

LA CULTURA TRIBUTARIA DÓNDE ESTÁ LA PIEDRA DE TRANCA PARA LAS EMPRESAS PYMES DESDE UNA VISIÓN GERENCIAL

Marisela Alemán Marín¹

Resumen

Ante un contexto organizacional tan competitivo como el que tenemos en la actualidad, emerge en la gerencia uno de los temas a ser estudiados: el enfoque gerencial hacia los retos impositivos que viven las empresas PYMES. En la actualidad, aspectos como el crecimiento de la globalización empresarial y el rápido desarrollo de las nuevas tecnologías de la información están provocando una mayor coacción competitiva, lo que ocasiona una mayor presión impositiva la cual exige a las entidades un proceso de rumbo organizacional en pro de mejorar continuamente la gestión gerencial tributaria. En nuestro entorno legal y cambiante es necesario que las PYMES prioricen la necesidad de optimizar sus estructuras internas además de formalizar sus conocimientos en el marco de poder sobre llevar el cumplimiento obligatorio de la carga impositiva. La gestión organizacional es el timón dentro de un ambiente gerencial, el cual acompaña y fija las directrices a seguir. El objetivo de este artículo es presentar aspectos que logren provocar el desarrollo de una metodología sencilla que ayude a la gestión gerencial en el área impositiva a las empresas PYMES.

Palabras clave: metodología gerencial, organización, empresarial, tributo, leyes

¹ Contador Público egresado Universidad Territorial de Mérida. Técnico Superior Universitario egresada Colegio Universitario de Caracas. Gerente General de las empresas asociadas Sistemas Aleman CA, Inversiones 161151 CA y Suministros Alemán CA. Libre ejercicio como asesor tributario externo de la empresa J J Mari CA. alemanmarisela08@gmail.com.

The tax culture where the blocking stone is for SMEs from management

Abstract

Faced with an organizational context as competitive as the one we have today, one of the issues to be studied in management emerges: the managerial approach to the tax challenges experienced by SMEs. At present aspects such as the growth of business globalization and the rapid development of new information technologies are causing greater competitive coercion, which causes greater tax pressure which requires from the entities a process of organizational direction in order to continually improve tax management. In our legal and changing environment it is necessary for SMEs to prioritize the need to optimize their internal structures in addition to formalizing their knowledge in the framework of power over mandatory compliance with the tax burden. Organizational management is the rudder within a managerial environment that accompanies and sets the guidelines to follow. The objective of this article is to present aspects that manage to provoke the development of a simple methodology that helps the managerial management in the tax area to SMEs.

Keywords: management methodology, organization, business, tribute, laws

A través de la planificación, actualización e implementación de herramientas se puede hacer más llevadera para las organizaciones la preparación de los gerentes hacia el conocimiento de las normativas y análisis de las leyes que regulan entidades en el ámbito impositivo. Dentro de este marco se pretende afianzar los avances que brinden apoyo tributario a la gerencia a través una metodología clara y concisa como modelo de gestión. Finalmente, desde el punto de vista pragmático la gestión gerencial en el ambiente impositivo parte desde varias aristas. Una de ellas es el desconocimiento normativo por parte del contribuyente, al igual que el desestimar la importancia de cumplir con los deberes formales dentro de

la organización, observándose una falta de sapiencia tributaria en las Pequeñas y Medianas Empresas o empresas PYMES.

De igual forma, podríamos decir que bajo este análisis es propicio destacar la orientación que debe considerar los entes reguladores en encontrar un punto de equilibrio a través de la creación de programas educativos canalizados por medio de talleres de adiestramiento para la divulgación de información que ayude y acompañe al contribuyente en su formación tributaria, con el objetivo de crear conciencia impositiva fiscal desde un enfoque holístico y así lograr un proceso que beneficie tanto al empresariado como al ente regulador.

Hablemos en esta ocasión, para ponernos en contexto, de la gerencia venezolana, la cual se encuentra permeada por los cambios políticos, económicos, sociales, culturales y tecnológicos que orientan, en los actuales momentos, la dinámica del Estado venezolano. Estos obedecen a nuevas realidades que emergen de la propia sociedad venezolana, donde se contraponen diversas perspectivas. Por consiguiente, la gerencia de las instituciones de carácter público y privado debe repensar las representaciones de las prácticas, métodos, estrategias y procesos que desarrollen en el ámbito organizacional, cambios que transfiguren la cultura de las organizaciones y su desempeño dentro de lo que, en esta ocasión, llamamos el mundo impositivo.

