



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE FARMACIA

**ESTRATEGIA TRIBUTARIA PARA EMPRESAS FARMACÉUTICAS.
Caso: OMLE PHARMA S.A.**

AUTORES:
LEONARDO CARLOS MIRANDA SEBASTIANI
OMAR GAMBOA VIELMA

CARACAS, JULIO 2013



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE FARMACIA
POSTGRADO DE GERENCIA ESTRATÉGICA DE NEGOCIOS
PARA LA INDUSTRIA FARMACO-QUÍMICA, ALIMENTARIA Y
COSMÉTICA**



**ESTRATEGIA TRIBUTARIA PARA EMPRESAS
FARMACÉUTICAS.
Caso: OMLE PHARMA S.A.**

AUTORES:

FARMACÉUTICO: LEONARDO CARLOS MIRANDA SEBASTIANI
FARMACÉUTICO: OMAR GAMBOA VIELMA

Trabajo presentado ante la Ilustre Universidad central de Venezuela para
optar al Título de Especialista en Gerencia Estratégica de Negocios para
la Industria Fármaco-Química, Alimentaria y Cosmética

TUTOR:

MSc: LAURA AGUERREVERE



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE FARMACIA
DIRECCIÓN DE POSTGRADO



VEREDICTO

Quienes suscriben, miembros del jurado designado por el Consejo de la Facultad de Farmacia de la Universidad Central de Venezuela, para examinar el **Trabajo Especial de Grado** presentado por el Farmacéutico **LEONARDO CARLOS MIRANDA SEBASTIANI C.I. 18.029.015**, bajo el título "**PROPUESTA PARA UN ESTABLECIMIENTO DE UNA CULTURA TRIBUTARIA COMO ESTRATEGIA ORGANIACIONAL EN UNA EMPRESA FARMACÉUTICA. CASO: Omle Pharma S.A.**", a fin de cumplir con el requisito legal para optar al grado académico de **ESPECIALISTA EN GERENCIA ESTRATÉGICA DE NEGOCIOS PARA LA INDUSTRIA FARMO-QUÍMICA, ALIMENTARIA Y COSMÉTICA**, dejan constancia de lo siguiente:

1.- Leído como fue dicho trabajo por cada uno de los miembros del jurado, se fijó el día **29 de julio de 2013** a la **10:00.**, para que **el autor** lo defendiera en forma pública, lo que **el autor** hizo en el aula **702**, del **7mo** Piso de la Facultad de Farmacia, mediante un resumen oral de su contenido, luego de lo cual **respondió** a las preguntas que le fueron formuladas por el jurado, todo ello conforme con lo dispuesto en el Reglamento de Estudios de Postgrado.

2.- Finalizada la defensa del trabajo, el jurado decidió **APROBARLO** por considerar, sin hacerse solidario con la ideas expuestas por **el autor**, que se **ajusta** a lo dispuesto y exigido en el Reglamento de Estudios de Postgrado.

Para dar este veredicto, el jurado estimó que el trabajo examinado: Resolvió un problema que atañe a la mayoría de las empresas, de manera clara y precisa. La presentación hecha fue impecable, clara y concisa. El Jurado estimo cambiar el Titulo por **ESTRATEGIA TRIBUTARIA PARA EMPRESAS FARMACÉUTICAS**

Página 1 de 2



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE FARMACIA
DIRECCIÓN DE POSTGRADO



VEREDICTO

Quienes suscriben, miembros del jurado designado por el Consejo de la Facultad de Farmacia de la Universidad Central de Venezuela, para examinar el **Trabajo Especial de Grado** presentado por el Farmacéutico **OMAR RAMON JOSE GAMBOA VIELMA C.I. 12.617.420**, bajo el título "**PROPUESTA PARA UN ESTABLECIMIENTO DE UNA CULTURA TRIBUTARIA COMO ESTRATEGIA ORGANIACIONAL EN UNA EMPRESA FARMACÉUTICA. CASO: Omle Pharma S.A.**", a fin de cumplir con el requisito legal para optar al grado académico de **ESPECIALISTA EN GERENCIA ESTRATÉGICA DE NEGOCIOS PARA LA INDUSTRIA FARMO-QUÍMICA, ALIMENTARIA Y COSMÉTICA**, dejan constancia de lo siguiente:

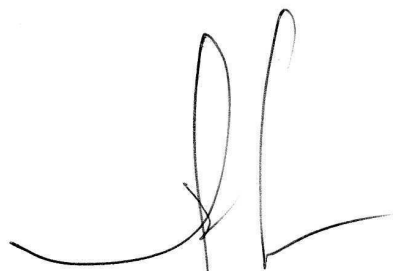
1.- Leído como fue dicho trabajo por cada uno de los miembros del jurado, se fijó el día **29 de julio de 2013** a la **10:00.**, para que **el autor** lo defendiera en forma pública, lo que **el autor** hizo en **el aula 702**, del **7mo** Piso de la Facultad de Farmacia, mediante un resumen oral de su contenido, luego de lo cual **respondió** a las preguntas que le fueron formuladas por el jurado, todo ello conforme con lo dispuesto en el Reglamento de Estudios de Postgrado.

2.- Finalizada la defensa del trabajo, el jurado decidió **APROBARLO** por considerar, sin hacerse solidario con la ideas expuestas por **el autor**, que **se ajusta** a lo dispuesto y exigido en el Reglamento de Estudios de Postgrado.

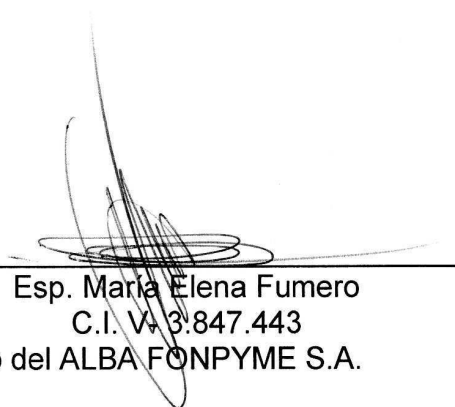
Para dar este veredicto, el jurado estimó que el trabajo examinado: Resolvió un problema que atañe a la mayoría de las empresas, de manera clara y precisa. La presentación hecha fue impecable, clara y concisa. El Jurado estimo cambiar el Título por **ESTRATEGIA TRIBUTARIA PARA EMPRESAS FARMACÉUTICAS**

(Caso: OMLE PHARMA, S.A.), por considerar que sintetiza mejor el punto central del Trabajo.

En fe de lo cual se levanta la presente ACTA, a los **veintinueve** días del mes de **julio** del año **2013**, conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Estudios de Postgrado, actuó como Tutora Coordinadora del jurado la Magister Laura Aguerrevere



Esp. Armando Blanco
C.I. V- 12.420.919
Tribunal Supremo de Justicia



Esp. Maria Elena Fumero
C.I. V- 3.847.443
Banco del ALBA FONPYME S.A.



