°2
Cuadro Técnico Metodológico No II

	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumento	Fuente
Evaluar las Estrategias que aplica Hacienda Pública sobre Cultura Tributaria en los Habitantes del Municipio Libertador, Estado Carabobo.	Estrategias que aplica Hacienda Pública sobre Cultura Tributaria	De los Ingresos Ordinarios	Preguntas: 2 y 5	Registro anecdótico	Habitantes residenciados en el Municipio Libertador, Estado Carabobo
		Hacienda Pública del Municipio	Preguntas: 8, 9, 10 y 11	Cuestionario de encuesta.	
		Contribuyentes del Municipio	Preguntas: 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 12		

Fuente: González, Miranda y Reyes (2016).

Cuadro N°3
Cuadro Técnico Metodológico No III

Objetivo	Dimensión	Indicadores	Items	Instrumento	Fuente
Analizar el Impacto de la Cultura Tributaria en la Recaudación de Impuestos Municipales en el Municipio Libertador, Estado Carabobo	Impacto de la Cultura Tributaria en la Recaudación de Impuestos Municipales	Del impacto económico	Preguntas: 2, 3, 6	Registro anecdótico	Habitantes residenciados en el Municipio Libertador, Estado Carabobo
		Recaudación de Impuestos Municipales	Preguntas: 9, 10, 11 y 12	Cuestionario de encuesta	
		De los sujetos pasivos	Preguntas: 7 y 13		

Fuente: González, Miranda y Reyes (2016).

Cuadro N°4

Cuadro Técnico Metodológico No IV

Objetivo	Dimensión	Indicadores	Items	Instrumento	Fuente
Diseñar estrategias para la promoción de la Cultura Tributaria en los Contribuyentes de Hacienda Pública del Municipio Libertador, Estado Carabobo	Estrategias para la promoción de la Cultura Tributaria en los Contribuyentes	Sistemas de recaudación	Preguntas: 8 y 9	Registro anecdótico	Habitantes residiados en el Municipio Libertador, Estado Carabobo
		Funcionarios de la Hacienda Pública	Preguntas: 12 y 14	Cuestionario de encuesta	
		Competencia en la Materia Fiscal	Preguntas: 8 y 11		

Fuente: González, Miranda y Reyes (2016)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Presentación de los Resultados

En este capítulo se presentan los resultados de la tabulación y el análisis de los resultados obtenidos, en correspondencia con la aplicación de los instrumentos y de las técnicas seleccionadas. Palella y Martins (2010) sugieren que “Una vez recogidos los valores que toman las variables del estudio (datos), se procede a su análisis estadístico, el cual permite hacer suposiciones e interpretaciones sobre la naturaleza y significación de aquellos en atención a los distintos tipos de información que puedan proporcionar” (p. 174).

De esta forma, la aplicación de la metodología de la investigación seleccionada inicialmente por las autoras de este trabajo de grado va a permitir obtener resultados específicos que fueron analizados, interpretados y confrontados con la información manejada en el marco documental. En el mismo, se consideraron los aspectos más importantes vinculados a los Objetivos Específicos y a los resultados que persigue la elaboración del estudio: nivel de conocimiento que poseen los habitantes respecto de los impuestos municipales en el Municipio Libertador, Estado Carabobo, estrategias que aplica Hacienda Pública sobre Cultura Tributaria en los habitantes del Municipio Libertador, Estado Carabobo, impacto de la Cultura Tributaria en la recaudación de impuestos municipales en el Municipio Libertador, Estado Carabobo y estrategias para el desarrollo de Cultura Tributaria en los habitantes del Municipio Libertador, Estado Carabobo.

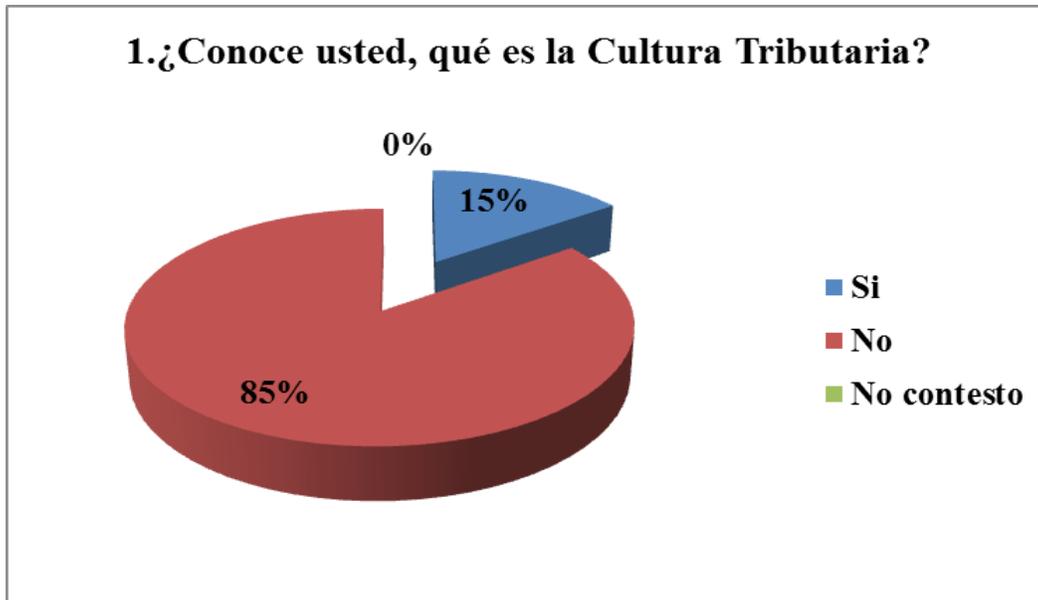
Para la presentación, se cumple con las siguientes etapas del proceso metodológico: se muestra el cuadro de frecuencias con los datos obtenidos en la muestra; se grafican los resultados de cada ítem, y se muestran los valores absolutos

respectivos. Es decir el número de respuestas según el rango determinado, indicando además los valores relativos o el porcentaje de respuestas dado por los sujetos; para finalmente proceder a graficar los resultados de cada ítem.

En este mismo orden, se destaca que en esta parte de la investigación fueron considerados los aspectos mas importantes vinculados a los objetivos específicos y a los logros que persigue la investigación: Estrategias para la Promoción de Cultura Tributaria en los Contribuyentes de Hacienda Pública Municipio Libertador, Estado Carabobo, para con ello elaborar las propuestas de estrategias que permitan darle a los Contribuyentes de Hacienda Pública los conocimientos necesarios acerca de la Cultura Tributaria y de este modo no incurrir en evasión fiscal y/o desconocimiento de la redistribución de los ingresos de la misma.

Asimismo, con la finalidad de presentar la información de forma ordenada, primeramente se presentaran las tablas y los gráficos resultantes del análisis estadístico de la información y posteriormente se presentara el análisis interpretativo de los mismos; esto con el propósito de no condicionar la interpretación del lector y con ello permitirle realizar una comparación más crítica de las inferencias resultantes del análisis de las cifras por parte de las investigadoras sobre los aspectos investigados sobre la cultura tributaria existente en el Municipio Libertador, Estado Carabobo, y la opinión de los encuestados sobre el uso de los recursos recaudados por medio de los mecanismos de cobro de impuestos.

Presentación de los Resultados



Ítem 1. ¿Conoce Usted, qué es la Cultura Tributaria?

Tabla 1.

