



**RASGOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SERVICIO DESCONCENTRADO  
AUTÓNOMO BOLIVARIANO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL MUNICIPIO  
VALMORE RODRÍGUEZ**

**(SOCIAL RESPONSIBILITY IN THE SERVICE OF DECENTRALIZED STANDALONE  
BOLIVARIAN MUNICIPAL TAX ADMINISTRATION OF THE MUNICIPALITY VALMORE  
RODRÍGUEZ)**

**Recibido: 14/10/2013 Aceptado: 09/01/2014**

**Abreu, Yoleida**

URBE - Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín, Venezuela  
[yoleida.a@hotmail.com](mailto:yoleida.a@hotmail.com)

**Morales, Marlyn**

IUTM - Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, Venezuela  
[marlynmercedes@hotmail.com](mailto:marlynmercedes@hotmail.com)

**RESUMEN**

La presente investigación se realizó con el propósito de analizar la Responsabilidad Social en el Servicio Desconcentrado Autónomo Bolivariano de Administración Tributaria del municipio Valmore Rodríguez del estado Zulia. Metodológicamente, la investigación está enmarcada en el tipo descriptivo, documental, con un enfoque cuali-cuantitativo y un diseño de campo, bibliográfico, no experimental y transeccional. Contó con tres poblaciones; un personal directivo, un personal operativo y los contribuyentes del Municipio. Como herramienta de recolección se realizó una entrevista y dos cuestionarios, los cuales fueron validados por siete (7) expertos, utilizando para la confiabilidad el Alfa de Cronbach y el coeficiente Kuder Richarson, obteniendo coeficientes de 0,98 para ambos. Los resultados arrojaron que el Servicio Desconcentrado Autónomo Bolivariano de Administración Tributaria del Municipio Valmore Rodríguez lleva políticas tributarias satisfactorias para su gestión, no obstante se logra inferir que la plataforma tecnológica no se encuentra modernizada de manera que sirva de apoyo al proceso de atención al contribuyente eficientemente, se destaca el incumplimiento de las metas en cuanto a las actividades planificadas para la recaudación tributaria en algunos rubros, siendo la causa principal de esto, la ausencia de planificación en los mismos, así como la falta de incentivos hacia los empleados encargados los cuales impiden optimizar la labor de recaudación, se sugiere implementar herramientas administrativas, tales como la mejora de los sistemas de información que deben sustentar el proceso de toma de decisiones gerenciales efectivas, oportunas y acertadas para la consecución de tanto de las metas como de los objetivos institucionales de la Administración Tributaria, así como reforzar los mecanismos de control ciudadano, rendición de cuentas, así como otros mecanismos que provean efectivas técnicas gerenciales para la medición, evaluación y control del desempeño en el referido servicio.

**Palabras clave:** administración tributaria municipal, recaudación tributaria, responsabilidad social, servicio desconcentrado autónomo, tributos municipales.



## ABSTRACT

This research was conducted with the purpose of analyzing the Social Responsibility in the service of Bolivarian autonomous decentralized Tax Administration of the municipality Valmore Rodríguez at Zulia State. Methodologically the research is framed in the descriptive and documentary research type, with a qualitative-quantitative approach and a, bibliographical, not experimental and transactional field design. The study had three populations; managerial staff, operating personnel and the taxpayers of the Municipality. The data was collected by means of interviews and two questionnaires, which were validated by seven (7) experts, using for reliability the alpha coefficient Cronbach and the Kuder Richardson, obtaining coefficients of 0.97 for the first and 0.98 for the second. The results showed that the Autonomous Decentralized Service Bolivarian Municipality Revenue Valmore Rodríguez has successful tax policies for management; however it does infer that the technology platform is not modernized in ways that serve to support efficiently the care process taxpayer. It highlights the failure to meet targets in terms of the activities planned for tax revenues in some areas, being the main cause of this, the lack of planning, and the lack of incentives to employees which prevent optimization of collection. We suggest to implement administrative tools, such as improved information systems that should underpin the process of managerial decision making effective, timely and successful in achieving both goals and institutional objectives Tax Administration, the product of the Strategic Planning process, is designed by top management in accordance with the Mission, Vision, according to the system of beliefs and values of the institution and to strengthen the control mechanisms that provide effective management techniques for the measurement, evaluation and monitoring of performance.

**Keywords:** municipal tax administration, tax collection, social responsibility, autonomous decentralized service, municipal taxes.

## INTRODUCCIÓN

En Venezuela, según Guédez (2010), la responsabilidad social es lo que hace la institución por la comunidad a través de iniciativas o acciones solidarias con el entorno. Sin embargo, está siendo incorporado el concepto de atender todos los grupos con los cuales tiene relación la empresa (stakeholders) sean estos accionistas, trabajadores, proveedores, consumidores, autoridades y comunidades, ya no es suficiente producir bienes, generar empleo, pagar impuestos para ser considerada una empresa como socialmente responsable.