MSc Laura Aguerrevere
C.I. V- 10.810.000
Tutora – Coordinadora
SENIAT



ap 29/07/2013

AGRADECIMIENTOS

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento:

En primer lugar a Dios, por ser amigo incondicional, acompañarnos y apoyarnos en cada momento de nuestras vidas.

A nuestros familiares que nos han apoyado en cada momento y nos han permitido formarnos con una educación digna.

A nuestros seres queridos por el apoyo incondicional y el entendimiento en momentos en los cuales no pudimos compartir lo suficiente por dedicarnos a culminar este trabajo.

A cada uno de nuestros amigos y compañeros de trabajo por su amistad y apoyo, en especial en momentos del desarrollo de este trabajo, por no dejarnos decaer y darnos siempre una palabra de aliento.

A los profesores Pablo Lira, Laura Aguerrevere y Marisol Benaim por apoyarnos a emprender este proyecto dar correcciones oportunas con el mayor de los criterios profesionales.

A la ilustre y querida Universidad Central de Venezuela “La Casa que Vence las Sombras” por permitirnos instruirnos como profesionales farmacéuticos integrales en sus aulas de clases, y ahora ser profesionales de cuarto nivel como tanto deseábamos.

¡A todos MUCHAS GRACIAS!

ESTRATEGIA TRIBUTARIA PARA EMPRESAS FARMACÉUTICAS.

Caso: OMLE PHARMA S.A.

Autores:

Ftico: Leonardo Carlos Miranda Sebastiani

Ftico: Omar Gamboa Vielma

Tutor:

MSc. Laura Aguerrevere

Julio 2013

RESUMEN

La regulación tributaria venezolana establece que la empresa OMLE PHARMA, S.A. debe actuar como agente de retención, trasladando a la empresa la carga de retener y pagar por adelantado el Impuesto Sobre la Renta en nombre de sus empleados. Es por ello que esta problemática debe ser vista desde la óptica del Departamento de Talento Humano.

Este trabajo de investigación, consta de propuestas de formación integral del personal de OMLE PHARMA, S.A. con el objetivo de sentar las bases de la cultura tributaria y ciudadana, promover la honesta gestión de las formas fiscales; así como la declaración y pago del Impuesto Sobre la Renta (ISLR) de los empleados, cumpliendo con su responsabilidad ciudadana.

Para la elaboración de este trabajo se procedió a elaborar un diagnóstico acerca del conocimiento que tienen los trabajadores en materia tributaria, la actitud y reacción que genera el momento de proceder a la elaboración de formas fiscales y declaración de Impuesto Sobre la Renta; así como la percepción que tienen los empleados de dicha empresa sobre las políticas tributarias que lleva a cabo el Estado venezolano.

Los resultados obtenidos reflejan que los empleados de OMLE PHARMA, S.A. cuentan con una escasa educación tributaria y ello genera un clima de interrogantes al momento de la gestión de las formas fiscales; que la cultura y la educación en materia tributaria de los trabajadores se ve afectada por la falta de información por parte del Departamento de Talento Humano; y adicionalmente se determinó, que los empleados consideran ineficaz la administración tributaria por parte del Estado.

Finalmente, fueron elaboradas una serie de estrategias para reforzar el conocimiento y la cultura tributaria, las cuales fueron propuestas y aceptadas por el Departamento de Talento Humano de la organización.

TAX STRATEGY FOR PHARMACEUTICAL COMPANIES.

Case: OMLE PHARMA, S.A.

Authors:

Pharmacist: Leonardo Carlos Miranda Sebastiani

Pharmacist: Omar Gamboa Vielma

Tutor:

MSc. Laura Aguerrevere

July 2013

SUMMARY

The ultimate Venezuelan tax regulation establishes that the company OMLE PHARMA, S.A shall act as an agent of retention, in which the company is responsible for withholding and paying in advance the Income Tax on behalf of the employees. Therefore, the issue must be evaluated from the perspective of the Human Resources Department.

This research arise systematic training proposals for the employees of OMLE PHARMA, S.A with the purpose of laying down the foundation related to the company's tax and citizen culture, as well as promoting the honest management of the tax forms, and also the statement and payment of the Income Tax of the employees, fulfilling their civic responsibility.

For the elaboration of the present research a diagnosis of the knowledge of the employees about taxes was made, as well as the attitude and reactions towards the completion of tax forms and the statement of Income Tax, along with the perception of the employees related to tax policies undertaken by the Venezuelan State.

The results show that the OMLE PHARMA, S.A employees have a poor tax education, which arises many questions during the completion of tax forms. Another element is given by the fact that the lack of information provided by the Human Resources Department has a direct effect over the employee's tax culture and education. Additionally it was determined that the employees consider ineffective the State tax management.

Finally a series of strategies were elaborated to strengthen the knowledge and tax culture, which were proposed and accepted by the Human Resources Department of the organization.

TABLA DE CONTENIDOS

TÍTULO	Página
PORTADA	
VEREDICTO	iii
AGRADECIMIENTOS	vi
RESUMEN	vii
SUMMARY	viii
TABLA DE CONTENIDOS	ix
LISTA DE TABLAS	xii
LISTA DE GRÁFICOS	xiii
LISTA DE FIGURAS	xv
INTRODUCCION	16
CAPÍTULO I: PROBLEMA	
I.1. Planteamiento del problema	20
I.2. Historia de OMLE PHARMA S.A.	22
I.2.1. Visión de OMLE PHARMA S.A.	25
I.2.2. Misión de OMLE PHARMA S.A.	25
I.2.3. Valores organizacionales	26
I.3. Formulación del problema	27
I.4. Objetivos de la investigación	28
I.4.1. Objetivo general	28
I.4.2. Objetivos específicos	28
I.5. Justificación de la investigación	29
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
II.1. Cultura	33
II.2. Cultura Tributaria	34
II.2.1. Elementos de la cultura tributaria en Venezuela	38
II.3. Educación tributaria	40
II.4. Conciencia tributaria	41
II.5. Clima organizacional	42
II.6. Estrategia	43

II.6.1. Contenidos de la estrategia	43
II.6.2. Etapas para formular una estrategia	44
II.6.3. Relación entre estrategia organizacional y cultura tributaria	46
II.7. Bases conceptuales del Impuesto Sobre la Renta	47
II.7.1. Persona natural	47
II.7.2. Registro de Información Fiscal (RIF)	48
II.7.3. Contribuyente	48
II.7.4. Retención	48
II.7.5. Agente de retención	49
II.7.6. Unidad Tributaria (U.T.)	53
II.7.7. Desgravamen	53
II.7.8. Rebajas	55
II.8. Formato AR-I	56
II.8.1. Estimación de las remuneraciones por percibir en el año (A)	57
II.8.2. Conversión de las remuneraciones estimadas en “A”, a unidades tributarias (B)	57
II.8.3. Desgravámenes que estima pagará en año gravable (C)	58
II.8.4. Conversión de los desgravámenes estimados en “C” a unidades tributarias (D)	59
II.8.5. Desgravamen único (E)	59
II.8.6. Determinación de la renta gravable (expresada en U.T.) (F)	59
II.8.7. Cálculo del impuesto estimado para el año gravable (G)	60
II.8.8. Rebajas al impuesto (H)	60
II.8.9. Impuesto a retener en el año gravable (I)	61
II.8.10. Porcentaje de retención inicial (J)	61
II.8.11. Porcentaje por variación en los datos aplicables para el resto del año gravable (K)	62
II.9. AR-C	63
II.10. Infracciones tributarias	63
II.10.1 Evasión	64
II.10.2 Elusión	64