Frecuencia de resultados relacionados con conocimientos que poseen los Contribuyentes respecto a la Cultura Tributaria

Opciones de Respuesta	Frecuencias Absolutas	Frecuencias Relativas
SÍ	6	17%
NO	34	85%
NO CONTESTO	0	0%
TOTALES	40	100%

Fuente: González, Miranda y Reyes (2016)

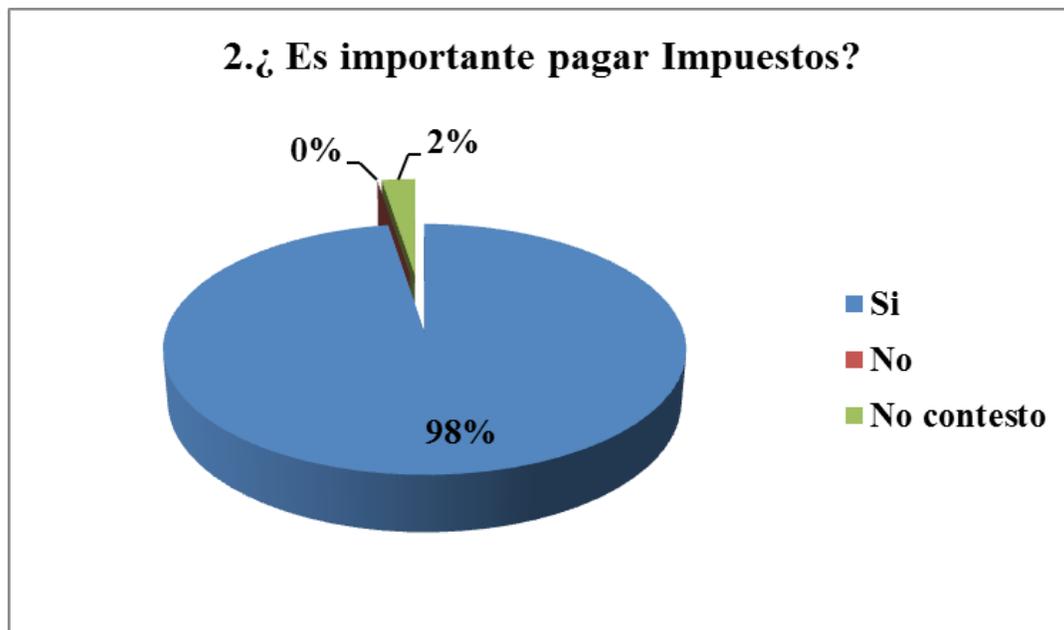


Gráfico 1 Frecuencia de resultados relacionados con los conocimientos que poseen los Contribuyentes respecto a la Cultura Tributaria.
Fuente: González, Miranda y Reyes (2016)

Ítem 2. ¿Es importante pagar Impuestos?

Tabla 2.

Frecuencia de resultados relacionados con la Importancia de pagar los Impuestos

Opciones de Respuesta	Frecuencias Absolutas	Frecuencias Relativas
SÍ	39	98%
NO	0	0%
NO CONTESTO	1	2%
TOTALES	40	100%

Fuente: González, Miranda y Reyes (2016)

Gráfico 2 Frecuencia de resultados relacionados con la Importancia de pagar los Impuestos. Fuente: **González, Miranda y Reyes (2016)**

Ítem 3. ¿La Cultura Tributaria mejora la recaudación de Impuestos?

Tabla 3.

Frecuencia de resultados relacionados respecto a que la Cultura Tributaria mejora la recaudación de Impuestos.

Opciones de Respuesta	Frecuencias Absolutas	Frecuencias Relativas
SÍ	21	53%
NO	3	7%
NO CONTESTO	16	40%
TOTALES	40	100%

Fuente: González, Miranda y Reyes (2016)

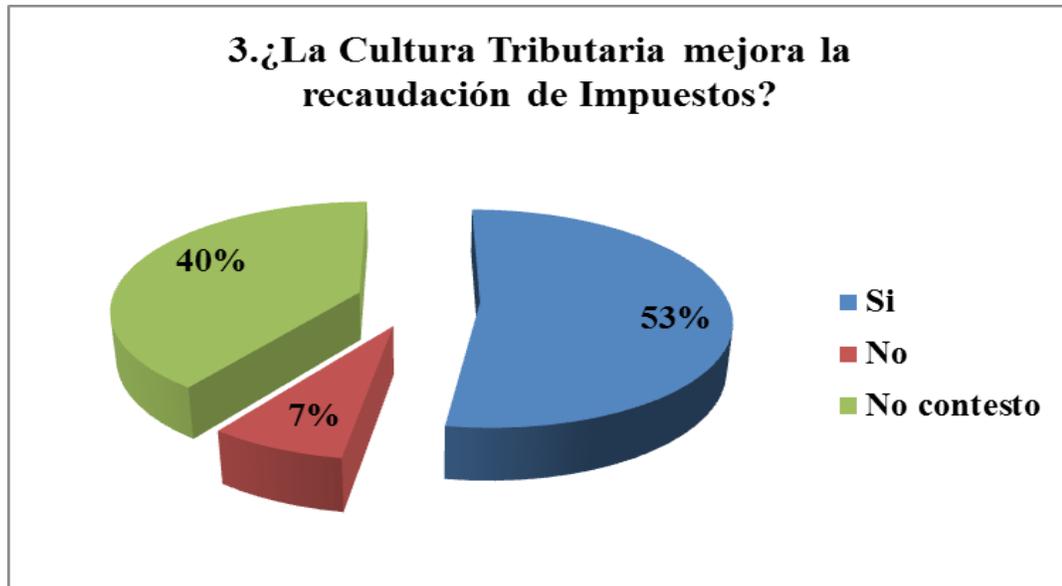


Gráfico 3 Frecuencia de resultados relacionados respecto a que la Cultura Tributaria mejora la recaudación de Impuestos.

Fuente: González, Miranda y Reyes (2016)

Ítem 4. ¿Sabe Usted que es la redistribución de los ingresos percibidos a través de la recaudación de Impuestos?

Tabla 4.

Frecuencia de resultados relacionados al conocimiento de la Redistribución de los ingresos percibidos a través de la recaudación de Impuestos.

Opciones de Respuesta	Frecuencias Absolutas	Frecuencias Relativas
SÍ	18	45%
NO	21	53%
NO CONTESTO	1	2%
TOTALES	40	100%

Fuente: González, Miranda y Reyes (2016)



Gráfico 4 Frecuencia de resultados relacionados al conocimiento de la Redistribución de los ingresos percibidos a través de la recaudación de Impuestos.

Fuente: González, Miranda y Reyes (2016)

Ítem 5. ¿Considera Usted que es importante cumplir con el Pago Oportuno de los Impuestos?

Tabla 5.

Frecuencia de resultados relacionados al cumplimiento con el Pago Oportuno de los Impuestos.

Opciones de Respuesta	Frecuencias Absolutas	Frecuencias Relativas
SÍ	38	95%
NO	2	5%
NO CONTESTO	0	0%
TOTALES	40	100%

Fuente: González, Miranda y Reyes (2016)

5. ¿Considera usted que es importante cumplir con el pago oportuno de los Impuestos?

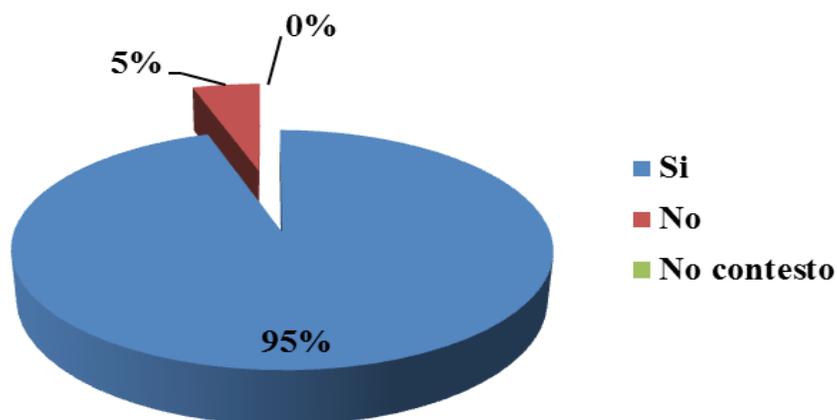


Gráfico 5 Frecuencia de resultados relacionados al cumplimiento con el Pago Oportuno de los Impuestos.

Fuente: González, Miranda y Reyes (2016)

Ítem 6. ¿Conoce los beneficios que traen consigo la redistribución de los impuestos?

Tabla 6.

Frecuencia de resultados relacionados al Beneficio que traen consigo la redistribución de los impuestos.