En virtud de lo expuesto, en la medida que las entidades, en particular los Servicios Desconcentrados Autónomos de la Administración Tributaria Municipal incluyan la Responsabilidad Social dentro de sus objetivos y metas, así como en el logro de la recaudación de tributos, las incorpore en todos los niveles de la organización, en esa misma medida serán exitosos en el desarrollo de sus actividades dirigidas a sus colectividades.

En respuesta a lo anterior señalado, el Manual del Global Reporting (2002) indica que “la expansión de los mercados de capitales mundiales y las tecnologías de la información, siguen ofreciendo oportunidades nunca vistas para la creación de nueva riqueza”.

Al mismo tiempo, existe un profundo escepticismo sobre si esa riqueza acabará con las desigualdades sociales. Mientras las entidades gubernamentales y no gubernamentales son los protagonistas del proceso de globalización, es la actividad corporativa la que sigue actuando como su fuerza motriz.

El citado manual destaca que, como resultado, todas las partes, incluidas las corporaciones, están buscando nuevas formas de responsabilidad que den cuenta, de un modo fiable de las consecuencias de las actividades empresariales en todo lugar, momento y modo en que éstas se produzcan.

Por otra parte, Vives y col. (2005) señalan que la Responsabilidad Social abarca una dimensión interna, es decir, dentro de la empresa las prácticas responsables en lo social afectan en primer lugar a los trabajadores, se refieren a cuestiones como la inversión en recursos humanos, la salud, la seguridad y la gestión del cambio.

Así mismo, Sáenz y Moncayo (2013) afirman:

“Desde una dimensión externa, lejos de circunscribirse al perímetro de las empresas, la responsabilidad social se extiende hasta las comunidades locales e incluye, además de a los trabajadores a un amplio abanico de interlocutores: socios comerciales y proveedores, consumidores, autoridades públicas y ONG defensoras de los intereses de las comunidades locales y el medio ambiente”.

En este orden de ideas, cabe acotar que como resultado de la búsqueda de una eficiente administración de los recursos en el ámbito municipal, se desprende la necesidad de la creación de la Administración Tributaria Municipal, la cual corresponde a un organismo autónomo desconcentrado, sin personalidad jurídica denominado Servicio Desconcentrado Autónomo de Administración Tributaria Municipal, creado con la finalidad de mejorar el sistema de Administración, Control, Fiscalización y Recaudación de los tributos a nivel local, modernizando el servicio al contribuyente.

Desde el punto de vista municipal, en opinión de Corredor y Días (2008), en Venezuela se denotan ciertas debilidades en cuanto a recaudación tributaria, modernización tributaria y en la concepción del contribuyente como cliente, donde se evidencia la conformación de una cultura no contributiva, fallas en la administración del recaudo por tener estructuras administrativas arcaicas e ineficientes, lo que conlleva a la ausencia de conciencia tributaria entre los ciudadanos y entre los propios agentes del gobierno local.

Sobre la base de la presente investigación, es importante resaltar que el SEDBAT presenta en cuanto a la recaudación tributaria y falta de modernización en sus procesos administrativos, el mismo incluye una plataforma tecnológica que no se encuentra en torno a las exigencias, para agilizar el servicio de atención al contribuyente.

Del mismo modo, en el presente estudio se evidenció la inexistencia de una cultura informativa, mediante el cual se le imparta al contribuyente un conocimiento tributario,

este aspecto comprende la escasa difusión masiva de leyes, ordenanzas, resoluciones de contenido tributario, entre otras.

En este sentido, el presente artículo de investigación pretende analizar los rasgos de Responsabilidad Social en el Servicio Desconcentrado Autónomo Bolivariano de Administración Tributaria Municipal del Municipio Valmore Rodríguez, para ello la investigación se configuró en dos puntos importantes que se describen a continuación:

El primero corresponde a la Responsabilidad Social Corporativa en el SEDBAT, el cual abarcó rasgos de Responsabilidad Social Internos, que incluye cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Código de Ética, así como la capacitación al personal y Rasgos de Responsabilidad Social Externos en los que se encuentran información al Contribuyente, impacto de la gestión recaudadora, transparencia, capacitación y cursos a la Comunidad. El segundo punto lo constituyen los Rasgos de Responsabilidad Social en Venezuela.

## METODOLOGÍA

La investigación abarcó los aspectos metodológicos, en los cuales estableció el tipo, diseño de la investigación, las técnicas e instrumentos utilizados, técnicas de análisis de la información, así como el procesamiento de la información.

Es importante resaltar, de acuerdo al propósito de este estudio, que el mismo consiste en una investigación aplicada, que según Eyssautier (2006) es aquella que se efectúa con la intención de resolver problemas específicos y cuyos resultados tienen aplicaciones inmediatas.

En cuanto al tema objeto de estudio, en la investigación se buscó la solución del problema presentado, los resultados pueden ser aplicados en el planteamiento de estrategias y políticas de Responsabilidad Social que mejoren la eficiencia de la Administración Tributaria, con miras a ofrecer un mejor servicio a los contribuyentes.