Un gran reto de la gerencia venezolana, actualmente, es aceptar las nuevas ideas que parten desde una visión holística. Para su comprensión, solo el gerente que perciba la complejidad de los procesos organizativos, alcanzará entender las contradicciones que emergen en las organizaciones. Desde este enfoque epistemológico, la gerencia venezolana en las organizaciones de naturaleza compleja conforma la praxis gerencial a través de actitudes, emociones, expectativas dentro de su misma estructura.

En este contexto, en un estudio realizado por Romero (2004) sobre la gerencia venezolana, señala que deben considerarse las barreras que actualmente restringen el desempeño gerencial y entre estos obstáculos destaca la baja autoestima, las prácticas y estilos de trabajos, la poca capacidad para lidiar con los cambios, poco atractivos en la función pública y privada, y la alta rotación del recurso humano. Seguidamente, es preciso mencionar que en esta complejidad gerencial nos encontramos con lo que hace referencia Maldonado (2001), quien destaca la complejidad

como “una nueva forma específica y nueva racionalidad”. Esta lógica de la complejidad implica una nueva cosmovisión que se revela en forma conjunta y sin barreras, a los criterios como: orden, determinismo, estabilidad, causalidad, linealidad o previsibilidad. Asumir la complejidad requiere que la gerencia tenga la capacidad de concebir las nociones de organización y desorganización, y aceptar de manera complementaria la coexistencia de los elementos culturales, sociales, intelectuales y espirituales, que son inherentes al ser humano.

Con todo este enfoque, podemos abordar el ambiente impositivo dentro de las organizaciones, en este caso las empresas PYMES, podrían diseñar una metodología gerencial de la mano de la planificación y el conocimiento, lo cual ayuda a dar una mirada holística de las inconsistencias que se presentan recurrentemente en sus formalidades tributarias, encontradas al efectuar las revisiones documentales del comportamiento en las organizaciones en los deberes formales.

Dentro de estas inconsistencias nos encontramos con la falta de conocimiento de los cambios normativos, los cuales imperan en el mundo de las formalidades tributarias. Al parecer, esta batalla la está ganando la falta de motivación en el saber tributario. Sumado a esto el agotamiento y desgaste dentro de las organizaciones con respecto a este tema, hacen que se refleje una disociación entre la obligación y la gestión del ente regulador. Las inconsistencias que se presentan ante el incumplimiento de los deberes formales debido a las obligaciones tributarias ocurren regularmente bajo un enfoque netamente subjetivo por parte de los responsables que realizan esta faena laboral. Expresiones como “tal vez nunca me revisen” o “es posible que no se fijen en eso”, contribuyen a la falta de objetividad y formalidad de tan delicada gestión.

El desconocimiento de la ley no exonera la culpa al contribuyente, bajo esta máxima, es preciso efectuar un cambio de enfoque organizacional y gerencial dentro de las entidades privadas, esto con el único objetivo de formar conciencia y conocimiento a los empresarios y responsables de la mano de los equipos de trabajo dedicados exclusivamente al área tributaria de la organización que brinden el soporte necesario para el abordaje impositivo. En este punto, mencionar el sentido filosófico de carácter epistemológico es contar con una visión crítica desde el marco del pensamiento gerencial emergente. De esta manera nos podemos adentrar hacia un estudio gerencial desde la complejidad.

La teoría de la complejidad sostiene que los sistemas no pueden entenderse mediante el análisis de sus partes individuales (Morin, 2007). Por el contrario, es necesario comprender la interacción y el surgimiento de los patrones a nivel global para construir un mejor sistema que permita captar la realidad desde nuevas formas interpretativas de las acciones organizacionales, como menciona Mendoza (2018):

... concibiendo el pensamiento gerencial emergente, como un componente estratégico para el rediseño organizacional, trasladando el estudio de las organizaciones, de lo realmente técnico a lo teórico conceptual, que le otorga el carácter integral y sistemático, al reconocer el tejido social, múltiples interrogaciones, la complejidad, incertidumbre y ambigüedad en la concepción de estrategias, estructuras y procedimientos gerenciales (p. 5).