Opciones de Respuesta	Frecuencias Absolutas	Frecuencias Relativas
SÍ	24	60%
NO	15	38%
NO CONTESTO	1	2%
TOTALES	40	100%

Fuente: González, Miranda y Reyes (2016)

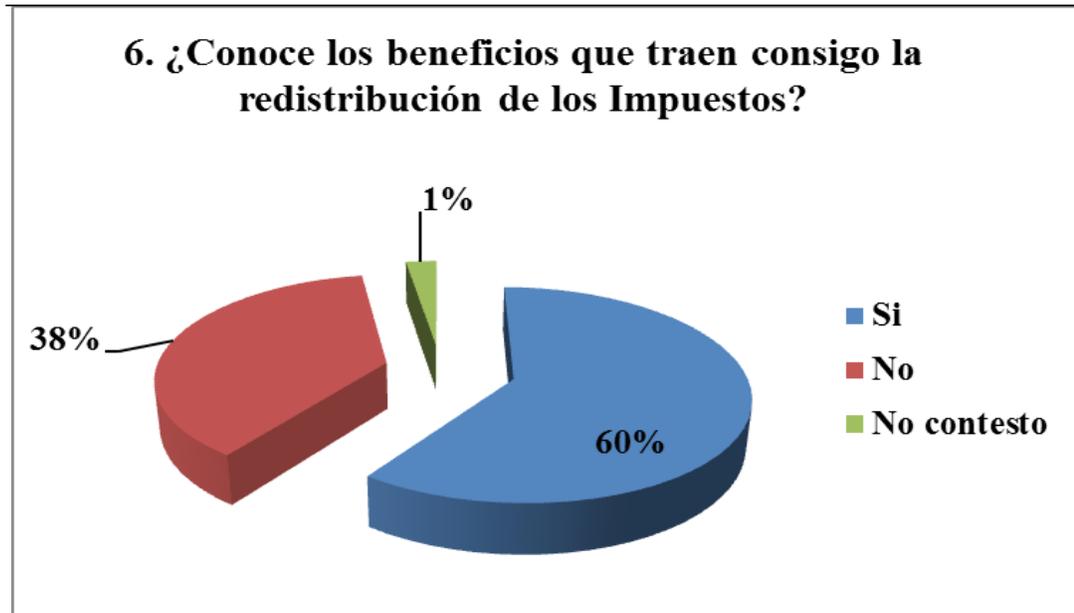


Gráfico 6 Frecuencia de resultados relacionados al Beneficio que traen consigo la redistribución de los impuestos.

Fuente: González, Miranda y Reyes (2016)

Ítem 7. ¿Conoce usted sus deberes como contribuyente?

Tabla 7.

Frecuencia de resultados relacionados con los conocimientos que poseen los ciudadanos en cuanto a sus deberes como contribuyentes

Opciones de Respuesta	Frecuencias Absolutas	Frecuencias Relativas
SÍ	23	58%
NO	17	42%
NO CONTESTO	0	0%
TOTALES	40	100%

Fuente: González, Miranda y Reyes (2016)

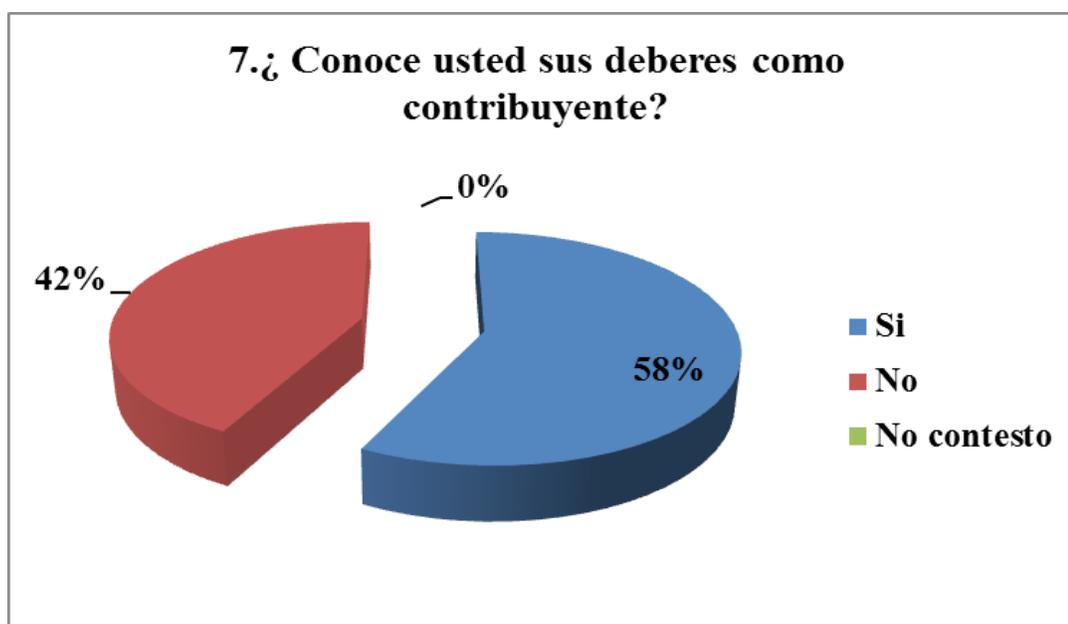


Gráfico 7 Frecuencia de resultados relacionados con los conocimientos que poseen los ciudadanos en cuanto a sus deberes como contribuyentes.

Fuente: González, Miranda y Reyes (2016)

Ítem 8. ¿Conoce usted los mecanismos de recaudación actualmente utilizados por la Hacienda Pública al momento de exigir el pago oportuno del impuesto?

Tabla 8.

Frecuencia de resultados relacionados con los mecanismos de recaudación actualmente utilizados por la Hacienda Pública al momento de exigir el pago oportuno del impuesto.

Opciones de Respuesta	Frecuencias Absolutas	Frecuencias Relativas
SÍ	14	35%
NO	26	65%
NO CONTESTO	0	0%
TOTALES	40	100%

Fuente: González, Miranda y Reyes (2016)

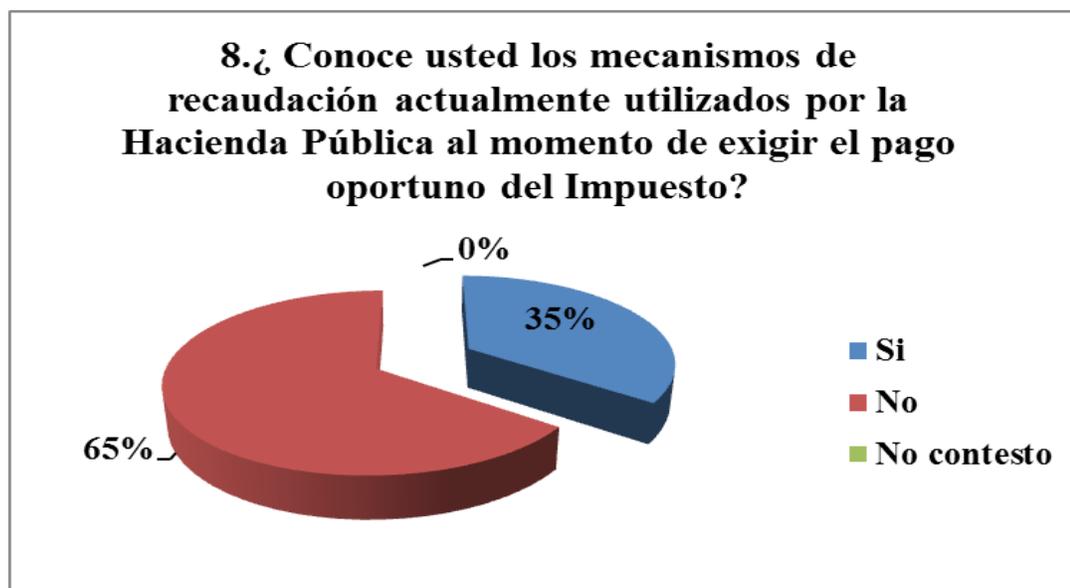


Gráfico 8 Frecuencia de resultados relacionados con los mecanismos de recaudación actualmente utilizados por la Hacienda Pública al momento de exigir el pago oportuno del impuesto
Fuente: González, Miranda y Reyes (2016)

Ítem 9. ¿Está usted de acuerdo con los mecanismos de recaudación actualmente utilizados por Hacienda Pública al momento de exigir el pago oportuno del impuesto?

Tabla 9

Frecuencia de resultados relacionados con los mecanismos de recaudación actualmente utilizados por hacienda Pública al momento de exigir el pago oportuno del impuesto.

Opciones de Respuesta	Frecuencias Absolutas	Frecuencias Relativas
SÍ	10	25%
NO	20	50%
NO CONTESTO	10	25%
TOTALES	40	100%

Fuente: González, Miranda y Reyes (2016)

9.¿ Está usted de acuerdo con los mecanismos de recaudación actualmente utilizados por Hacienda Pública al momento de exigir el pago oportuno del Impuesto?