Así mismo, esta investigación se considera de tipo descriptiva tomando en cuenta el problema planteado, las características y los objetivos formulados, debido a que se busca describir los elementos de la Responsabilidad Social Tributaria presentes en el Servicio Desconcentrado de Administración Tributaria Valmore Rodríguez, con la finalidad de examinar las estrategias y políticas que mejoren la eficiencia de la organización.

Seguidamente, se puede afirmar que de acuerdo a las fuentes que originan la información o el origen de la recolección de los datos, asumido en este estudio para el objetivo Rasgos de Responsabilidad Social presentes en el SEDBAT el tipo de investigación es de campo. La investigación de campo es aquella donde el investigador obtiene la situación pero no altera las condiciones existentes.

Por otra parte, en la investigación se utilizó un diseño no experimental, transeccional o transversal descriptivo. En primer lugar, el diseño no experimental es referido por Hernández y col. (2006) debido al hecho de que este tipo de diseño consiste en observar

los fenómenos tal como se dan en su contexto natural sin manipulación alguna, para después analizarlos.

El diseño que se utilizó en esta investigación corresponde también con el no experimental, ya que la variable de Rasgos de Responsabilidad Social será medida sin generar ninguna modificación, es decir será analizada en su ambiente natural.

Por otra parte, la investigación estuvo conformada por dos Poblaciones. La Población número 1 se encuentra constituida por el personal operativo del SEDBAT correspondiente a funcionarios recaudadores conformado por (3) Inspectores y (1) Auditor Fiscal, como instrumento de recolección de datos cuantitativos, aplicándose un cuestionario con escalamiento Likert. La Población número dos se constituyó por un total de 520 unidades de investigación, todas ellas contribuyentes del Servicio Desconcentrado de Administración Tributaria, divididos en tres (3) Parroquias del Municipio Valmore Rodríguez, Estado Zulia, a saber: Raúl Cuenca, La Victoria y Rafael Urdaneta.

La característica principal de la Población número 1 radicó en el desarrollo de las actividades propias de los cargos desempeñados. Por esta razón, estas personas se consideraron fuentes primarias de información para analizar la variable Responsabilidad Social Tributaria.

En este sentido, como esta primera población se consideró tanto finita como accesible se empleó el censo poblacional. Al respecto Arias (2006) considera que se habla de censo poblacional cuando se incluyen todos los sujetos o casos (personas, plantas, animales, objetos) del universo o población.

La segunda población es finita pero no accesible, por esto se recurre a una muestra de 84 contribuyentes. En este sentido, para Canales (2005), la distinción entre población finita e infinita en muchas oportunidades resulta imposible estudiarla por completa por la magnitud que presenta, y en el segundo de los casos, la imposibilidad parte del desconocimiento de su magnitud. No obstante, para ambos casos, cuando se selecciona una muestra para ser estudiada, los resultados “pueden ser generalizados o extrapolados al universo”.

## **RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN EL SEDBAT**

A pesar de todas las normativas legales, se logra percibir a través de las diferentes investigaciones citadas en el presente artículo, que la ruptura del equilibrio de la justicia lleva a la ciudadanía consciente de sus responsabilidades cívicas y morales a conflictos éticos, a enfrentarse al dilema de cumplir las normas impositivas, debido a que existen deficiencias en la información referente a la Administración de los recursos provenientes de los Tributos Municipales.

En función de lo planteado, según lo establecido en la Ordenanza de creación del Servicio Desconcentrado Autónomo Bolivariano de Administración Tributaria del Municipio Valmore Rodríguez (2011) en su artículo 1 el objeto de la institución es la administración del sistema de ingresos tributarios, sus accesorios así sus como regalías de conformidad



a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y demás leyes que corresponden al Municipio.

De lo anterior planteado, si el SEDBAT no incluye como propósito fundamental redimensionar aspectos encaminados a realizar una efectiva recaudación, fiscalización y verificación de las obligaciones tributarias de las empresas que cohabitan dentro del Municipio, mejorando los rasgos de Responsabilidad Social, traerá como posibles consecuencias el incumplimiento de las metas establecidas en el Plan Operativo Anual, así como deficiencias en el servicio prestado al contribuyente, el cual se traduce en debilidades en la recaudación y por ende en deficiencias en la insatisfacción de las necesidades de la comunidad.

### **RASGOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

En cuanto a los Rasgos de Responsabilidad Social, Cajiga (2005) afirma que una empresa socialmente responsable es aquella que asume la ciudadanía como parte de sus propósitos, fundamentando su visión, su compromiso social en principios, así como acciones que benefician a su negocio e impactando positivamente a las comunidades en las que opera, debido a ello la responsabilidad social y sus actividades tienen que ser voluntarias e ir más allá de las obligaciones legales, en armonía con la ley.

Al respecto, Vives, Corral e Isusi (2006) señalan que la Responsabilidad Social abarca una dimensión interna, es decir dentro de la empresa, las prácticas responsables en lo social afectan en primer lugar a los trabajadores, se refieren a cuestiones como la inversión en recursos humanos, la salud, la seguridad y la gestión del cambio.