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

III.1. Tipo de investigación	66
III.2. Diseño de la investigación	67
III.3. Población y muestra	68
III.4. Enfoque de la investigación	69
III.5. Técnica de recolección de datos	69
III.6. Viabilidad	70

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	71
CONCLUSIONES	98
CAPÍTULO V: DISEÑO DE LA ESTRATEGIA	
V.1. Formular la misión	102
V.2. Análisis del entorno	103
V.3. Análisis FODA	104
V.4. Formulación de la estrategia	104
V.4.1. Cursos dictados por funcionarios especialistas del SENIAT	104
V.4.2. Pendones	108
V.4.3. Modificación de los correos electrónicos con la información correspondiente al AR-I Y AR-C.	108
V.4.4. Propuesta de la estrategia al departamento de talento humano	110
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	111
ANEXO 1	
Formato AR-I	116
ANEXO 2	
Formato AR-C de OMLE PHARMA S.A.	117
ANEXO 3	
Encuesta diagnóstico de cultura tributaria y clima organizacional	118
ANEXO 4	
Cotización de Pendones	121

LISTA DE TABLAS

TABLAS

	Página
Tabla I. Devolución forma fiscal AR-I en Número de Trabajadores.	94
Tabla II. Costo promedio en Bs. de la hora/hombre en relación al cargo.	95
Tabla III. Representación del error en la gestión del AR-I.	96
Tabla IV. Costo promedio en Bs. de la hora/hombre invertida en el curso de capacitación en materia tributaria en relación al cargo.	107
Tabla V. Costo en Bs. de las estrategias propuestas para reforzar la cultura tributaria en OMLE PHARMA S.A.	109
Tabla VI. Costo en Bs. de las estrategias aprobadas para reforzar la cultura tributaria en OMLE PHARMA S.A.	110

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICOS

	Página
Gráfico 1. Distribución de resultados de la pregunta 1. ¿Usted ha declarado y pagado ISLR los últimos tres (3) años?	76
Gráfico 2. Distribución de resultados de la pregunta 2. ¿Conoce los formatos AR-I y AR-C?	77
Gráfico 3. Distribución de resultados de la pregunta 3. ¿Conoce que significa cada uno de los ítems de la planilla AR-I?	78
Gráfico 4. Distribución de resultados de la pregunta 4. ¿Conoce que significa cada uno de los ítems de la planilla AR-C?	79
Gráfico 5. Distribución de resultados de la pregunta 5. ¿Sabe interpretar el formato AR-C y qué hacer con la información reflejada?	80
Gráfico 6. Distribución de resultados de la pregunta 6. ¿Sabe cómo se calcula el porcentaje de retención que se determina en la planilla AR-I?	81
Gráfico 7. Distribución de resultados de la pregunta 7. ¿Sabe para qué se utiliza el porcentaje de retención que se determina en la planilla AR-I?	82
Gráfico 8. Distribución de resultados de la pregunta 8. ¿Cuántas veces al año se debe determinar el porcentaje de retención y presentarlo a la organización?	83
Gráfico 9. Distribución de resultados de la pregunta 9. ¿Considera usted que la información suministrada por la organización, es suficiente para gestionar las formas fiscales y no dejar dudas?	84

Gráfico 10. Opinión de entrevistados de la pregunta 9. ¿Cuáles son las dudas que genera la gestión formas fiscales y declaración el ISLR?	84
Gráfico 11. Distribución de resultados de la pregunta 10. ¿Siente un ambiente de dudas en el departamento donde trabaja al momento de gestionar las formas fiscales y declarar el ISLR?	86
Gráfico 12. Distribución de resultados de la pregunta 11. ¿Cuál es su percepción con respecto a la recaudación de ISLR por parte del Estado?	87
Gráfico 13. Distribución de resultados de la pregunta 12. ¿Está en conocimiento de que una declaración falsa o extemporánea de ISLR de un trabajador, puede traer sanciones a la organización?	88
Gráfico 14. Distribución de resultados de la pregunta 13. ¿Conoce usted cuales son las sanciones para la persona natural en cuanto a una declaración falsa o extemporánea del ISLR?	89
Gráfico 15. Distribución de resultados de la pregunta 14: ¿Qué herramienta considera usted que sería más eficaz dentro de la organización para informar e incentivar la declaración y pago de ISLR?	90
Gráfico 16. Devolución de forma fiscal AR-I en Número de Trabajadores	94
Gráfico 17. Representación del error en la gestión del AR-I	96

LISTA DE FIGURAS

FIGURAS

Página

Figura I: Cálculo de porcentaje de retención inicial

61

Figura II. Porcentaje por variación en los datos
aplicables para el resto del año gravable

62

INTRODUCCION

En OMLE PHARMA, S.A., se ha hecho evidente la falta de conocimiento del personal que en ella labora en relación al tema tributario y su percepción en cuanto al empleo por parte del Estado de los tributos recaudados. Si bien es cierto que el proceso de recaudación engloba una serie de pasos para la declaración final del Impuesto sobre la Renta y que dicho proceso es, en su gran mayoría engorroso para el trabajador, también es cierto que lo complejo puede facilitarse o hacerse más amigable, partiendo de la educación del personal como estrategia gerencial. Con fundamento en esta idea, podría decirse que el desarrollo de una cultura tributaria requiere de una convergencia de políticas de control con políticas de carácter educativo.

En Venezuela existe una serie de dispositivos legales, los cuales han sido modificados por el Estado durante los últimos años en pro de atenuar el impacto económico en nuestro país. Dentro de estos dispositivos legales vale destacar a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999 y el Reglamento Parcial de la Ley de Impuesto sobre la Renta en Materia de Retenciones, dictado mediante Decreto N° 1.808 del 23 de abril de 1997 y publicado en Gaceta Oficial N° 36.203 de fecha 12 de mayo del mismo año. Estas normativas; sin dejar a un lado las providencias administrativas dictadas por el SENIAT que es el órgano que tiene atribuida la competencia para recaudar los impuestos, integran parte del marco legal de la investigación; ya que de los mismos

se desprende el hecho de que los tributos se encuentran en una norma jurídica, con carácter de obligatoriedad y el no dar cumplimiento a la retención (empresa) y subsiguiente pago del ISLR (personal contribuyente) implicaría sanciones de índole pecuniaria, cierre del establecimiento e inclusive condenas penales para ambas partes, pues están tipificadas como delitos.