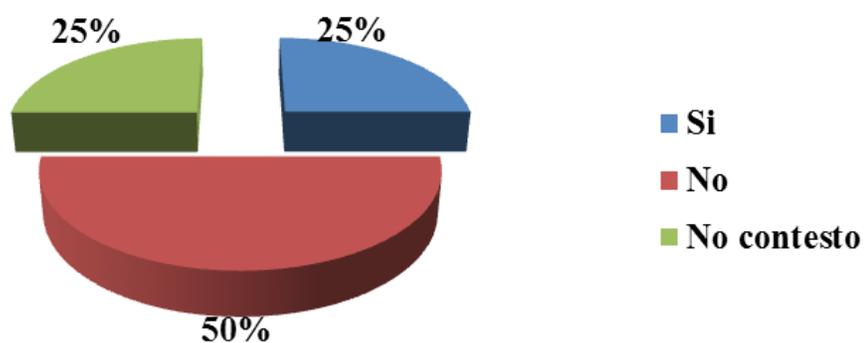


Gráfico 9 Frecuencia de resultados relacionados con los mecanismos de recaudación actualmente utilizados por hacienda Pública al momento de exigir el pago oportuno del impuesto.

Fuente: González, Miranda y Reyes

Ítem 10. ¿Conoce usted los diferentes tributos que recauda Hacienda Pública del Municipio Libertador?

Tabla 10.

Frecuencia de resultados relacionados con los diferentes tributos que recauda Hacienda Pública del Municipio Libertador.

Opciones de Respuesta	Frecuencias Absolutas	Frecuencias Relativas
SÍ	8	20%
NO	32	80%
NO CONTESTO	0	0%
TOTALES	40	100%

Fuente: González, Miranda y Reyes (2016)

Frecuencia de resultados relacionados con los diferentes tributos que recauda Hacienda Pública del Municipio Libertador.

Fuente: González, Miranda y Reyes

Ítem 11. ¿Cree usted que la Hacienda Pública ha realizado de manera eficaz el trabajo de redistribución para la mejora y crecimiento del Municipio Libertador?

Tabla 11.

Frecuencia de resultados relacionados con el trabajo de redistribución para la mejora y crecimiento del Municipio Libertador por parte de la Hacienda pública.

Opciones de Respuesta	Frecuencias Absolutas	Frecuencias Relativas
SÍ	7	17%
NO	28	70%
NO CONTESTO	5	13%
TOTALES	40	100%

Fuente: González, Miranda y Reyes (2016)



Gráfico 10 Frecuencia de resultados relacionados con el trabajo de redistribución para la mejora y crecimiento del Municipio Libertador por parte de la Hacienda pública. **Fuente: González, Miranda y Reyes**

Ítem 12. ¿Cree usted que es necesario que la Hacienda Pública realice programas de desarrollo informativo para la comunidad?

Tabla 12

Frecuencia de resultados relacionados con la necesidad de realizar programas de desarrollo informativo para la comunidad por parte de Hacienda Pública.

Opciones de Respuesta	Frecuencias Absolutas	Frecuencias Relativas
SÍ	38	95%
NO	1	2,5%
NO CONTESTO	1	2,5%
TOTALES	40	100%

Fuente: González, Miranda y Reyes (2016)



Gráfico 11 Frecuencia de resultados relacionados con la necesidad de realizar programas de desarrollo informativo para la comunidad por parte de Hacienda Pública. **Fuente: González, Miranda y Reyes (2016).**

Ítem 13. ¿Actualmente usted contribuye con el pago de los impuestos?

Tabla 13.

Frecuencia de resultados relacionados con el pago de los impuestos por parte de los contribuyentes.

Opciones de Respuesta	Frecuencias Absolutas	Frecuencias Relativas
SÍ	20	50%
NO	20	50%
NO CONTESTO	0	0%
TOTALES	40	100%

Fuente: González, Miranda y Reyes (2016)

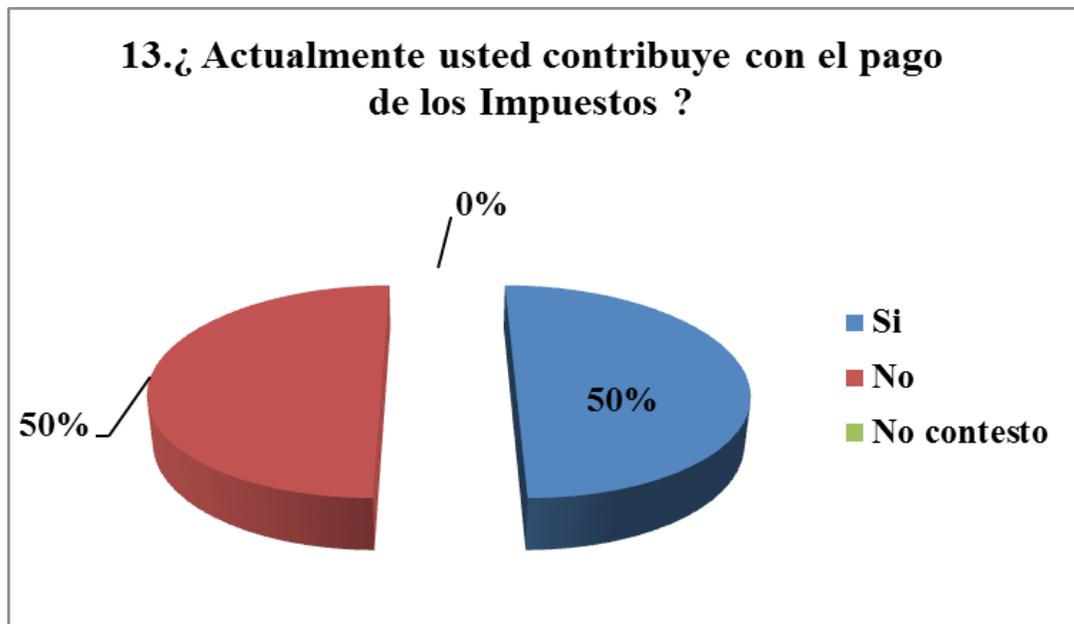


Gráfico 12 Frecuencia de resultados relacionados con el pago de los impuestos por parte de los contribuyentes.

Fuente: González, Miranda y Reyes (2016).

Análisis de los Resultados

El hecho de que el 83% de las personas encuestadas, respondieran que no saben que es la cultura tributaria; permitiría inferir que la mayoría de la población del municipio Libertador del Estado Carabobo, no cuentan con la suficiente información acerca de lo que es la Cultura Tributaria y sus implicaciones económicas, sociales y políticas. La consecuencia de que la mayoría de esta población desconozca o no comprenda lo que significa Cultura Tributaria, está implícita en el hecho de que estas personas no sentirán la necesidad de realizar acciones que les facilite conocer y controlar el destino de los ingresos que recibe la alcaldía de este municipio por concepto de pago de impuestos.

De acuerdo a los resultados obtenidos de las personas encuestadas, se pudo apreciar que el 98% de los mismos estuvieron de acuerdo en que es importante pagar los impuestos, mientras que el 2% restante contestó que no sabía, mientras que ninguno de los encuestados expresó que no es importante pagar los impuestos.

Con relación al párrafo presente, los contribuyentes destacan que es importante el pago de los impuestos para no ser sancionados con multas muy elevadas, sin embargo, esto permite inferir que las personas pagan impuestos más por obligación que por el hecho de conocer los beneficios que genera al colectivo el pago de los impuestos municipales. Es decir, se educa al individuo para que pague impuestos, pero no para que el individuo exija conocer sobre el destino de los tributos ingresados al fisco.

Respecto a si la cultura tributaria mejora la recaudación de impuestos, se pudo determinar que el 53% respondió afirmativamente, el 7% negativamente y el 40% no sabe si esto es cierto. Muchos de los encuestados que respondieron afirmativamente, expresaron que la Cultura Tributaria mejoraría el proceso de recaudación de

impuestos, ya que como la mayoría de las personas no poseen conocimientos sobre el uso que se da al dinero recaudado, ocurre entonces que quienes pagan impuestos lo hacen para evitar sanciones y el resto no los paga por desconocimiento sobre dichas sanciones, y además, por desconocer sobre la importancia que tiene el pago de impuestos para garantizar la eficiencia de los servicios públicos.

Con relación a si la cultura tributaria mejoraría la recaudación de impuestos, las respuestas fueron algo equitativas, un 53% si y un 40% no; esto, debido a que aproximadamente la mitad de los encuestados al analizar la pregunta, inmediatamente relacionaron cultura tributaria con pago de impuestos, asumiendo que el informar a las personas sobre que es Cultura Tributaria y sus implicaciones, mejoraría inmediatamente la recaudación fiscal por efecto de la sensibilización ciudadana.