Por otro lado, Sáenz y Moncayo (2013) afirma que desde una dimensión externa, lejos de circunscribirse al perímetro de las empresas, la responsabilidad social se extiende hasta las comunidades locales e incluye, junto a un amplio abanico de interlocutores: socios comerciales, proveedores, consumidores, autoridades públicas y ONG defensoras de los intereses de las comunidades locales y el medio ambiente.

### **RASGOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNOS**

La Responsabilidad Social Corporativa Interna se ocupa de la gestión social solidaria de los Recursos Humanos de las empresas, por tanto, es la parte de la Responsabilidad Social Corporativa que estudia el diseño e implantación de planes de igualdad y conciliación en las mismas, según lo afirma Muñoz (2007).

En cuanto a los rasgos de Responsabilidad Social internos, Sánchez y Berti (2008) determinan que la dimensión interna incluye fundamentalmente a los trabajadores y sus familias; los trabajadores constituyen el recurso fundamental de la gestión empresarial y hacia ellos es necesario dirigir iniciativas concertadas y acordadas que impacten positivamente, tanto las condiciones en las cuales realizan su trabajo, como su calidad de vida integral y la de sus familias.



## CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LABORALES

Es importante conocer la influencia que tiene el cumplimiento de las obligaciones laborales en la productividad de toda organización, debido a que los empleados de estas constituyen el eje fundamental en la ejecución de las metas y objetivos planteados.

En este sentido, Guerra (2007) señala que de nada sirve la construcción de prácticas socialmente responsables en las empresas o corporaciones, si determinada estrategia de inversión social o interacción con el entorno de cualquier unidad productiva, en áreas como educación, salud, ambiente, mantenimiento de áreas verdes, dotación de escuelas, voluntariado o donaciones, no se ve acompañada de una conducta ética que a lo interno, que valore a sus trabajadores, permita dar el ejemplo en las relaciones de trabajo y en toda la dinámica interna de la organización, el cumplimiento de las obligaciones laborales puede verse desde el punto de vista interno para como resultado de una eficiente responsabilidad social, debido a que una buena relación laboral conlleva a una organización más productiva.

De acuerdo a lo descrito, se logra percibir que el SEDBAT solo cumple con las obligaciones legales de Seguridad Social de sus empleados, no obstante la responsabilidad social en el ámbito interno referida a los mecanismos de incentivos laborales a sus empleados tales como sueldos acorde a sus responsabilidades, beneficios que mejoren su calidad de vida, capacitación mediante cursos, no son los más adecuados trayendo como consecuencia una disminución en la productividad del empleado.

## CÓDIGO DE ÉTICA

El objetivo de la ética radica en el objetivo y comprensión del territorio cultural llamado moral.

De acuerdo con Escobar (2003), la ética es la ciencia filosófica encargada de estudiar, reflexionar sobre la moral. Pero como la moral tiene un aspecto humano aunado al social, puede ampliarse esta definición diciendo que la ética es la disciplina filosófica que estudia el comportamiento moral del hombre en la sociedad.

Para Bateman (2005) La ética es el sistema de reglas que gobierna el ordenamiento de los valores. Por lo tanto, su objetivo es identificar tanto las reglas que gobiernan el comportamiento humano como los “bienes” que estos desean obtener. Todas las decisiones éticas están guiadas por valores subyacentes del individuo, donde estos valores son principios de conducta que definen su personalidad.

En el resultado del cuestionario aplicado se percibe que el SEDBAT en la mayoría de las veces no cuenta con un código de ética, de ello se traduce que el conjunto de valores, actitudes así como comportamientos morales, no solo respecto a la tributación, sino aunado a la solidaridad social. En este sentido, se trata del cumplimiento de este código no por obligación sino de un acatamiento voluntario de las normas.

## **CAPACITACIÓN AL PERSONAL**

La capacitación se lleva a cabo de diferentes formas: cursos internos, que se dan dentro de cada empresa; cursos externos, cuando se envía al personal a centros especializados en donde se debe asimilar el conocimiento para luego adaptarlo a las necesidades de la organización, así como, la capacitación en el trabajo, consistente en capacitar en la actividad diaria vía observación, además, de la comunicación.

Para lograr esta capacitación se requiere tener una organización clara, también, definición de puestos para llevar a cada individuo un inventario de qué debe hacer, qué sabe y cómo va a adquirir el conocimiento de lo que le falta saber.

En este orden de ideas, dentro de toda organización es importante la capacitación del personal que la integra. A juicio de Moreno (2004), el capital humano está representado por el nivel de entrenamiento y educación de un conglomerado humano que determina la capacidad de producción de cada individuo en términos similares al capital físico, para agregar valor económico y mejorar el ingreso personal.

En el resultado se infiere que el SEDBAT no cuenta con un código de ética, de ello se traduce que el conjunto de valores, actitudes así como comportamientos morales, no solo respecto a la tributación sino aunado a la solidaridad social. En este sentido se trata del cumplimiento de este código no por obligación sino de un acatamiento voluntario de las normas.