De igual modo, cuando planteamos que la gerencia debe tomar en cuenta a todos los miembros de la organización que dirige, así como su entorno social, económico y empresarial, no podemos dejar de lado el tema de la ética como elemento integrador en las actividades que se ejecutan dentro y fuera de la organización. Por esto es que la ética se considera una cualidad que puede ser referida a distintos sujetos en su capacidad para juzgar en cada momento lo que es justo y lo que no lo es.

Referimos a Cortina (1998), quien aborda el sentido de la ética mencionando:

... se juzga desde diferentes perspectivas; por un lado, desde lo jurídico apoyándonos en las leyes que fomenta el ente regulador, en función de reglamentos organizacionales e institucionales, y por el otro lado y el más común, en función de los valores de los seres humanos tales como la libertad, la igualdad y la independencia (p. 281).

De allí que se trata de realizar metodologías a través de la gestión gerencial responsable y amigable, potenciando el manejo y desarrollo de un diseño que se ajuste a las necesidades de cada organización, de esta manera aportando la disciplina que debe imperar en las organizaciones dentro de los departamentos responsables de los registros de cada transacción que seguidamente resulte imputable al cumplimiento de las regulaciones fiscales.

Es necesario, que el tipo de organización que estamos referenciando en este artículo, cuente con una perspectiva que se fundamente en la gerencia sistemática, la cual, desde un punto de vista de observador, se destaca por medio de modelos mentales, que diferencian siempre sobre un enfoque sistemático que integra una nueva forma de ver los procesos y que presentan perspectivas integradoras para la solución de posibles problemas que pudieran suscitarse.

Aunque la evolución de la perspectiva sistemática data desde la antigua Grecia, sería una torpeza pensar que con solo este fundamento nuestro abordaje al tema estaría sustentado suficientemente hacia un análisis que no posea ningún tipo de sesgo.

Forrester (1971) identificó varias características en un sistema complejo, mediante las cuales se pudiera sustentar el análisis al cual nos referimos anteriormente. Entre ellas, se mencionan:

- A. Causa y efecto están siempre separados en espacio y tiempo.
- B. La solución de problemas que mejora una situación específica a corto plazo usualmente crea grandes problemas a largo plazo.
- C. Como resultado de las dos primeras características, las personas usualmente fallan en aprender de sus errores.
- D. Los subsistemas y partes de un sistema interactúan usando múltiples canales y pasos no-lineales. Esta compleja interacción generalmente crea comportamientos que no son intuitivos. En consecuencia, lo que parece ser una decisión obvia termina siendo, de hecho, una mala decisión.

La realidad debe ser vista como un bastidor de elementos expuestos aquí, que sirva para identificar las fallas que pueden presentarse en la toma de decisiones sin considerar esa realidad como un todo. De manera, que se afirma desde la perspectiva sistemática que las situaciones organizacionales y de interacción humana, son parte de un sistema mayor y al mirarse de manera simple se cometen errores en la solución.

Según Ackoff (2004), la realidad debe ser analizada a través de un pensamiento expansionista, así se remplaza el concepto causa-efecto por el de productor-producto, ya que este último considera el medio o las condiciones en que se presenta una eventualidad.

Este concepto es fundamental, en virtud a que todo profesional debe incluir el medio como un elemento fundamental en sus procesos, especialmente en los de intervención humana, y en este caso empresarial, como

cultura y clima organizacional, por cuanto si no se trabaja en el medio, es muy difícil que las causas por si solas produzcan los efectos esperados. En un ambiente consciente debemos efectuar un cambio organizacional y gestión en las empresas PYMES para sumergirnos en una metodología que llegue a la gerencia y asuma el liderazgo conjuntamente con canales diseñados para el cumplimiento y conocimiento de las formalidades que deben llevarse dentro de una organización y en nuestro caso para dar cumplimiento con las obligaciones establecidas para los entes privados en materia impositiva.