Sobre la redistribución de los ingresos percibidos a través de la recaudación de impuestos; se observa que existe una discreta diferencia entre aquellos que conocen la forma en que es redistribuido el ingreso que percibe Hacienda Pública de la recaudación del impuesto, sobre aquellos que no lo conocen. En este orden, un 45% que respondió afirmativamente a esta aseveración, mientras un 53% respondió de manera negativa y el 2% restante manifestaron no saber y por ello “No contestó”.

En consecuencia con el párrafo precedente, en las personas que respondieron de forma afirmativa se observó que su respuesta estaba más relacionada con conocimientos teóricos respecto al uso que se debe dar al erario público y no por obras que pudiese exhibir la administración de la Alcaldía.

Respecto a la importancia de pagar oportunamente los impuestos, un 95% de los encuestados respondió afirmativamente. Manifestando abiertamente que es importante pagar a tiempo los impuestos para evitar sanciones como multas o cierres, por parte de los organismos competentes encargados de la recaudación. El otro 5%

restante respondió de manera negativa a esta aseveración, manifestando a viva voz que dudaban sobre el destino de los fondos cancelados por los contribuyentes.

Por otra parte, cuando se preguntó sobre los beneficios generados por la redistribución de los impuestos, un 60% de los encuestados afirmó conocer los beneficios de la redistribución de impuestos; esto se debe a que los mismos manifestaron que la distribución actual de los recursos recibidos por la Alcaldía, no genera beneficios hacia los habitantes del municipio y urge modificar la distribución actual de los recursos por un sistema que permita el desarrollo municipal. En este mismo tenor, aproximadamente el 38% de los encuestados no respondió afirmativamente, señalando algunos de ellos a los investigadores que desde hace un tiempo se ha incrementado la recaudación de los impuestos, más no se ha visto mejora alguna en el Municipio.

Al preguntar sobre los deberes de los contribuyentes, se observa que el 58% respondió que conocía sus deberes como contribuyente, siendo esto algo alarmante, porque la respuesta debería ser superior a un 90%; debido a que la recaudación de impuesto conforma una parte ramo del ingreso presupuestado por el municipio en todas partes del país. Ya que el dinero recaudado en impuesto puede destinarse a mejorar los servicios públicos, beneficiando así a los habitantes del municipio y además, al mejorarse servicios tan importantes como la seguridad personal, esto puede servir como elemento que atraiga a inversionistas, quienes con sus contribuciones impositivas vendrían a fortalecer el desarrollo municipal.

En contraposición, el 42% respondió que no conocía sus deberes como contribuyente; esto se debe precisamente al hecho de que aún no han realizado jornadas informativas y educativas, que permita a los habitantes del municipio Libertador conocer los aspectos positivos del pago de impuestos y los medios idóneos para realizar los trámites requeridos para el cumplimiento de este deber ciudadano.

Con relación a los mecanismos de recaudación utilizados por la Hacienda Pública Municipal, sólo un 35% manifestó que los conocía. Estos, señalaron que aunque ellos los conocían, están consientes de que existe poca difusión de información por parte de hacienda pública del municipio tanto sobre los mecanismos de recaudación, así como el destino de los recursos recaudados.

Este 35% de los encuestados que respondió que conoce los mecanismos de recaudación de impuestos utilizados en el Municipio Libertador; explica que su conocimiento surge de la necesidad de evitar las multas y sanciones que derivan del incumplimiento de las obligaciones fiscales. Este grupo está integrado por comerciantes formales que se ven obligados jurídicamente a mantenerse al día en el pago de impuestos para evitar multas o cierre de sus locales.

Asimismo, el 65% que respondió desconocer los mecanismos de recaudación utilizados por la Hacienda Pública Municipal; estaba conformado por personas naturales y comerciantes informales, quienes no pagan ningún tipo de impuestos al fisco municipal. Todos los encuestados manifestaron que actualmente no se cuenta con información clara y oportuna que facilite el proceso de declaración y pago de impuestos a la Alcaldía.

Ante la pregunta sobre si los encuestados están de acuerdo con los mecanismos de recaudación de impuestos utilizados actualmente por la Alcaldía del municipio Libertador, se observó que sólo el 25% está de acuerdo con los mecanismos existentes. Este 25% que están conformes con los mecanismos existentes, se corresponden con una parte del 35% de los consultados que manifestó conocer los mecanismos de recaudación utilizados por la Alcaldía del Municipio Libertador. Es decir, un 71% de quienes conocen los mecanismos de recaudación de la Alcaldía del Municipio Libertador, están conformes con los mecanismos de recaudación actuales.

En este mismo orden, un 50% expresó no estar conforme con dichos mecanismos y un 25% manifestó no conocerlos; para un total de un 75% de todos encuestados sin conocimiento claro sobre dichos mecanismos de recaudación fiscal. Con relación a la pregunta sobre si conoce cuáles son los tributos que recauda la Hacienda Pública del municipio Libertador, sólo un 20% la respondió de forma afirmativa. Este 20% que conoce cuáles son los tributos que recauda la Alcaldía del municipio Libertador, son parte del 25% de encuestados que manifestó estar de acuerdo con los mecanismos de recaudación de impuestos existentes en dicho municipio. Por el contrario, un 80% de los encuestados expresó que desconoce sobre cuáles son los impuestos que recauda la Alcaldía

Sobre la opinión que tienen los encuestados respecto al manejo de los recursos recibidos por la Alcaldía del municipio Libertador por concepto de recaudación fiscal; solo un 17% manifestó que existe un manejo eficaz de los recursos, este grupo está conformado por las personas que están de acuerdo con los mecanismos de recaudación fiscal existentes. En el resto de los consultados, un 70% expresó no estar conforme sobre el manejo que la Alcaldía realiza sobre los recursos recaudados y el otro 13% manifestó no saber; esto se debe considerar como una evaluación negativa sobre el uso que da la Alcaldía del municipio Libertador a los recursos recaudados por medio de los impuestos.

Al preguntar a las personas sobre si es necesario que la Hacienda Pública Municipal realice programas de desarrollo informativo en la comunidad sobre cultura tributaria; un 95% de los encuestados dijo que si es necesario, mientras que un 5% respondió entre no o no sabe. Es decir, la gran mayoría de los encuestados considera necesario enseñar sobre la cultura tributaria para mejorar la recolección de los tributos, generar conciencia ciudadana sobre la importancia de pagar impuestos y para garantizar el control ciudadano sobre la hacienda pública municipal.

A la interrogación sobre si alguno de los encuestados paga impuestos a la Alcaldía, la mitad respondió de forma afirmativa y el resto de forma negativa. En definitiva:

1. 50% de los encuestados paga impuestos.
2. 35% manifestó conocer los mecanismos de recaudación.
3. 25% manifestó estar de acuerdo con los mecanismos de recaudación.
4. 20% manifestó conocer cuáles son los tributos que recauda la Alcaldía,
5. Solo un 17% considera eficaz el manejo de los recursos.

En resumen, los investigadores se percataron que las personas no pagan impuestos de forma voluntaria y espontánea; simplemente lo hacen por temor a multas y sanciones; en el municipio no existe cultura tributaria y por ello aunque la gran mayoría de las personas considera importante pagar impuestos, solo un 17% de la muestra, considera que la Alcaldía realiza un manejo eficaz de los recursos.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

ESTRATEGIAS PARA LA PROMOCIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA EN LOS CONTRIBUYENTES DE HACIENDA PÚBLICA MUNICIPIO LIBERTADOR, ESTADO CARABOBO

Introducción.

La Cultura Tributaria se entiende como aquél conjunto de valores y conocimientos respecto a los tributos, además de los deberes y derechos formales que existe entre los sujetos pasivos y activos, por lo tanto, entender lo que es Cultura Tributaria se hace fundamental para el alcance de los objetivos trazados por los entes encargados de la recaudación de los tributos.

En este mismo orden de ideas, se puede definir que la Cultura Tributaria representa ese conjunto de valores, actitudes, conocimientos, entre otros, que poseen los individuos acerca del tema de los impuestos, entendiéndose entonces la importancia que significa el que la Cultura Tributaria exista en la sociedad para permitir que exista una relación entre el sujeto activo, quien es el que recauda el impuesto, y el sujeto pasivo, quien es el que contribuye con el pago del impuesto.

En base a lo anteriormente mencionado, las autoras de la presente investigación observaron que la propuesta de estrategias para la promoción de Cultura Tributaria en los Contribuyentes de Hacienda Pública del Municipio Libertador, Estado Carabobo, fue bien recibida por la Alcaldía, debido a que la misma busca mejorar tanto la recaudación del Impuesto, como el beneficio que conlleva la redistribución del ingreso percibido a través del mismo.