En este orden de ideas la capacitación del personal del SEDBAT, como un rasgo de Responsabilidad Social de la institución que incentiva a los trabajadores, debe estar dirigida a mejorar las estrategias de recaudación, aumentando por ende los ingresos tributarios, mejorando la atención que el personal de la organización se le brinda al Contribuyente, así también se actualiza al personal en cuanto a los cambios de la legislación vigente.

## **RASGOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EXTERNOS**

Según el Centro Mexicano para la Filantropía (2003), con los rasgos de responsabilidad social externos se busca la sinergia entre sectores (empresa, gobierno y organizaciones de la sociedad civil, por ejemplo) que permita multiplicar los resultados en la solución de problemas sociales comunes a todos. Se destacará el papel de cada uno de los participantes y los beneficios que recibirán.

En este contexto, el CEMEFI (2003) afirma que las organizaciones perciben e instrumentan el compromiso y la responsabilidad con su comunidad, identifica las expectativas públicas que la comunidad tiene acerca de ella; la innovación, el involucramiento sostenido de miembros, autoridades u organizaciones de la comunidad deben estar incluidos en este monitoreo.

En la investigación se estudiaron los rasgos de responsabilidad social externos que incluyen todos aquellos actores que conforman el contexto significativo de la organización. Abarca las comunidades ubicadas en el Municipio, contribuyentes, autoridades,



proveedores, distribuidores, consumidores y público en general, así como el efecto que genera el comportamiento de una organización en el ámbito externo es decir en los grupos que no se encuentran dentro participando dentro de la misma.

## INFORMACIÓN AL CONTRIBUYENTE

Partiendo de la idea de que la responsabilidad social tributaria es atribuible al sujeto pasivo de la relación jurídico-tributario. El Estado a través de sus entes, debe proceder a una verdadera divulgación del Principio de la Certeza Tributaria, por cuanto al tener conciencia de este principio los contribuyentes conocerán cómo, porqué, para qué, dónde y cuál es la norma que deben cumplir.

En general, para cualquier funcionario de otros organismos, a los fines de integrar y compartir la información, propiciando la coordinación y colaboración entre los órganos de la Administración Pública, de acuerdo con el principio de la unidad orgánica y de acuerdo a lo señalado en el artículo 45 de la Ley de Simplificación de Trámites Administrativos (1999).

En este sentido, para Armas y Colmenares (2007) en la Administración Tributaria la disponibilidad de información oportuna y confiable es indispensable para lograr sus objetivos. Los sistemas de información tributaria implementan estrategias de recolección, tratamiento y distribución de la información requerida, y son uno de los factores condicionantes para el éxito de una administración.

En el estudio realizado se pudo resaltar que una eficiente plataforma tecnológica permite registro de datos, tales como registros de contribuyentes, estados de cuentas por cobrar, pagos, entre otras que permiten la obtención rápida y veras de la información.

Por su parte, Armas y Colmenares (2009) manifiestan que el Estado debe intensificar estrategias de divulgación así como la participación, para concientizar al contribuyente acerca del cumplimiento de los deberes tributarios, por una parte, por la otra presentar a través de medios de difusión radial, pagina web, programas de televisión, información referente al destino de los tributos, con balance evidente de su uso, para que el ciudadano pueda constatar con hechos reales donde están invertidos los impuestos.

Al respecto, se logró percibir que el SEDBAT no utiliza los medios electrónicos ni los periódicos para proveer información al Contribuyente. En este orden, no persigue desarrollar, promocionar así como incrementar la cobranza de los tributos mediante las herramientas de ayuda que persigan aumentar el nivel de sustentabilidad de la organización a través de varios factores como lo son: estrategias acertadas, empleados dedicados, sistema de información sólidos, entre otros.

La información al contribuyente es responsabilidad del Estado para incentivar al cumplimiento voluntario y permanente de los deberes tributarios, basados en la confianza, la ética personal, solidaridad social de las diferentes administraciones tributarias.



## IMPACTO DE LA GESTIÓN RECAUDADORA

Para Galván (2013), la dimensión social está relacionada con los impactos que una organización causa en los sistemas sociales dentro de los que actúa. La actuación social puede ser valorada mediante un análisis de los impactos que una organización provoca en las partes interesadas dentro de un contexto local, nacional y mundial.

Según Hidalgo (2009), la recaudación es una de las funciones más importantes de la Administración Tributaria, por lo tanto amerita mayor cantidad de esfuerzos, estrategias, planes, efectos de poder cumplir con los Ingresos Públicos estipulados en el Presupuesto Nacional del respectivo periodo.

La citada autora señala que es viable la posibilidad de orientar a los funcionarios públicos al cumplimiento del deber ser y a contar con el contribuyente como un socio y no como un infractor.

Por su parte, Gómez (2007) profundiza en los postulados intrínsecos sobre los cuales deben edificarse el comportamiento del funcionario público de la Administración Tributaria como actor protagónico en el proceso de recaudación.