De estas dos referencias legales surge una sinergia tributaria considerando que en la Constitución de 1999, en su artículo 133 se plantea que: *“Toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley”*; y en el Reglamento Parcial se plantea la regulación referente a la obligación, por parte de los deudores de enriquecimientos netos, de enterar al Fisco Nacional el impuesto sobre la renta que se origine por el pago en cuenta de los mismos, acto previsto en el artículo 86 de la Ley de Reforma Parcial de la Ley de Impuesto sobre la Renta, publicada en Gaceta Oficial N° 38.628 del 16 de febrero de 2007.

Dentro de las normas u obligaciones se dicta que cuando se está en la condición de empleado o asalariado se debe llenar previamente una planilla denominada AR-I, mediante la cual se calcula la estimación del porcentaje de retención, para pagar por adelantado parte del impuesto que se declara al cierre del año fiscal. Esa planilla la llena el empleado en su carácter de asalariado y se le entrega al Departamento de Recursos Humanos, adicionalmente OMLE PHARMA, S.A. y la gran mayoría de las

empresas farmacéuticas de conformidad con otra providencia administrativa han sido determinadas por el SENIAT como contribuyentes especiales y el nombramiento de contribuyente especial trae consigo la obligación de convertir a la empresa en un agente de retención, al ser OMLE PHARMA, S.A. un agente de retención del ISLR está en la obligación de tener estas planillas en sus archivos para cualquier solicitud de los funcionario del SENIAT y las mismas deben estar llenas de manera correcta. De igual manera la empresa en su rol como agente de retención debe emitir un formato denominado AR-C donde se reflejan todos los ingresos percibidos durante el año gravable por el empleado y el monto retenido por la empresa durante ese mismo año.

Partiendo de que la cultura es el conjunto de conocimientos que permiten a alguien desarrollar su juicio crítico y que el Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria en su rol de recaudador de impuestos busca el cumplimiento voluntario por parte del contribuyente; se puede decir que la cultura tributaria es un sistema de doble flujo, en el que los contribuyentes deben cumplir su obligación con el Estado y la sociedad, y en el que el Estado lleva a cabo la retribución de lo recaudado en beneficio de esa sociedad a la cual pertenece cada empleado de OMLE PHARMA, S.A.

Los autores consideran que las estrategias planteadas como resultado de esta investigación facilitará la toma de decisiones por parte de la empresa, permitirá optimizar la coordinación de esfuerzos por parte

del personal y el uso efectivo de aquellos recursos que se emplean para la ejecución de las actividades inherentes al pago de ISLR; todo ello con el fin de alcanzar, mantener o reforzar la eficiencia y efectividad en las actividades del personal y por otro lado, conllevar al cumplimiento de la visión de la organización.

Finalmente, no se puede desligar la cultura tributaria del sentido de responsabilidad social, un aspecto de suma importancia que gira en torno a las necesidades del contribuyente como miembro de la sociedad venezolana, tomando en cuenta que el verdadero sentido de responsabilidad social canaliza las acciones del hombre hacia el bienestar de la sociedad, lo cual redundará en beneficio de los contribuyentes. En tal sentido, reforzar los procesos inherentes a las declaraciones impositivas, en este caso en particular, favorece la gestión de la gerencia de Departamento de Talento Humano, en razón de cumplir y hacer cumplir el pago de tributos en lugar de evadirlos, estos aspectos son fundamentales para mejorar la calidad de vida de la comunidad, como antes se dijo.

CAPÍTULO I:

PROBLEMA

I.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Venezuela actualmente cuenta con un proceso dinámico de recaudación tributaria, como resultado de la entrada en vigencia de una serie de normas jurídicas promulgadas en el seno de la Asamblea Nacional (Sistema legislativo), tales como la Ley de Impuesto Sobre La Renta (en lo sucesivo LISLR), publicada Gaceta Oficial N° 38.628 16/02/2007, que establece todo el marco legal referente a la administración del Impuesto Sobre la Renta (en lo sucesivo ISLR).

Adicionalmente, otras normas jurídicas dictadas por el sistema legislativo, que establecen el marco legal de la investigación son las siguientes:

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, publicada en Gaceta Oficial N° 5.453, 20/03/2000 en su artículo 133 el cual 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”.

El Reglamento Parcial de la LISLR en Materia de Retenciones, Decreto N° 1.808, del 23/04/1997 publicado en Gaceta Oficial N° 36.203, 12/05/1997, a través del cual se declara, impositivamente, a la empresa OMLE PHARMA S.A. como Contribuyente Especial, trasladando a la

empresa la carga de retener y pagar por adelantado el ISLR en nombre de sus empleados.

La providencia administrativa que establece el deber de presentación electrónica de las declaraciones del Impuesto Sobre la Renta, N° SNAT/2009/0103, publicado en Gaceta Oficial N° 39.296, 30/10/2009, donde obliga a las personas naturales cuya determinación de impuesto no arroje impuestos a pagar (pago cero) deberán igualmente presentar la declaración definitiva del ISLR en el Portal Fiscal del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (en lo sucesivo SENIAT).

Y finalmente el Código Orgánico Tributario (en lo sucesivo COT), publicado en Gaceta Oficial N° 37.305, 17/10/2001, el cual establece los derechos, obligaciones de carácter tributario, y las sanciones correspondientes.

La organización a estudiar es el Grupo Farmacéutico OMLE PHARMA S.A. que está conformado por un conjunto de compañías que operan como unidades de negocio en Venezuela, se apoya en una filosofía de negocios que estimula la flexibilidad, la descentralización y la estructura organizacional por unidad de negocio.

OMLE PHARMA S.A. fortalece el crecimiento de todas sus empresas y estimula la adaptación de éstas a las características específicas de cada mercado.

OMLE PHARMA S.A. tiene actualmente 1140 empleados, de los cuales más de 350 pertenecen a la sede de administrativa con sede en Caracas y más de 700 a la sede operativa, es decir, la planta de fabricación con sede en Maracay.

I.2. HISTORIA DE OMLE PHARMA, S.A.:

Lo que hoy es el grupo OMLE PHARMA S.A. comenzó en 1938, cuando Alfred Kuster, un joven y dinámico suizo de 22 años de edad, nacido en Basilea, Suiza, viajó al exterior luego de finalizar sus estudios, y aceptó la oferta de una compañía suiza de exportaciones para trabajar en Caracas. Durante sus estudios, Kuster realizó una fecunda pasantía por la industria farmacéutica europea. Tal experiencia y su deseo de radicarse en Venezuela lo estimularon para crear su propio negocio.

En 1941, Kuster fundó en Caracas una compañía representante de laboratorios farmacéuticos, principalmente suizos, llamada Alfredo Kuster y Cía. Años después el nombre fue cambiado por el de OMLE S.A. En 1951 llegó a un acuerdo con Geigy para fabricar y comercializar sus productos en Venezuela, el cual duró hasta que Geigy se fusionó con Ciba en 1971.