El pequeño negocio y mediana empresa no se ajusta a unos parámetros ordenados, sino que muchos dependen de la industria en la cual operan y de las personalidades de aquellos que los dirigen.

Por tanto, al igual que el resto de las organizaciones, para llevar a cabo un cambio en una PYME es necesario cambiar su postura en los problemas cotidianos y su visión a corto plazo para cualquier variable que se presente; encontramos que no ejecutan las actividades desde una planificación establecida sino que principalmente utilizan la intuición y van resolviendo los problemas según se vayan presentando, esto trae como consecuencia, tener que precisar de un proceso muy definido de antemano donde se pueda establecer una clara distinción entre cada una de las fases que debe contar para poder permitirle al personal implicado saber en todo momento dónde se encuentran. A continuación, revisaremos estas fases de ayuda.

- a. Detectar la necesidad del cambio en cuanto a las obligaciones tributarias que tiene una organización.

Esto lo encontramos como el punto de partida de cualquier cambio organizacional cuando se observa una necesidad de cambio. Los motivos pueden ser, o bien, reactivos, la organización debe dar respuesta a presiones internas o externas, o bien, proactivos.

En las PYMES la necesidad del cambio se produce como reacción a percepciones intuitivas derivadas de una reducción del beneficio de la empresa, por tanto, esta necesidad no surge de un análisis sino de percepciones, a veces incluso sesgadas, pues son derivadas de situaciones muy concretas y únicas como, por ejemplo, copiar un aspecto que se ha observado en un procedimiento administrativo. Una de las diferencias más generalizadas dentro de las PYMES es el no disponer de indicadores internos

eficientes, tales como control de productividad por trabajador, que proporcionen a la dirección la información suficiente, real y actualizada para poder detectar una necesidad en el momento que se produce.

Por otra parte, en las PYMES son los directivos los que deciden sobre las necesidades del cambio, iniciándolos en muchas ocasiones sin contrastarlos con el resto de los miembros de la empresa y sin difundir esa necesidad de cambio al resto de la organización, lo cual no debe ni siquiera estimarse cuando se pretende dar un giro completo al comportamiento ante un enfoque netamente tributario dentro de la organización.

b. Diagnóstico de la situación.

Una vez identificada la necesidad de cambio y establecidas las líneas generales sobre cuál debe ser nuestra situación después del cambio, se requiere tener la máxima información posible sobre cuál es la situación que presenta la empresa en su metodología para iniciar el proceso de cambio desde el momento en que se origina la transacción pasando por la trayectoria que realiza el departamento bajo su análisis a fin de conocer el criterio llevado para la clarificación impositiva.

c. Planificación del cambio.

Con la planificación viene la materialización de las necesidades observadas en objetivos específicos para áreas concretas de la organización. En las empresas PYMES normalmente no se fijan objetivos concretos ni se determina una secuencia de actuaciones para la consecución de los mismos. Su actuación es bastante reactiva, es decir, una vez iniciado el proceso de cambio el resto de las actuaciones son resultados no de una planificación, sino de contextos no previstos que van surgiendo y a los que se ven obligados a enfrentarse. De igual forma las PYMES que sí desarrollan cierta planificación no describen la misma en su manual organizativo, la cual pudiera ser utilizada como guía para el cambio y para su propagación al resto de la empresa. Además, no incluyen en la planificación las actuaciones a llevar a cabo sobre el resto de los factores para apoyar el éxito de la gestión.

d. Implantación del cambio.

La implantación del cambio implica el llevar a cabo todas y cada una de las actuaciones programadas en la fase de planificación. En primer lugar,

hay que resaltar la importancia del retraso de la implantación del cambio que con gran frecuencia se produce en las PYMES, hasta incluso en oportunidades a no implantarlo. Por otra parte, cuando se deciden a instituir dicho cambio, se limitan exclusivamente al componente técnico sin considerar las interrelaciones con el resto de los factores, lo cual provoca importantes problemas de rigidez a la hora de llevar a cabo el cambio en la metodología llevada al tema tributario, es decir, la falta de flexibilidad en su estructura, la resistencia al cambio debido a una cultura negativa y la falta de motivación y formación de su personal. Del mismo modo, es importante destacar que, en muchas ocasiones, se llevan a cabo cambios técnicos y se observa como el resto de los elementos se encuentran totalmente al margen reaccionando solamente cuando se ven directamente afectados.

e. Evaluación y control del cambio.