En este sentido, se puede evidenciar según Chirinos (2012), dentro de los principios Constitucionales en Venezuela, el Principio de Recaudación Eficiente. Sobre la base de esta teoría, el tributo constituye un elemento esencial sobre la soberanía de los Estados para alcanzar su estabilidad y desarrollo, pues además de servir como fuente de ingresos para el establecimiento de las cargas públicas, constituye un instrumento para alcanzar otros objetivos constitucionales como es la protección de la economía.

Así lo consagra el artículo 316 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), cuyo texto indica lo siguiente:

“El Sistema Tributario procurará la justa distribución de la carga pública según la capacidad económica del contribuyente, atendiendo al principio de progresividad, así como la protección de la economía nacional y la elevación del nivel de vida de la población; para ello se sustentará en un sistema eficiente para la recaudación de los tributos” (Asamblea Nacional Constituyente, 1999).

En torno a los resultados reflejados en el indicador impacto de la gestión recaudadora, este permite visualizar la tendencia de la mayoría de los Contribuyentes de no haberse encontrado en situación de morosidad, no obstante consideran que los porcentajes de impuestos contemplados por el SEDBAT son altos, igualmente las sanciones aplicadas.

Aunado a ello, los Contribuyentes piensan que el SEDBAT realiza las cobranzas de manera justa, por otro lado los contribuyentes señalan que cumplen con sus obligaciones tributarias de manera voluntaria, así mismo se perciben porcentajes muy cercanos en cuanto a si han recibido por parte del SEDBAT un servicio oportuno de atención como Contribuyente, pero la mayoría afirma que el servicio es eficiente. En este sentido, la eficiente recaudación del Sistema Tributario asegurara la correcta recaudación de los impuestos y por ende el bienestar general de la sociedad.



Ahora bien, Hidalgo (2009) señala que la actual situación del sistema tributario conlleva a pensar que a raíz de su inexistente armonización genera en consecuencia cargas impositivas que resultan confiscatorias, violentando los principios constitucionales y entorpeciendo la recaudación a la Administración Tributaria.

En este sentido, la razón por la cual el desempeño de la Administración Tributaria Municipal, en este caso del SEDBAT, debe reflejarse en una eficiente gestión recaudadora, debe cumplir con sus responsabilidades, brindando a los contribuyentes un servicio de alta calidad, ayudándoles a comprender la responsabilidad tributaria, aplicando las normas con equidad y justicia, debido a los impactos que una organización causa en los sistemas sociales que actúa, en este sentido es importante conocer los principios constituciones y su aplicación.

### **TRANSPARENCIA**

La transparencia es uno de los mecanismos utilizados para el cumplimiento de la Responsabilidad Social, en el ámbito de la administración pública, debido a que mediante este se puede conocer la gestión realizada por una organización.

Para los autores Martínez, Juanatey y Da Silva (2010): “La transparencia implica, la comunicación y la divulgación de la información además de que es obligatoria en términos contables y fiscales”.

En este ámbito, el Poder Público tiene atribuidas sus competencias de manera exclusiva, las cuales se ejercen con fundamento en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad, con sometimiento pleno a la ley y al derecho (Artículo 141. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, 1999).

Es importante destacar que una organización debería ser transparente en cuanto a las decisiones que tengan un impacto en terceros. En este sentido, la información debe ser clara, completa, oportuna y fácilmente accesible, de tal forma que cualquier interesado pueda concluir sobre los impactos que las decisiones de la empresa puedan producir en diferentes ámbitos, tratando de que los tributos producto de la recaudación sean conocidos.

### **CAPACITACIÓN Y CURSOS A LA COMUNIDAD**

La capacitación a la comunidad es un elemento indispensable en cuanto al sistema de recaudación. En este caso, la percepción del contribuyente se extiende a su actitud con relación al pago de los tributos. La capacitación y la comunicación conforman partes de un sistema integral en el contacto personal con los Contribuyentes.

Cortázar (2000) señala que se debe reflexionar acerca de las estrategias educativas que las administraciones tributarias pueden implementar, potenciando además sus acciones de fiscalización.

En el análisis realizado a la capacitación y cursos a la comunidad la mayoría de los Contribuyentes cree que el SEDBAT no ha cumplido su función como órgano divulgativo, se evidencia que el SEDBAT no dicta charlas de capacitación a la comunidad para informar de los cambios en la normativa municipal tributaria,.

Por otro lado, la mayoría de los Contribuyentes tienen conocimiento oportuno de las modificaciones ocurridas en la Ordenanza del Municipio y conocieron los cambios mediante la Administración Tributaria indica que la información la obtienen de la Administración.

En este orden de ideas, se debe tomar en consideración el deber que tiene el Estado para con los ciudadanos (Contribuyentes) de impartirles un conocimiento tributarios a través de operativos divulgativos, charlas, jornadas de actualización tributarias, charlas dirigidas a colegios, publicación digital de revistas, entre otros con la intención de reducir la evasión fiscal.