Objetivos.

General.

Proponer la ejecución de talleres para la promoción del uso de las redes sociales como elemento de información para formar Cultura Tributaria en los Contribuyentes de Hacienda Pública, Municipio Libertador, Estado Carabobo.

Específicos.

1. Concertar con la Alcaldía del municipio Libertador los recursos, los sitios, horas y fechas para la realización de talleres dirigidos a educar a las personas sobre la Cultura Tributaria y su importancia.
2. Ejecutar cinco talleres sobre Cultura Tributaria en los espacios y con los recursos asignados por la Alcaldía del Municipio Libertador.
3. Evaluar los procesos realizados durante la ejecución de los talleres sobre Cultura Tributaria dictados a los habitantes del municipio Libertador.

Fundamentación.

La fundamentación de la Presente propuesta en función a la Cultura Tributaria, se basa en la teoría de algunos autores, tal como el que se menciona a continuación: El Contribuyente, bajo el perfil socio-económico de clase media, sabe la importancia de pagar los impuestos, así como también la reciprocidad que genera el mismo por parte del Estado para la eficiencia de las instituciones, obras públicas y servicios públicos. (Méndez, 2004).

Siguiendo el mismo orden de ideas, el pagar impuestos es un deber ciudadano, así como también el uso y destino adecuado de los mismos, ya que estos no pueden derivarse a otros objetivos que no sea el del beneficio colectivo, entendiéndose así

que su cobro sea justo y transparente transformándose en mejoras a la sociedad. (Herrero y Monge, 2002).

En base a lo anteriormente mencionado, el presente trabajo de Grado se constituye en la idea de fomentar y dar estrategias que incentiven al ciudadano a pagar el impuesto como un deber y derecho formal y no como una obligación para evitar algún tipo de sanción o multa, además de conocer la responsabilidad y los beneficios que conlleva al momento de pagar un tributo.

Justificación.

Una vez realizado los análisis obtenidos de en la investigación, tanto en la revisión documental como de campo, se determinó que es necesario que existan mecanismos de información y de retroalimentación con respecto a la Cultura Tributaria en los Contribuyentes de Hacienda Pública del Municipio Libertador, Estado Carabobo, ya que, al existir una relación entre el Sujeto Pasivo y el Sujeto Activo, se crea un canal de comunicación donde es permisible la retroalimentación con respecto al pago del impuesto y a la redistribución del mismo, traducido en mejoras a la comunidad para el progreso de la sociedad.

Por lo tanto, el implementar estrategias que promuevan la Cultura Tributaria, mejoraría la calidad de vida de los Contribuyentes al conocer sus deberes y derechos formales, la necesidad de contribuir y de conocer, así como también convertirse en agentes de información para otros ciudadanos y que esto conduzca al crecimiento y desarrollo socio-económico.

Estrategia

La estrategia son el conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin; en este caso son las acciones que se recomiendan para formar a los habitantes del municipio Libertador en lo relacionado a la “Cultura Tributaria”. Para esta propuesta la estrategia de formación estará conformada por las siguientes acciones:

- Talleres.
- Charlas.
- Programas de radio.
- Entrega de trípticos.
- Publicación en medios impresos.

Estructura de la Propuesta

Para desarrollar plenamente la presente propuesta se recomienda realizar los siguientes objetivos:

1. Concertar con la Alcaldía del municipio Libertador los recursos, los sitios, horas y fechas para la realización de talleres dirigidos a educar a las personas sobre la Cultura Tributaria y su importancia.
2. Ejecutar cinco talleres sobre Cultura Tributaria en los espacios y con los recursos asignados por la Alcaldía del Municipio Libertador.
3. Evaluar los procesos realizados durante la ejecución de los talleres sobre Cultura Tributaria dictados a los habitantes del municipio Libertador.

A continuación se presenta el plan de acción que permitirá conocer las tareas necesarias para alcanzar estos objetivos específicos.

Plan de Acción				
Objetivos	Tareas	Responsable	Recursos	Duración
Coordinar, planificar y concretar con la alcaldía el contenido de los talleres, los recursos, los sitios, horas y fechas para la realización de los mismos, dirigidos a educar a las personas sobre la Cultura Tributaria y su importancia.	Remitir documento a la Alcaldía solicitando una reunión para coordinar con las autoridades municipales: <ul style="list-style-type: none"> - Contenido de los talleres. - Cantidad de talleres. - Fechas para los talleres - Recursos - Permisos - Responsables - Duración de los talleres - Alternativas. - Forma de evaluarlos 	Las Investigadoras	Computadora Impresora Papel Transporte	20 horas.
Ejecutar cinco talleres sobre Cultura Tributaria en los espacios y con los recursos asignados por la Alcaldía del Municipio Libertador.	Cinco talleres para la promoción del uso de las redes sociales como elemento de información para formar Cultura Tributaria en los Contribuyentes de Hacienda Pública, Municipio Libertador, Estado Carabobo.	Las Investigadoras Funcionarios de la Alcaldía Consejos Comunales	Laptop Video Beam Transporte Trípticos	3 horas c/u
Evaluar los procesos realizados durante la ejecución de los talleres sobre Cultura Tributaria dictados a los habitantes del municipio Libertador.	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar técnicas de evaluación de los talleres: <ul style="list-style-type: none"> * Encuesta * Escala de Likert. 	Las investigadoras	- Escala de estimación	6 horas

Fuente: González, Miranda y Reyes (2016).

Cuadro

Taller 1. (NOMBRE DEL TALLER)

Objetivo General: Proponer la ejecución de talleres para la promoción del uso de las redes sociales como elemento de información para formar Cultura Tributaria en los Contribuyentes de Hacienda Pública, Municipio Libertador, Estado Carabobo.

Objetivo	Actividades	Responsables	Recursos	Duración
<p>Promover el uso de las redes sociales como elemento de información para formar Cultura Tributaria en los Contribuyentes de Hacienda Pública, Municipio Libertador, Estado Carabobo.</p>	<p>- Inicio: Dinámica de grupo. Introducción sobre el tema “Cultura Tributaria”</p> <p>- Desarrollo: Teorías sobre Cultura Tributaria. Comparación con otros países. Orientación sobre el uso de las redes sociales. Orientación sobre uso de Información Multimedia (Youtube). Explicación sobre el proceso de pago de impuestos municipales.</p> <p>- Cierre Dinámica de cierre. Entrega de trípticos</p>	<p>Investigadores</p> <p>Representantes de la Alcaldía</p> <p>Integrantes del Consejo Comunal.</p>	<p>Aula</p> <p>Sillas</p> <p>Video Beam</p> <p>Laptop</p> <p>Protector eléctrico</p> <p>Extensiones Eléctricas.</p> <p>Trípticos</p>	<p>3 horas</p>

Fuente: González, Miranda y Reyes (2016).

Factibilidad

El análisis de factibilidad permite determinar si existen condiciones para la ejecución eficaz del proyecto, si es ejecutable operativamente, económicamente y socialmente; en correspondencia con lo anterior, tenemos que la factibilidad operativa, consiste en identificar si existen las condiciones materiales y los conocimientos para ejecutar el proyecto; en este sentido, para presente proyecto se debe coordinar con la Alcaldía del Municipio Libertador los equipos, espacios y materiales para su ejecución.

En concordancia con esta propuesta, el espacio lo facilitará la Alcaldía, pudiendo ser estos espacios salones de instituciones educativas o cualquier otro asignado por la Alcaldía, los materiales que se corresponden con laptop, video beam, extensiones para electricidad, protectores eléctricos y trípticos, los dispondrán las investigadoras y la Alcaldía.

Con respecto a la factibilidad económica, que Córdoba (2006) define como: “la rentabilidad de la inversión en un proyecto”. Este proyecto, genera gastos que serán asumidos por la Alcaldía del Municipio Libertador, siendo estos las resmas de papel, compra de hidratación, compra de refrigerios y elaboración de los certificados de asistencia. Este proyecto está dirigido a generar mayor cantidad de ingresos a la Hacienda Municipal, debido a esta dirigido a sensibilizar a la población para que pague de forma puntual sus impuestos.

La factibilidad en lo social, esta tiene que ver con la aceptación y compromiso de los involucrados para la ejecución del proyecto; al respecto las autoridades de la Alcaldía del Municipio Libertador se muestran interesadas en la ejecución de la referida actividad, porque la misma permitirá a la ciudadanía conocer en que se invierten sus tributos y evitar falsas hipótesis que atentan contra la imagen organizacional de las autoridades municipales.