Para 1960 OMLE S.A., había desarrollado su propio estilo de negocios y era conocida y respetada en toda Venezuela. OMLE y el Instituto Suizo de Sueroterapia y Vacunación Berna fundaron en Madrid el Instituto Berna de España, donde se construyó una planta para producir

derivados de plasma humano. El acuerdo perduró hasta 1969, fecha en que OMLE vendió sus acciones.

En los años 1970, OMLE concentró su atención en Venezuela y abrió actividades dedicadas a la formulación y fabricación de productos farmacéuticos; la planta de producción, ubicada en Caracas, inició sus actividades en 1973.

En 1991 OMLE compró a Procter & Gamble su subsidiaria Norwich de Venezuela, que cambió su nombre por el de Norpharm Laboratorios. De su portafolio de productos, se fundó una casa de representación.

En 1995, OMLE inició una operación separada en el mercado venezolano de productos farmacéuticos sin prescripción facultativa (OTC), a través de su segunda subsidiaria o casa de representación, la cual produce y comercializa productos antigripales, analgésicos, laxantes, antisépticos, fitoterapéuticos, minerales y vitaminas.

En 1996, tuvo lugar la fusión de Laboratorios Gamipharma y Norpharm Laboratorios, manteniéndose el nombre de Laboratorios Gamipharma, empresa que ha focalizado sus actividades en el segmento de productos terapéuticos cardiovasculares, gastrointestinales, neurológicos y ginecológicos, donde destacan moléculas para el control de la menopausia y de la osteoporosis. Este portafolio de productos se complementa con otros de similar importancia e innovación en áreas analgésicas, antineuríticas y antibacterianas.

Para esa fecha, queda definido OMLE PHARMA S.A. conformada por tres empresas comercializadoras: OMLE S.A., Laboratorios Gamipharma S.A. y Sebaviel de Venezuela, S.A.; complementadas con su planta productora y de desarrollo galénico, Laboratorios OMLE S.A.

En el 2010, según la auditoría de ventas PMV (Pharmaceutical Market Venezuela), OMLE PHARMA S.A. obtuvo ventas consolidadas por 320 millones de dólares en el mercado farmacéutico venezolano. En diciembre del mismo año OMLE PHARMA S.A., se ubicó en el noveno lugar de la clasificación de 127 corporaciones que participan en este mercado.

Debido a fusiones internacionales particularmente las que afectaron a Astra (Suecia), Sanofi (Francia) y Synthelabo (Francia) el grupo OMLE PHARMA S.A. suscribió acuerdos con estas compañías para el cese anticipado de contratos de licencia o intercambio de productos. En esta coyuntura y sin afectar sus ventas OMLE PHARMA S.A. ha reconvertido su portafolio, el cual está, hoy día, dominado por productos propios. En este cambio incidió el rápido desarrollo de la unidad de negocios Sebaviel de Venezuela, S.A. y Laboratorios Gamipharma (1995), especializada en el mercadeo de productos OTC (de promoción en medios) y OTX (de promoción en medios y a médicos) , que en sólo siete años se convirtió en la primera empresa del mercado OTC/OTX venezolano.

OMLE PHARMA S.A. es el laboratorio número uno del mercado de productos de libre venta en Venezuela. Líder en segmentos de productos antigripales, analgésicos, antitusígenos, laxantes, minerales y vitamínicos. Se ha constituido en la empresa farmacéutica que posee la más numerosa fuerza de ventas orientada exclusivamente a farmacias.

I.2.1. VISIÓN DE OMLE PHARMA, S.A.:

Ser identificado como un grupo de empresas líder en la industria farmacéutica por medio de un crecimiento progresivo y sobresaliente en el mercado ético y OTC y ser contribuyente a los logros de rentabilidad necesarios para su crecimiento.

I.2.2 MISIÓN DE OMLE PHARMA, S.A.:

El grupo OMLE PHARMA S.A. es un conjunto diversificado de empresas privadas que opera en Venezuela atendiendo fundamentalmente el cuidado de la salud humana mediante productos y servicios de la más elevada calidad tecnológica.

Su objetivo primordial es mejorar el nivel de la salud comunitaria a través de medicamentos de avanzada, propios o licenciados internacionalmente, así como dar apoyo ético-científico al cuerpo médico y farmacéutico e información efectiva a los usuarios finales.

El grupo OMLE PHARMA S.A. está orientado hacia la obtención de logros rentables que garantizan no solo su estabilidad y crecimiento, sino un adecuado retorno financiero para sus accionistas y una retribución

justa, motivante y competitiva a sus trabajadores, según su filosofía comprometida con el bienestar y la capacitación del recurso humano, cimiento del éxito de la organización.

I.2.3. VALORES ORGANIZACIONALES DE OMLE PHARMA, S.A.:

- Integridad es el principio que predomina en la organización, en las relaciones con los médicos, negociaciones con los clientes y proveedores y, sobre todo, en el trato con los trabajadores.
- Ser justos, en la confianza y en la comunicación abierta.
- Siempre guiados por el principio de que los médicos y sus pacientes reciban los mayores beneficios del esfuerzo como grupo de empresas farmacéuticas.

Tomando en cuenta la historia de la organización y las normas jurídicas mencionadas inicialmente, a través de las cuales la empresa OMLE PHARMA, S.A. es designada contribuyente especial y por consiguiente, un agente de retención para el pago por anticipado del ISLR de su personal, el Departamento de Talento Humano debe velar porque sus empleados gestionen adecuada y correctamente las formas fiscales, declaren y paguen el ISLR. De este modo, se evitarían penalizaciones por parte del Estado, además de contribuir con su responsabilidad ciudadana.

En un sondeo previo al planteamiento del proyecto, pareciera que la cultura tributaria de los trabajadores de OMLE PHARMA, S.A. se ve afectada por la escasa información que suministra el Departamento de

Talento Humano en relación con los diversos procesos fiscales en los cuales los empleados deben participar como contribuyentes durante el curso del año fiscal.

Adicionalmente, diera la impresión que en los distintos departamentos de la empresa surgen inquietudes e interrogantes que afectan el clima organizacional, cuando el Departamento de Talento Humano envía por correo electrónico interno las formas fiscales sin la debida información para facilitar al empleado la determinación del porcentaje de retención.

I.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En tal sentido se plantea como interrogante de investigación:

¿Cuáles serían las medidas estratégicas a poner en práctica por el Departamento de Talento Humano de OMLE PHARMA S.A., para reforzar la cultura tributaria y evitar una posible penalización?

Esta idea surge de la necesidad de evitar posibles sanciones por parte del SENIAT; y por ende, para explorar la mejor solución en cuanto a la relación costo/beneficio, o la que sea más apropiada para la organización.

I.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

I.4.1. OBJETIVO GENERAL:

Proponer al Departamento de Talento Humano de la empresa OMLE PHARMA S.A. medidas estratégicas para reforzar la cultura tributaria y evitar una posible penalización.