### **RASGOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN VENEZUELA**

De acuerdo a lo establecido, en el enfoque de una eficiente gestión recaudadora se evidencia si se observa la realidad venezolana y los cambios institucionales, económicos así como sociales del país. En este contexto, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 1999) establece en su cuerpo normativo la noción de Responsabilidad Social Corporativa, al contemplar el artículo 135, el cual reza lo siguiente:

“Las obligaciones que correspondan al Estado, conforme a esta Constitución y a la ley, en cumplimiento de los fines de bienestar social general, no excluyen las que, en virtud de la solidaridad, la responsabilidad social y asistencia humanitaria, correspondan a los o a las particulares según su capacidad”.

En virtud de lo expuesto, en el prenombrado artículo consagrado en el texto constitucional se desprende el interés del legalista de establecer un conjunto de acciones obligatorias para el Estado en relación con la protección y salvaguarda del ciudadano común, por otra parte el deber que tienen los particulares de cumplir con la Carta Magna (1999), específicamente en lo relativo a las obligaciones hacia los ciudadanos, que corresponde al compromiso con la Comunidad, el cual incluye el punto de vista ético del individuo y contribuye al mismo tiempo al desarrollo social.

De lo anteriormente descrito, debido a la insatisfacción de las necesidades de la población, así como las exigencias de los diferentes grupos de interés, surge el compromiso ético-social de las Corporaciones, aunado a las obligaciones concedidas al Estado por la Constitución Bolivariana de Venezuela (Asamblea Nacional Constituyente, 1999).

En este sentido, para una mayor eficacia en la gestión se representan tres niveles de la Administración Pública, que constituyen el poder del Estado: Nacional, Estatal y Municipal. La Administración Pública Municipal es parte integrante de la Administración



Pública. Sin embargo, es importante destacar que estas administraciones tienen sus propias competencias y atribuciones.

Por otra parte, para realizar una gestión eficiente, la autonomía tributaria que se encuentra conferida en la Constitución y conformada por la ley se traduce en la posibilidad de obtener los ingresos producto de la recaudación tributaria, el cual supone el reconocimiento al municipio de la competencia de crear, recaudar e invertir los ingresos tributarios en los términos previstos en la Constitución, a través de las respectivas ordenanzas y de la competencia tributaria para efectuar la recaudación de dichos tributos, entre los cuales se destaca lo concerniente al ámbito de la administración de los tributos como ingresos ordinarios de los municipio.

En este orden de ideas, cabe acotar que como resultado de la búsqueda de una eficiente administración de los recursos en el ámbito municipal, se desprende la necesidad de la creación de la Administración Tributaria Municipal, la cual corresponde a un organismo autónomo desconcentrado sin personalidad jurídica denominado Servicio Desconcentrado Autónomo de Administración Tributaria Municipal, creado con la finalidad de mejorar el sistema de Administración, Control, Fiscalización y Recaudación de los tributos a nivel local, modernizando el servicio al contribuyente.

## CONCLUSIÓN

En atención a la identificación de los rasgos de Responsabilidad Social presentes en el Servicio Desconcentrado Autónomo Bolivariano de Administración Tributaria Valmore Rodríguez, es importante destacar que los resultados en las campañas emprendidas por la Administración Tributaria de fiscalizaciones realizadas a los contribuyentes del Municipio, se han llevado a cabo, aunque se logra percibir que la mayoría de los Contribuyentes no asisten, por lo que se evidencia que la información no ha logrado llegar a estos.

Por otro lado, con relación a la Responsabilidad Social del Contribuyente se pudo determinar que los contribuyentes poseen una responsabilidad tributaria suficiente. Tal afirmación se basa en que:

-El contribuyente conoce sobre sus deberes y derechos establecidos en las leyes tributarias, aun cuando considera que las tasas impositivas aplicadas actualmente son muy altas.

-Se siente desinformado sobre el destino de los ingresos tributarios. Sin embargo, muestra una actitud que se inclina hacia el cumplimiento voluntario, opinan que el Municipio no ha cumplido su función de órgano divulgador ya que el constante cambio de las leyes tributarias, aunado a la ineficacia del mismo para informar oportunamente dificulta el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

En este sentido, los resultados dan pie para afirmar que el comportamiento que demuestran los Contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias tiene mucho que ver con la recaudación de los tributos, pudiéndose establecer que la

Responsabilidad Social de la Administración tributaria genera en los Contribuyentes incentivo para el pago de sus tributos.

En cuanto a los rasgos de Responsabilidad Social internos, el SEDBAT no implementa medidas para la expedición y vigencia de “códigos de ética” o de “conducta” para los servidores públicos del SEDBAT, relacionados con la preservación de los recursos públicos o para culminar los procesos de expedición, reglamentación y promulgación de tales códigos, para dar cumplimiento a lo dispuesto al respecto por el ordenamiento jurídico, se observa que se aplican el código de ética del funcionario público, en este sentido no cuentan con un código de ética expedido por la institución.