Seguimiento

Además de la factibilidad, un aspecto imprescindible de cualquier proyecto es la posibilidad de darle continuidad, por este motivo las investigadoras generaran las condiciones necesarias para que los funcionarios de la Alcaldía del Municipio Libertador puedan darle continuidad a los talleres educativos sobre Cultura Tributaria.

Asimismo, las investigadoras recomendarán a las autoridades municipales la colocación de vallas publicitarias dirigidas a informar a los contribuyentes existentes y futuros, sobre las páginas WEB y enlaces a redes sociales que les permitirán conocer sobre las ventajas y beneficios sociales que tiene el contribuir con los tributos a la Alcaldía del municipio Libertador; además de informarse sobre los procedimientos para garantizar el pago, seguimiento y control de dichos recursos.

El incremento en la recaudación, será un elemento motivador que impulsará a las autoridades municipales para que inviertan en educar a sus ciudadanos sobre la importancia del pago de impuestos para el desarrollo del municipio y para optimizar la calidad de los servicios públicos.

Evaluación

Los participantes evaluarán los talleres por medio de una escala de Likert, la cual según Palella y Martins (2010) fue un método “desarrollado por Rensis Likert en los años treinta, sin embargo es un enfoque vigente y popular. Consiste en un conjunto de ítemes (sic) presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a quienes se administran” (p. 153)

Se presentará a cada uno de los participantes del taller que expresen su respuesta eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada selección presentada a los presentes en el taller se le asigna un valor numérico del 1 al 5. Al final se realizará la

sumatoria de las respuestas del asistentes y esto permitirá conocer de forma cuantitativa su valoración de los contenidos presentados. La escala utilizada será la siguiente:

1. Indispensable ()
2. Muy importante ()
3. Medianamente importante ()
4. Poco importante ()
5. No es importante ()

Por ejemplo ante la interrogante: ¿Considera usted qué la información presentada en el taller para pagar sus impuestos municipales es?

Respuestas	Calificación de la Escala
1. Indispensable ()	– 5 puntos.
2. Necesaria ()	– 4 puntos.
3. Medianamente Necesaria ()	– 3 puntos.
4. Poco importante ()	– 2 puntos.
5. No es importante ()	– 1 puntos.

Para construir una escala de Likert se genera un elevado número de afirmaciones que califiquen el objetivo general de la propuesta; para ello se realizará una prueba en un grupo piloto para obtener las puntuaciones de cada afirmación. Estas puntuaciones se correlacionan con la general del grupo a toda la escala (la suma de las puntuaciones de todas las afirmaciones). Las afirmaciones cuyas puntuaciones se correlacionen significativamente se seleccionarán para integrar el instrumento definitivo (Palella y Martins, 2010, p. 155).

Otra forma es elaborar un cuestionario conformado por un conjunto de preguntas que permitan a las personas valorar fácilmente la información presentada por los ponentes y igual que en el párrafo anterior, se colectarán todas las hojas de

respuestas y por medio de una hoja de cálculo se cuantificaran las mismas utilizando la escala de Likert con el fin de conocer las preferencias de los consultados.

También la Alcaldía podrá evaluar el impacto de este proceso de formación ciudadana tras comparar los ingresos, entre el año en el cual se realizan los talleres y el año siguiente. El incremento de la cantidad y puntualidad de los ciudadanos en el pago de sus impuestos, podrá atribuirse al proceso de concientización sobre cultura tributaria iniciado; porque cuando las personas observen que sus impuestos son utilizados para mejorar su calidad de vida, desarrollaran sentido de pertenencia y con ello la motivación necesaria para pagar más por convicción que por obligación.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Los resultados obtenidos permitieron saber que la mitad de los encuestados manifestó ser contribuyente de la Hacienda Pública del Municipio Libertador; asimismo, la gran mayoría desconoce que es la Cultura Tributaria, pero cuando la asocian con el pago de impuestos, ellos consideran que es importante que se eduque sobre la misma.

La gran mayoría de las personas incluidas en la muestra, fueron enfáticas en considerar que se debe pagar impuestos para evitar sanciones. Algunas personas incluidas dentro del 50% que dijo pagar impuestos, dijeron que sabían que es la redistribución de los ingresos y creen conocer los beneficios de la misma. Un 60% de los consultados consideran que es necesario redistribuir los impuestos para mejorar la calidad de los servicios públicos y manifiestan conocer sus deberes como contribuyentes.

Con relación a la recaudación y el uso de los impuestos, un 75% de los consultados manifestó no conocer los mecanismos que utiliza la Alcaldía del Municipio Libertador para la recaudación de los mismos, y un 70% cree que la Hacienda Pública no ha realizado de manera eficaz el trabajo de redistribución de los impuestos para mejorar los servicios públicos del municipio.

Respecto a mejorar el control ciudadano sobre el uso de los impuestos por parte de la Hacienda Pública Municipal, un 95% de los encuestados creen que es necesario que la hacienda pública realice programas de Cultura Tributaria; no solo con el fin de orientar a las personas sobre la importancia de pagar puntualmente los impuestos municipales y sobre los mecanismos para el pago, sino también para facilitarle conocimientos que les permitan a los habitantes del municipio Libertador controlar el uso que se hace con los recursos recaudados.

Los análisis arrojados de las encuestas realizadas a los Contribuyentes de Hacienda Pública del Municipio Libertador, como se pudo observar mostraron cierta discrepancia entre las respuestas dadas en las entrevistas realizadas. En base a los resultados obtenidos, se puede mencionar la ausencia de personas por parte de Hacienda Pública que faciliten información a los usuarios interesados en contribuir con el pago de sus tributos. No obstante, éstos pagan impuestos municipales porque sienten que es una obligación que su incumplimiento les genera sanción; en vez de sentir que es una oportunidad para mejorar su calidad de vida a través del uso que la Alcaldía dará a sus contribuciones.

En resumen, se debe educar a las personas para que se preocupen por pagar de forma puntual los impuestos municipales y conocer el destino que se da al dinero recaudado, también para que aprendan a presentar proyectos dirigidos a mejorar la calidad de los servicios públicos dentro de sus comunidades solicitando el financiamiento por medio del dinero recaudado por la Hacienda Pública Municipal.

Recomendaciones

En base a la investigación realizada y a los resultados obtenidos en los cuestionarios, surgen las siguientes recomendaciones para la puesta en práctica por parte de Hacienda Pública del Municipio Libertador, Estado Carabobo:

- Realizar jornadas informativas, ya sean trimestrales, semestrales o anuales, que permitan a los Contribuyentes obtener información necesaria acerca del impuesto y de la redistribución del ingreso.
- Incentivar al ciudadano a participar en las jornadas informativas para evitar la evasión fiscal.
- Utilizar las redes sociales para generar información necesaria para el acceso de los contribuyentes.
- Realizar vídeos tutoriales en la plataforma de Youtube en donde se explique paso a paso la manera en la que se debe declarar y pagar el impuesto, como un mecanismo que fortalezca la utilización de la tecnología.
- Ejecutar la propuesta presentada en el Capítulo V de la presente investigación denominada: **Estrategias para la promoción de Cultura Tributaria en los contribuyentes de Hacienda Pública Municipio Libertador, Estado Carabobo.**

LISTA DE REFERENCIAS

Anuel, Dailed (2006). **Legislación Fiscal**. [Artículo en línea] Disponible: <http://dailed.blogspot.com/2006/07/teora-general-del-ingreso-pblico.html> [Consulta, Mayo 23, 2015]

Arias, Fidias (2006). **El Proyecto de Investigación**. Episteme. Caracas-Venezuela.

Ballén, Pulido y Zúñiga, Flor (2007). **Abordaje Hermenéutico de la Investigación Cualitativa**. Bogotá. Universidad Cooperativa de Colombia.

Bracho, Yelitza (2010). Tesis de Post-Grado: **Gestión de Calidad**. [Artículo en Línea]. Disponible: <http://gestiondecalidadenelsectorazucarero.blogspot.com/2010/10/tesis-gestion-de-calidad-capitulo-iii.html> [Consulta, Mayo 31, 2015].

Camacho, Abigaíl y Cárdenas, Anahis (2014). **Propuestas de Lineamientos Operativos para la Generación de un Estudio sobre Cultura Tributaria en Establecimientos Comerciales; Caso de Estudio: Centro Comercial y Profesional Camoruco. Municipio Valencia, Estado Carabobo**. No Publicado.