I.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Diagnosticar la cultura tributaria en los empleados de OMLE PHARMA S.A. frente a la declaración del ISLR.
2. Diagnosticar el clima organizacional de OMLE PHARMA S.A. al momento de gestionar las formas fiscales y declarar el ISLR.
3. Realizar un estudio de factibilidad de costos y presupuestario para la aplicación de diferentes estrategias, que buscan fortalecer la cultura tributaria y ciudadana de los trabajadores de OMLE PHARMA S.A.
4. Proponer al Departamento de Talento Humano de OMLE PHARMA S.A. una estrategia que busque la formación integral del personal para su correcta gestión de formas fiscales y participación en la declaración del ISLR y así mejorar el clima organizacional de la empresa.

I.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Denison (1991), nos hablaba de que la cultura está referida a los valores, las creencias y los principios fundamentales que constituyen los cimientos del sistema gerencial de una organización; y que la misma ofrece las condiciones de viabilidad de una gestión o puesta en práctica de un proceso.

Es por ello, que esta investigación tiene relevancia desde el punto de vista estratégico-organizacional considerando que la cultura tributaria puede ser asumida dentro de la empresa como la actitud que el empleado puede tener con respecto a los tributos y las leyes que los rigen, lo que puede conducir al correcto o errado cumplimiento permanente de los deberes fiscales.

Ello, teniendo en cuenta que en nuestro país, el pago de tributos tiene rango constitucional, tal y como lo dispone la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, publicada en Gaceta Oficial N° 5.453, 20/03/2000 en su artículo 133, que textualmente expresa: *“Toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley”*.

Por lo demás, la empresa OMLE PHARMA, S.A. actúa como agente de retención de acuerdo con lo pautado en el artículo 1° del Decreto N° 1.808 contentivo del Reglamento Parcial de la Ley de Impuesto sobre la Renta en materia de retenciones. En dicha norma se traslada a la empresa la carga de retener y pagar por adelantado el ISLR

en nombre de sus empleados. Es por ello, que este trabajo de investigación está orientado a mejorar la formación integral impositiva del personal de OMLE PHARMA, S.A., para la correcta participación en el proceso de declaración del ISLR, dentro de un clima organizacional apropiado y ajustado a las políticas de la empresa.

La administración tributaria para alcanzar un control eficaz, utilizando todos los mecanismos legales, técnicos y administrativos, para evitar la evasión, la elusión y la prescripción de los tributos, según Tacchi (1994), *“debe estar precedida de una cultura tributaria, de tal manera que se eduque a la población sobre los conocimientos tributarios indispensables que permitan generar nuevos comportamientos que se constituyan en verdaderas pautas de recta conciencia social”*.

Es por ello que el Departamento de Talento Humano de OMLE PHARMA, S.A. desde las bases de la cultura tributaria de la empresa, debe velar por la buena gestión de sus empleados en la declaración de la data en las formas fiscales, así como la declaración y pago del ISLR, de esta manera se busca el fortalecimiento del clima organizacional y se evitan incidentes que conlleven a eventuales sanciones por parte del Estado.

La investigación propuesta busca, que los resultados sean un complemento teórico de aquel en el cual se fundamenta la investigación, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de cultura en general, clima organizacional, estrategias, cultura tributaria, para

encontrar explicaciones a situaciones internas de la empresa (desconocimiento en término general del proceso de declaración del ISLR, percepción negativa de la gestión de los tributos, etc.). Por otra parte, existe referencia de un trabajo realizado por otro investigador, relacionado con la cultura tributaria en Venezuela, que sustenta el tema de investigación de los autores. Esto permitirá a los investigadores contrastar diferentes conceptos relacionados al tema tributario dentro de la realidad de OMLE PHARMA, S.A.

De igual manera, los investigadores consideran para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio, aplicar técnicas de investigación (cuestionario), como instrumento para medir la cultura tributaria dentro de la empresa, lo cual será desarrollado y validado por los autores. El cuestionario se aplicará a una población adecuada de personas y su debido procesamiento mediante un software. Con esta herramienta, se busca conocer el grado de identificación del personal administrativo (sede Caracas) que labora en la empresa, con el proceso de declaración del ISLR; así como su motivación y percepción de la gestión del Departamento de Talento Humano en torno al proceso de recaudación de data para la determinación del porcentaje de retención, paso previo para la declaración del ISLR. Por tal motivo, se considera que los resultados obtenidos de la investigación a través de la encuesta, apoyan y validan la realización de este proyecto.

Por último y sin menor valor de importancia, se considera que los resultados que se obtengan de la investigación permitirán encontrar soluciones concretas al problema planteado inicialmente, el cual incide en la efectividad y los costos de las horas hombres dentro de la jornada laboral, el gasto del material de oficina, así como del clima organizacional al momento de declarar la información en las formas fiscales y el ISLR.

Ouchi (citado en Denison, 1991) ha sostenido que el rendimiento de una empresa se puede predecir por el nivel de especificidad del activo humano. De este planteamiento los investigadores extrapolan que el reforzamiento de la cultura tributaria por parte del Departamento de Talento Humano, con enfoque exclusivo para esta situación en particular, puede generar ganancia en el sentido de mejorar el clima organizacional en los períodos previos a la primera quincena de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre del año gravable a los fines de la retención correspondiente.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

II.1. CULTURA

El término cultura, que proviene del latín *cultus*, hace referencia al cultivo del espíritu humano y de las facultades intelectuales del hombre. Su definición ha ido cambiando a lo largo de la historia: desde la época del Iluminismo, a finales del siglo XVII, la cultura ha sido asociada a la civilización y al progreso.

El concepto de cultura es tan amplio que resulta difícil encontrar una definición exacta y precisa, por el hecho de que este concepto ha cambiado durante la historia del hombre. Cada autor que formula un concepto de cultura, está influenciado por los estilos de vida, las creaciones del hombre y la evolución de la sociedad asociada a cada época en la cual los autores manifiestan un nuevo concepto de cultura, sin embargo en líneas generales, los conceptos son similares.

Debido a la variedad de significados que tiene la palabra “cultura”, se hace necesario exponer a continuación algunos conceptos de cultura según varios autores:

Según Edward Tylor (1977) la cultura desde el punto de vista etnográfico se define como “el complejo que incluye conocimiento, creencias, arte, moral, derecho, costumbres y cualquiera de los otros

hábitos y capacidades adquiridos por el hombre como miembro de una sociedad”.

Para Giddens (1991) cultura se refiere a:

Los valores que comparten los miembros de un grupo dado, a las normas que pactan y a los bienes materiales que producen. Los valores son ideales abstractos, mientras que las normas son principios definidos o reglas que las personas deben cumplir.

Según Eagleton (2001) la cultura “es el conjunto de valores, costumbres, creencias y prácticas que constituyen la forma de vida de un grupo específico”.