La creación de los cambios nos exige ir controlándolos, esto es valorando si se están consiguiendo los beneficios previstos. Si no son los esperados, se deberán analizar las causas que impiden el cumplimiento de lo previsto con el cambio e incluso para decisiones futuras, ya que, en esta etapa innovadora contingente pueden aparecer imprevistos que amenazarían el éxito de la estrategia de cambio que se busca.

Cabe señalar que en las empresas PYMES es común que exista una ausencia de conciencia impositiva. Por lo tanto, en las mismas se desconoce la importancia de estandarizar los pasos a seguir para el cumplimiento de los deberes formales. En ocasiones, el empresario de las PYMES, contando con un sistema de información generado por el cambio técnico, no llega ni siguiera a utilizarlo permaneciendo como una herramienta totalmente desaprovechada.

Es necesario definir el entorno donde se encuentran las PYMES para poder ponernos en contexto con la realidad y enfocarnos hacia donde debemos dirigirnos, de manera de poder lograr el encuentro del equilibrio entre las organizaciones PYMES y el ente regulador. Situación que lleva al despeñadero al propietario de cualquier empresa o compañía.

Primeramente, debe romperse paradigmas o comportamientos repetitivos entre las partes, pero para que se pueda dar este ambiente es necesario fomentar que somos parte de un todo llamado país, además que cada uno de los involucrados son una pieza fundamental para el alcance de metas y desarrollo en beneficio de la ciudadanía.

No existe ningún manual de integración contemplado por los entes reguladores donde se pueda percibir la necesidad de transmitir a los afectados, llamados en esta ocasión entes privados, el sentimiento de poder contar con el apoyo y aceptación de criterio para un fin común o de un ganar-ganar. Es necesario aplicar mecanismos que desarrolle un sentido de pertenencia hacia la industria pequeña y mediana como es en este caso la exclusión y el enfoque vertical que demuestran que ninguna de las partes involucradas fomenta ese punto de encuentro. La necesidad de la inclusión nos lleva a tener una visión holística, la cual a su vez nos hace tener una percepción amplia de la misión y visión de lo que sucede en nuestro mundo impositivo donde no existe una alineación entre los empresarios y los entes reguladores. Sobre esta visión holística nos toca a los profesionales realizar nuestra aportación con el único objetivo de ayudar en la búsqueda de ese encuentro y equilibrio.

Enfocarse hacia un cambio de actitud en busca de romper viejos compendios en cuanto al cumplimiento de los deberes para alcanzar la solución de la ruptura comunicacional entre los empresarios y el ente público es apremiante que se dé una comunicación fluida y bajo un clima cordial.

Seguidamente, esta situación sería complementada con la asignación de un facilitador quien es designado a la empresa en representación de la institución reguladora que pueda encargarse de realizar visitas recurrentes, con la única finalidad de aligerar el entendimiento legal tributario y los cambios que se originan de acuerdo al ajuste de la norma. Es necesario formar ambas partes, una en el manejo amplio del conocimiento impositivo y la otra como receptor de este conocimiento, bajo el acompañamiento de su facilitador para la comprensión y concientización de la Ley correspondiente, además de la tranquilidad de transmitirle el conocimiento al contribuyente, guiándolo de acuerdo a la actividad comercial que desempeña. Es imperativa la integración de las partes a fin de poder acabar con el paradigma que se vive en las organizaciones pequeñas y medianas cuando hablamos del ambiente tributario. La comunicación debe ser bajo un clima de cordialidad, fluidez y ecuanimidad, sin perder el profesionalismo.

Cabe destacar que se cuenta con campañas publicitarias informativas, que recuerdan al contribuyente su deber de cumplir con sus deberes formales, pero se puede percibir, que ni el empresario ni los responsables de llevar a cabo el proceso de entregar el resultado de las operaciones que

se ejecutan a diario dentro de las organizaciones internalizan el mensaje. Por esto, se debe fomentar además espacios de formación tributaria pero dirigidos por representantes de los organismos públicos reguladores que ayuden a formar a ese empresario que inicia su negocio pero que desconoce la rutina impartida y obligatoria en ámbito impositivo, garantizando el éxito de este nuevo emprendedor que con su empresa crearía posibles puestos de trabajo generando contrataciones de colaboradores laborales.