Case, Karl y Fair, Ray (2008). **Principios de Microeconomía**. México D.F. Prentice-Hall.

Churión, José (2009). **Economía al Alcance de Todos**. México, D.F. ALFA

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009). **Gaceta Oficial N° 5.908**.

Cordoba, M. (2006). **Formulación y Evaluación de Proyectos**. Bogota-Colombia. Ecoediciones.

Diario Informe.net (2017). **“Seniat supera meta de recaudación de 2016 con más de Bs 3 billones”**. [Reportaje en línea] Disponible: <http://diarioinforme.net/tag/recaudacion>. [Consulta, Enero 11, 2017]

Encuestatik (2016). **¿Qué es una encuesta?** [Documento en línea] Disponible: <https://www.portaldeencuestas.com/que-es-una-encuesta.php>. (Consulta: Noviembre 06, 2016)

Hall, Robert y Lieberman Marc (2006). **Macroeconomía, Principios y Aplicaciones**. México D.F. Iberoamericana.

Hax, Arnoldo y Majlut Nicolás (2004). **Estrategias para el Liderazgo Competitivo**. Buenos Aires-Argentina. Granica.

Hurtado, Jacqueline (2010). **El Proyecto de Investigación. Comprensión Holística de la Metodología y la Investigación**. 6ta. Edición. Bogota-Colombia. SYPAL.

Hurtado, Jacqueline (2010). **El Proyecto de Investigación**. Ediciones Quirón. Bogotá-Colombia.

Krugman, Paul (2006). **Introducción a la Economía. Microeconomía**. Editorial Reverte, S. A. España.

Landeau, Rebeca (2007). **Elaboración de Trabajos de Investigación**. Caracas-Venezuela. Alfa.

Mankiw, Gregory (2008). **Principios de Economía**. Madrid. Paraninfo.

Mochón, Francisco (2005). **Introducción a la Macroeconomía**. Madrid. McGraw-Hill.

Mochón, Francisco (2006). **Principios de Economía**. Madrid. Mc Graw Hill.

Morris, Charles y Maisto, Albert (2005). **Psicología**. México, D.F. Pearson Prentice Hall.

Ng Lau, Yun Yin (2014). **La Ética Tributaria y su práctica en el contexto de la responsabilidad Social en el Sector Empresarial del Municipio Libertador**. Trabajo de Grado para optar por el Título de Especialista en Gerencia Tributaria. Universidad de Carabobo. Carabobo-Venezuela. [Publicación en Línea]. Disponible: <file:///C:/Users/vanessa/Documents/Trabajo%20de%20Grado/yng.pdf> [Consulta, Septiembre 20, 2016]

OECD (2015). **Fomentando la Cultura Tributaria, el Cumplimiento Fiscal y la Ciudadanía**. Paris-Francia. Publishing.

Palacios. M, Leonardo (2007). **Revista de Derecho Tributario. Órgano Divulgatorio de la Asociación Venezolana de Derecho Tributario**. Caracas-Venezuela. Legis Editores, C.A.

Palella, Santa y Martins, Feliberto (2010). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. Caracas-Venezuela. FEDEUPEL.

Pozo, Juan (2006). **Adquisición de conocimiento**. Segunda Edición. Madrid-España. Ediciones Morata, S.L.

Reforma del Código Orgánico Tributario (2014). **Gaceta Oficial N° 6.152 Extraordinario**.

Reforma Parcial de la Ordenanza sobre Hacienda Pública Municipal (2015). **Gaceta Municipal de Libertador N° 00512015**

Rodríguez, Juan y Rea, Marlon (2013). **Estrategias Administrativas para contribuir con el Incremento en la recaudación del Impuesto Inmobiliario Urbano, por parte de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Valencia, Estado Carabobo**. Trabajo de Grado para optar por el Título de Licenciados en Contaduría Pública. Universidad de Carabobo. Carabobo-Venezuela. No publicado.

Rojas, Belkys (2010). **Investigación Cualitativa**. Caracas-Venezuela. FEDEUPEL.

Rosen, Harvey. S (2008). **Hacienda Pública**. Séptima Edición. Madrid-España. Mc Graw Hill.

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria de Perú (2001). **El cumplimiento voluntario es la voz**. [Revista en línea] Disponible: http://www.sunat.gob.pe/institucional/publicaciones/revista_tributemos/tribut98/analisis1.htm [Consulta, Mayo 18, 2015].

Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín (URBE) (2005). Tesis de Grado. **Marco Metodológico**. [Documento en línea]. Disponible: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0089884/cap03.pdf>. [Consulta, Junio 02, 2015].

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. 4ta. Edición. Caracas-Venezuela. FEDEUPEL.

Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín (2010). **La Cultura Tributaria en Venezuela**. [Publicación en línea] Disponible: <http://saber.ucv.ve/jspui/bitstream/123456789/806/2/Tesis%20Cultura%20Tributaria.pdf> [Consulta, Mayo 19, 2015].

Valera, Nora (2015). **El Proceso de Recaudación del Impuesto de Actividades Económicas en el Municipio Santiago Mariño, durante el período 2011 – 2013**. Trabajo de Grado para optar por el Título de Especialista en Gerencia Tributaria. Universidad de Carabobo. Carabobo-Venezuela. [Publicación en Línea]. Disponible:

file:///C:/Users/vanessa/Documents/Trabajo%20de%20Grado/nvarela.pdf [Consulta, Septiembre 20, 2016]

Zambrano, Kelen (2015). **Análisis de la Cultura Tributaria y su Incidencia en la Recaudación del Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en la Alcaldía del Municipio San Diego, Estado Carabobo.** Trabajo de Grado para optar por el Título de Especialista en Gerencia Tributaria. Universidad de Carabobo. Carabobo-Venezuela. [Publicación en Línea]. Disponible: file:///C:/Users/vanessa/Documents/Trabajo%20de%20Grado/Kzambrano.pdf [Consulta, Septiembre 20, 2016]

Zepeda, Fernando (2008). **Psicología, una visión científica humanística.** México, D.F. Pearson.

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURIA
PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



Anexo A. Instructivo

Estimado Sr./Sra.

Para el logro de los objetivos trazados en el Trabajo de Grado cuyo objetivo General Consiste en proponer estrategias para la promoción de la Cultura Tributaria en los contribuyentes de Hacienda Pública del Municipio Libertador, Estado Carabobo, es muy importante su colaboración. Para ello le solicitamos responda a las preguntas presentadas en este cuestionario. Marque en la casilla que considere apropiada según el enunciado de la pregunta, en forma afirmativa, negativa u omisión de opinión.

Es de hacer notar que sus opiniones, las cuales serán manejadas en forma confidencial y anónima, son muy importantes, pues serán uno de los elementos que utilizarán los investigadores para plantear recomendaciones de mejoras sobre la Cultura Tributaria en los Contribuyentes y la gestión de Hacienda Pública en la recaudación del impuesto en el Municipio Libertador, Estado Carabobo.

Gracias de antemano.

Las investigadoras.

Anexo B. Cuestionario

Ítem	Pregunta	Opciones de Respuesta		
		SÍ	NO	NO CONTESTÓ
1	¿Conoce Usted, qué es la Cultura Tributaria?			
2	¿Es importante pagar Impuestos?			
3	¿La Cultura Tributaria mejora la recaudación de Impuestos?			
4	¿Sabe Usted que es redistribución de los ingresos percibidos a través de la recaudación de impuesto?			
5	¿Considera Usted qué es importante cumplir con el pago oportuno de los impuestos?			
6	¿Conoce los beneficios que traen consigo la redistribución de los impuestos?			
7	¿Conoce Usted sus deberes como contribuyente?			
8	¿Conoce usted los mecanismos de recaudación actualmente utilizados por la Hacienda Pública al momento de exigir el pago oportuno del impuesto?			

Ítem	Pregunta	Opciones de Respuesta		
		SÍ	NO	NO CONTESTÓ
9	¿Está usted de acuerdo con los mecanismos de recaudación actualmente utilizados por la Hacienda Pública al momento de exigir el pago oportuno del impuesto?			
10	¿Conoce usted los diferentes tributos que recauda Hacienda Pública del Municipio Libertador?			
11	¿Cree usted que la Hacienda Pública ha realizado de manera eficaz el trabajo de la redistribución para la mejora y crecimiento del Municipio Libertador?			
12	¿Cree usted que es necesario que Hacienda Pública realice programas de desarrollo informativos para la comunidad?			
13	¿Actualmente usted contribuye con el pago de los Impuestos?			