En general, se podría definir la cultura como el conjunto de valores, costumbres e ideales que posee un grupo determinado de la sociedad mundial, que los caracterizan y lo diferencien notablemente entre sí, haciendo cada grupo social único e irreplicable dentro del ámbito mundial.

II.2. CULTURA TRIBUTARIA

En este apartado se presenta una noción de la definición de cultura tributaria de acuerdo con varios autores, siempre relacionando la cultura tributaria con la sociedad, que es el elemento fundamental de la cultura.

Según Méndez (2004) la cultura tributaria se entiende como:

Un conjunto de valores, conocimientos y actitudes compartido por los miembros de una sociedad respecto a la tributación y la observancia de las leyes que la rigen, esto se traduce en una conducta manifestada en el cumplimiento permanente de los deberes tributarios con base en la razón, la confianza y la afirmación de los valores de ética personal, respeto a la ley,

responsabilidad ciudadana y solidaridad social de los contribuyentes.

A nivel general, según Lamiste (2001) se entiende por cultura tributaria, “la representación de los impuestos y su relación con el compromiso individual de pagar y la acción pública de la recaudación, dirigidas a erradicar la pobreza, favoreciendo la igualdad; así como también el bienestar de todos los ciudadanos”.

Aplicado a la cultura tributaria, agrega Lamiste (2001) que la misma no se refiere al conocimiento que tienen los ciudadanos sobre sus responsabilidades como contribuyentes, sino la forma en que construyen una imagen de los impuestos, a partir de una combinación de información, experiencia sobre la acción y el desempeño del Estado.

Es por ello que con este proyecto se busca no sólo crear cultura tributaria en los a los empleados de OMLE PHARMA, S.A., sino también reforzar su responsabilidad ciudadana en materia de obligaciones tributarias; ya que su aporte, por más pequeño que sea, colabora en gran medida con al desarrollo de la sociedad, en materia de vialidad, servicios públicos, salud, etc., lo cual es de suma importancia en cuanto a los valores democráticos de igualdad y de solidaridad, sin importar cuál sea la tendencia política del gobierno de turno.

Cortázar (2005) señala que es muy importante la valoración social del incumplimiento tributario ya que se genera una visión colectiva de una ineficaz administración tributaria por parte del Estado en concordancia con la búsqueda del bienestar de todos los ciudadanos.

Explica Méndez (2004) que la cultura tributaria es un campo que habla sobre la relación Estado-Sociedad que ha sido poco explorado por las ciencias sociales. Sin embargo, el autor señala, que la confianza en las instituciones tiene gran relevancia para la construcción de un vínculo positivo entre los ciudadanos que pagan impuestos, con quienes administran y utilizan los recursos.

Para fines de comprender la cultura tributaria, es esencial según Saldías (2005) tener nociones del significado de cultura ciudadana, dirigida al conjunto de valores y comportamientos propios de una comunidad, que definen su identidad, refuerzan su autoestima, favorecen la convivencia en sociedad, así como también refuerzan el compromiso de esa sociedad, ya que la misma se sustenta siempre en valores democráticos, como la igualdad y la solidaridad; permitiendo reforzar la complicitad y el compromiso ciudadano para garantizar la capacidad de organización, acción e integración de una sociedad en general.

De este modo, la cultura tributaria debe convertirse en un tema para identificar los distintos bienes y servicios públicos, conocer el valor económico, así como la repercusión social de los bienes y servicios públicos, reconocer las diversas fuentes de financiación de los bienes y servicios públicos, especialmente las tributarias; establecer los derechos e igualmente, las responsabilidades a que da lugar la provisión pública de bienes y servicios, interiorizar las actitudes de respeto por lo que es

público, financiado con el esfuerzo de todos para ser utilizado en beneficio común y solidario.

Los autores de este trabajo de investigación consideran de vital importancia incluir dentro del conjunto de creencias, valores, comportamientos y principios que la organización OMLE PHARMA S.A.; tiene la cultura, educación y conciencia tributaria, de tal forma que se transmitan por parte de los entes responsables de la organización valores y actitudes favorables con respecto a la responsabilidad fiscal y contrarias a las conductas defraudadoras y evasoras de ISLR.

Visto desde el punto de vista de la organización OMLE PHARMA, S.A., los empleados al cumplir con la responsabilidad ciudadana de asumir las obligaciones tributarias, favorecerán el bienestar de todos los miembros que están dentro de la organización, en cuanto a que optimizarán los sistemas de transporte público con los cuales se trasladan al trabajo todos los días; repararan las vías de comunicación, calles, autopistas, etc.; mejorarán servicios públicos como agua potable y luz dentro de la organización; y finalmente, pero no menos importante, para efectos de este trabajo, evitarán posibles penalizaciones y sanciones individuales y a la organización.

Se considera valioso implementar estrategias para fomentar la cultura tributaria dentro de OMLE PHARMA S.A., las cuales constituyan un conjunto de medios diseñados para generar conocimientos, valores y representaciones que conduzcan al empleado, en su rol de contribuyente,

a valorar como idóneo el proceso de cumplir con sus deberes tributarios en bien de la comunidad, de la organización y del suyo propio.

Sin embargo, Robles (2002) por otra parte plantea que los problemas más importantes que enfrenta la cultura tributaria son la legitimidad social de las acciones de fiscalización o control, pues ella depende en gran medida del grado de rechazo social hacia las conductas de incumplimiento tributario y la valoración social del incumplimiento tributario del Estado con los ciudadanos; en Venezuela y en específico en la organización OMLE PHARMA S.A. es un problema de alta importancia.

II.2.1. ELEMENTOS DE LA CULTURA TRIBUTARIA EN VENEZUELA

De acuerdo con Armas y Colmenares (2009) los atributos que caracterizan la cultura tributaria en Venezuela son los siguientes:

Valores del contribuyente

- **Honestidad:** sentido de responsabilidad ante el cumplimiento de los deberes establecidos en las normas legales.
- **Integridad:** obrar respeto hacia uno mismo y a los demás, apegado a las normas morales.
- **Solidaridad:** se refiere a los lazos sociales que unen a los miembros de una sociedad entre sí en todo momento.

Valores Corporativos del SENIAT.

- **Vocación de servicio:** Actitud particular y especial ante lo público, asumir el compromiso de ayuda y apoyo a la organización y al país. Respeto consideración y buen trato hacia los demás como imperativos fundamentales en las relaciones de trabajo.
- **Responsabilidad:** Asumir el cumplimiento de las actividades inherentes a las distintas funciones de manera eficaz y eficiente, como base para el compromiso cotidiano en el trabajo.
- **Honestidad:** Integridad de la persona ante la defensa de los intereses institucionales, respeto de los valores del hombre y fortalecimiento de su conducta moral y social ante lo público.
- **Excelencia:** El trabajo realizado será reconocido por su calidad superior, como expresión de la exigencia institucional y el mérito de los funcionarios.
- **Sentido de pertenencia:** Identificación plena con la filosofía y misión institucional, y con los valores de nuestra nación, convencidos de que la labor realizada forja a la institución como pilar básico de Venezuela, y refleja afecto de sus miembros hacia ella y el país.