Por otro lado, el SEDBAT no facilita programas de capacitación en materia tributaria al personal, en este sentido se tiene que tener en cuenta que si el personal no está capacitado, éstos no se van a sentir seguro y esa inseguridad no les permitirá cumplir con los requerimientos de los contribuyentes lo que se traduce en ineficiencia en la utilización de las políticas.

Asimismo, se destaca el incumplimiento de las metas en cuanto a las actividades planificadas para la recaudación tributaria, siendo la causa principal de esas desviaciones la falta de incentivos hacia los empleados encargados de dichos procesos, así mismo por no contar con políticas que le permitan mantenerlos actualizados a los empleados en materia tributaria con el propósito de lograr las metas de recaudación estimadas.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. Venezuela. Editorial Espisteme.
- Armas, M. y Colmenares, M. (2007). Las nuevas tecnologías en las administraciones tributarias. Revista Electrónica de Estudios Telemáticos Télématique. Volumen 6, número 3. (Pp. 84-98).
- Armas, M. y Colmenares, M. (2009). Educación para el desarrollo de la cultura tributaria. REDHECS Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social. Edición 6, año 4. (Pp. 122-141).
- Asamblea Nacional Constituyente (1999). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial número 36.860 de fecha 30 de diciembre. Venezuela.
- Asamblea Nacional (1999). Ley de Simplificación de Trámites Administrativos. Gaceta Oficial número 5.393 de fecha 22 de octubre. Venezuela.
- Bateman, T. (2005) Administración un nuevo panorama competitivo. México. Editorial McGraw-Hill.
- Cajiga, J. (2005). El concepto de Responsabilidad Social Empresarial. México. Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi).



- Chirinos, J. (2012). Análisis del plan de gestión tributaria que ejecuta la dirección de hacienda de la alcaldía del municipio Palavecino periodo 2011. Trabajo especial de grado. Especialista en Tributación. Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado". Venezuela.
- Consejo Municipal Valmore Rodríguez, Estado Zulia (2011). Ordenanza de creación del Servicio Desconcentrado de Administración Tributaria SEDBAT. Número 70 Extraordinario de fecha 20 de mayo. Venezuela.
- Corredor, C. y Días, G. (2008). La Administración Tributaria Municipal Venezolana y la Función de Asistencia Ciudadana en Materia Fiscal. Revista Académica de Economía. Número 105. (S/p).
- Cortázar, J (2000). Estrategias educativas para el desarrollo de una cultura tributaria en América Latina, experiencias y líneas de acción. Revista CLAD Reforma y Democracia. Número 17. (Pp. 1-30).
- Escobar, G. (2003). Ética introducción a su problemática y su historia. México. Editorial Mc Graw-Hill.
- Eyssautier, M. (2006). Metodología de la Investigación: desarrollo de la Inteligencia. México. Thomson Editorial.
- Galván, D. (2013). Responsabilidad Social Corporativa. España. Universidad de Zaragoza, Campus de Huesca.
- Gómez, K. (2007). Cultura tributaria en los entes recaudadores como parte de la Responsabilidad Social. Trabajo de grado. Maestría en Gerencia Tributaria. Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín, Venezuela
- Guédez, V. (2006). Ética y práctica de la Responsabilidad Social Empresarial. España. Editorial Planeta.
- Guédez, V. (2010). Responsabilidad Social: visiones complementarias hacia un modelaje social. Venezuela. Alianza Social Venamcham.
- Guerra, A. (2007). De la Responsabilidad Social Empresarial, a la ética en el cambio organizacional. Compendium. Número 18. (Pp. 77-90).
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. México. Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Hidalgo, A. (2009). Aspectos generales de la Planificación Tributaria en Venezuela. Comercium et Tributum. Volumen II. (Pp. 31-47).
- Martínez, V.; Juanatey, O. y Da Silva, M. (2010). Percepciones del concepto de la Responsabilidad Social Corporativa: un estudio exploratorio. Hologramática. Año VII, número 13. (Pp. 3-34).



- Moreno J. (2004). El Capital Social nueva visión del Desarrollo. Venezuela. Editorial Texto C.A.
- Muñoz, L. (2007). Cómo implantar un plan de conciliación e igualdad en la empresa. Documento en línea. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/responsabilidad-social-corporativa-como-implantar-un-plan-de-conciliacion-e-igualdad.htm>. Consulta: 04/01/2014.
- Sáenz, M. y Moncayo, A. (2013). Responsabilidad Social de las empresas: dimensión externa. Documento en línea. Disponible en: <http://www.mercaredsostenible.com/normativas-internacional/22-responsabilidad-social-de-las-empresas-dimension-externa.html>. Consulta: 03/01/2014.
- Sánchez, S. y Berti Z. (2008) El ciclo de la práctica de la responsabilidad social. Venezuela. Venamcham.
- Villegas, H. (2006). Curso de finanzas, derecho financiero y tributario. Argentina. Editorial Desalma.
- Vives, A.; Corral, A. e Isusi I. (2006). Responsabilidad social de la empresa en las PyMEs de Latinoamérica. Estados Unidos. Banco Interamericano de Desarrollo.