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

Es por ello, que el Estado crea dentro de su estructura organizativa un sistema tributario que procura la justa distribución de las cargas públicas según la capacidad económica de cada persona, como plantea Villegas (2009) “(...) el Estado para proveerse de recursos desarrolla sus políticas de acuerdo a su doctrina y organización, busca obtener ingresos y hacer erogaciones para cumplir con los servicios esenciales” (p. 19), donde estas deben cooperar con la recaudación de tributos a través de los impuestos, tasas y contribuciones retenidas, según corresponda, por los Poderes Pú- blicos nacional, estadal y municipal.

Acorde con lo antes expresado, se crean los tributos, como son los impuestos, tasas y rentas, a través de la administración tributaria, según Viloria (2011) “...la administración pública posee la potestad de recaudar, controlar y fiscalizar el cumplimiento de los deberes formales por parte de las personas denominadas contribuyentes tributarios” (p. 44); es por ello, por lo que mediante normativas especiales el Poder Público crea este organismo de control tributario. Cuando hablamos de las empresas PYMES, la responsabilidad exclusiva de establecer y monitorear el cumplimiento de las obligaciones fiscales es de la gerencia que designa la organización.

Cuando esta gerencia la abordamos, nos llama a considerar las siguientes interrogantes: ¿Existe realmente una cultura tributaria en las empresas PYMES venezolanas? ¿Existe realmente una planificación tributaria como soporte para las empresas PYMES? Además de preguntarnos ¿Hay debilidades en cuanto al conocimiento y cumplimiento de los deberes formales en las PYMES? ¿Por qué recurrentemente son multadas las organizaciones privadas, en este caso las PYMES, por el ente regulador en vista

del incumplimiento de los deberes formales? ¿Existe realmente respaldo por parte del ente regulador para este segmento empresarial en materia impositiva? Además de preguntarnos. ¿Dónde se genera la ambigüedad entre las empresas PYMES y el cumplimiento de las obligaciones tributarias? ¿Nos ayudaría establecer controles internos dentro de la organización que alcancen la optimización de los procesos dentro de la organización?

La definición del control interno es muy amplia y depende del punto de vista del autor que la defina, es así que se toman algunas definiciones de autores reconocidos como Salazar (2006) quien define el mismo como:

Las obligaciones de las empresas sujetas a la Administración Tributaria han traído como consecuencia la necesidad de las mismas de establecer controles que garanticen su cumplimiento. Es así como nace el Control Interno Tributario, el cual tiene su basamento en el enfoque tradicional y la nueva concepción de control interno, de allí se define el control interno tributario como proceso ejecutado por la junta directiva, la gerencia y otro personal de la entidad diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías.

1. Efectividad de objetivos.
2. Confiabilidad en la información tributaria.
3. Cumplimiento de las leyes y regulaciones tributarias.

Otra definición a considerar es la de Barráez (2005) quien lo establece como:

Todas aquellas políticas, normas y procedimientos encaminados a garantizar el cumplimiento del ordenamiento legal que rige la materia tributaria, acatando los lineamientos emanados de la administración tributaria con el fin de cumplir con ciertas obligaciones de hacer y no hacer, permiten además verificar la exactitud y confiabilidad en la determinación del hecho imponible y cumplimiento de los deberes formales. (p. 16).

Por otro lado, para Estupiñán (2008):

El control interno comprende el plan de organización y conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración (p. 35).

Es así como, finalmente, se puede afirmar que el control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores o la violación a principios y normas contables, fiscales y tributarias.

Conclusión

Se puede concluir que el abordaje desde esta perspectiva es complejo, desde aquí se analizará una nueva configuración gerencial que ayude al empresario con el recorrido a lo largo de sus actividades diarias y constantes que pueda sumergirlo en las aguas profundas de la concepción tributaria. Es necesario buscar países en los que su sistema impositivo conecte con sus ciudadanos y a la vez los ciudadanos honren con sus aportes, garantizándoles un buen sistema social a través de los servicios públicos donde perciba o sienta que es necesario el cumplimiento de los deberes legales como lo es el tributo, para así poder contar con hospitales, autopistas, seguridad social, escuelas, universidades, etc.

La cultura tributaria se induce, se forma y se fomenta por medio de los entes que están a cargo de esta gran responsabilidad. El ciudadano tiene como obligación, honrar los pagos de sus aportes tributarios para garantizar el funcionamiento y respuesta inmediata a las áreas que dependan de los entes gubernamentales. Desde este enfoque analizamos una nueva configuración epistémica que pudiera derivar en el desarrollo de un pensamiento colectivo venezolano con relación a la nueva actitud ante el tema tributario nacional, la cual debe contener valores y aportes, todo dentro de un ambiente innovador.

El poseer conocimiento de las ciencias gerenciales ayuda a una construcción continua y progresiva dentro de las organizaciones para la implementación de los métodos a desarrollar dentro del ámbito organizacional para la gestión del cambio organizacional y gerencial en el tema impositivo.

Se trata de generar un código, constructo teórico, sobre la conexión del conocimiento con relación a los derechos y deberes que tiene el contribuyente haciendo más despejada su función dentro de la entidad y fuera de ella. Es imperante crear los mecanismos idóneos que incentiven al contribuyente a realizar ese cambio de visión y comportamiento cuando se hable de la gestión tributaria.

Esta dirección es totalmente novedosa en la gerencia venezolana, sobre todo para el ente público tratado en esta referencia. En Venezuela muy poco se habla de la integración de las partes para conseguir una equidad entre las empresas privadas y el ente que ejecuta el cumplimiento de las normativas. Es por esto, que es importante crear una nueva perspectiva gerencial apoyada en la visión holística, valorando los aportes hechos por gerentes desde su experiencia, su formación profesional y su trayectoria en la organización privada, sobre todo en lo esperado con este giro en el ambiente tributario.

Referencias

- Ackoff, F. (2004). *El paradigma de Acroff*. México. Editorial Limusa.
- Barráez (2005). *Diseño de un Control interno Tributario en materia de IVA y Retenciones para la empresa Barreto, C.A.* Barquisimeto, para optar al título de Master en Gerencias de las Finanzas y negocios, Universidad de Yacambú, Barquisimeto.
- Cortina, A. y otros (1998). *Ética en la empresa*. España: Editorial Trotta.
- Estupiñan G, R. (2008). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales. Análisis de Informe Coso I y II*. 2da. Edic. Bogotá: Eco Ediciones.
- Forrester, J. (1971). *El Comportamiento Contra intuitivo del Sistema Social Gestión de Tecnología*. Caracas: Ediciones IESA.
- Maldonado, C. (2001). *Visiones sobre la Complejidad*. Bogotá, Colombia: Kimpres Ltda.
- Mendoza (2018). La epistemología crítica: Un Enfoque para la Construcción del Pensamiento Gerencial Emergente. *Sapienza Organizacional*. Vol. 5, núm. 10. Venezuela. (Pp. 143-165). Extraído de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5530/553057245008/html/index.html>.
- Morín, E. (2007). *Introducción al pensamiento complejo*. (9a reimpresión). Barcelona: Gedisa.
- Romero, G. (2004). *Una epistemología para la administración pública venezolana*. Caracas, Venezuela: Ediciones de la OPSU.

- Salazar (2009). *Evaluación del Cumplimiento de los Deberes Formales Establecido en la Ley de Impuesto al Valor Agregado en la Empresa de Capacitación Shipping Port Trainning C.A.* Trabajo de Grado para Optar al título de Master en Gerencia, mención Finanzas, Universidad Nacional Experimental de Guayana. Puerto Ordaz, Estado Bolívar – Venezuela.
- Villegas, H. (2009). *Curso de Finanzas y Derecho Tributario, Editorial Diploma.* (7ma Edición). Buenos Aires. Editorial De palma. ISBN: 950-14-1644-5.
- Viloria R. (2011). *Índice de transparencia de la Rendición de Cuentas.* México. Editorial Limusa.