Normas Legales y Sanciones Normas legales: En Venezuela la normativa legal relacionada con el Impuesto Sobre la Renta está tipificada en la Ley de Impuesto Sobre la Renta. En relación a las

sanciones estas se encuentran claramente tipificadas en el COT (2001).

Símbolos: Se refiere a cualquier signo que identifique o evoque la tributación, tal es el caso del logo del SENIAT.

Tecnología: Las innovaciones tecnológicas tienen su aplicación en la materia tributaria, permitiéndole al contribuyente presentar las declaraciones de sus impuestos a través de la Internet.

II.3. EDUCACIÓN TRIBUTARIA

Según el Pequeño Larousse Ilustrado (1983) la educación se define como “acción de desarrollar las facultades físicas, intelectuales y morales”.

En el contexto de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, publicada en Gaceta Oficial N° 5.453, 20/03/2000 en su artículo 102, es definida de la siguiente manera:

La educación es un derecho humano y un deber social fundamental, es democrática, gratuita y obligatoria... La educación es un servicio público y está fundamentada en el respeto a todas las corrientes del pensamiento, con la finalidad de desarrollar el potencial creativo de cada ser humano y el pleno ejercicio de su personalidad...

Conforme a Suárez (2002) la educación tributaria se define como:

Un deber fundamental, que está contenida dentro de los servicios públicos y se fundamenta en el respeto al contribuyente e instituciones, persigue como fin el desarrollo de la voluntariedad hacia las obligaciones tributarias y el pleno ejercicio de los derechos democráticos, sustentada en la valoración ética del pago

de tributos y la participación activa, consiente y solidaria en los procesos de transformación del sistema tributario.

De acuerdo con Brenes (2000); la educación tributaria ha de tratarse como un tema de responsabilidad ciudadana que se traduce en asumir las obligaciones tributarias, primeramente porque lo establece la ley; e igualmente, porque se trata de un deber cívico e individual, que favorecerá la mejora de la calidad de vida y el bienestar de todos los ciudadanos que conforman la sociedad.

II.4. CONCIENCIA TRIBUTARIA

En referencia a lo tributario, por tratarse de un tema de ámbito social, según Suárez (2002), la conciencia se presenta de diferentes maneras, según los ideales políticos, morales, religiosos, entre otros.

Al extrapolar los conceptos de conciencia al ámbito social, la conciencia social, puede definirse como la capacidad que tiene el individuo de distinguir como sus acciones pueden favorecer o perjudicar el desarrollo de las demás personas en su entorno.

Llevando estos conceptos al campo tributario, para Suárez (2002), la conciencia tributaria no es un simple agregado a la conciencia social, sino que puede definirse como “la cualidad subjetiva de la experiencia del contribuyente, determinada mediante un acto conductual realizado con conocimiento previo de las consecuencias del hecho, las cuales serán expuestas explícitamente en las normas tributarias”.

II.5. CLIMA ORGANIZACIONAL

Estudiar el clima organizacional es fundamental en el análisis del desarrollo organizacional. Así como las personas tienen sus propias características individuales que las diferencian de las demás, igualmente las organizaciones tienen sus propias características que las diferencian de las otras.

Según Perozo (2003) el clima organizacional representa un aspecto relevante en la relación entre personas dentro de la organización. Todas las organizaciones tienen recursos humanos que gerenciar y ejecutan las acciones administrativas y operativas para el logro de los objetivos organizacionales.

El Clima Organizacional está estrechamente relacionado con la motivación de los miembros de la organización, Perozo (2003) lo define como una “estructura psicológica de las organizaciones, por lo que se está ligado a la personalidad o carácter del ambiente de la organización”, presentándose una retroalimentación recíproca entre el estado de motivación de las personas y el clima organizacional.

El clima de cualquier organización puede ser cambiante debido a las distintas situaciones que se presenta en la misma, como las situaciones de estrés, si la motivación de los miembros es elevada el clima organizacional tiende a ser alto y proporciona relaciones de satisfacción, animación, interés y colaboración entre los participantes, cuando la motivación del personal es baja, por temores, frustración o por

barreras a la satisfacción de las necesidades individuales el clima organizacional tiende a bajar.

II.6. ESTRATEGIA:

A pesar de carecer de una definición universalmente aceptada para el término “estrategia”, sin embargo el origen de la palabra refiere a la combinación de palabras griegas stratos que significa “ejército” y agein = “conductor o guía”. También se indaga que puede ser originarse de la palabra "strategos", vocablo con que los antiguos griegos designaban la persona que debía conducir sus fuerzas militares.

II.6.1. CONTENIDOS DE LA ESTRATEGIA

La estrategia puede ser definida como una visión de futuro que establece cuál es la posición que se desea para la empresa, y se traza además, por la determinación de los medios capaces de conseguirlo. Bueno, para poder llevar a cabo lo anterior, la estrategia deberá estar constituida de la siguiente información:

- ✓ **Alcance:** indica los negocios en los cuales empresa quiere participar.
- ✓ **Asignación de Recursos:** cómo distribuir los recursos entre las distintas áreas que conforman la empresa.
- ✓ **Ventajas Competitivas:** factor que le permita destacarse como empresa o sus productos. Una ventaja competitiva es cualquier característica de la empresa que la diferencia de la competencia

directa dentro de su sector. Toda empresa que obtiene beneficios de un modo sostenido tiene "algo" que sus competidores no pueden igualar, aunque en muchos casos lo imiten, no sólo tiene una ventaja competitiva sino que es "sostenible" a mediano o largo plazo.

II.6.2. ETAPAS PARA FORMULAR UNA ESTRATEGIA:

El proceso de formulación de la estrategia no es simple y requiere estudios y análisis que deben de llevarse a cabo siempre, si se desea minimizar los riesgos de un fracaso.

Las etapas para la formulación de la estrategia son:

- **Formular la Misión:** El propósito de definir la misión consiste en establecer el objetivo o meta a alcanzar, y alrededor de este se tomarán las decisiones estratégicas. Por lo general, una misión consta del establecimiento una visión y enuncia los principales valores que respaldan su actuar.
- **Análisis del Entorno:** Una vez claro el objetivo que la organización desea alcanzar, viene la etapa de análisis interno a la empresa, para determinar las fortalezas y debilidades, y externo para detectar las amenazas y oportunidades.
- **Análisis de FODA:** Una vez realizado el Análisis Interno y Externo, corresponde complementar los resultados con esta matriz informativa, puesto que las fortalezas y debilidades de la

organización y las oportunidades y amenazas del entorno están interrelacionados.

- **Formulación de la Estrategia:** Finalmente se establece una acción planificada, cuyo objetivo debe alinear los recursos y potencialidades de una empresa para el logro del objetivo planteado inicialmente.

Michael Porter, considerado el padre de la estrategia, en su artículo ¿Qué es la estrategia?, publicado en noviembre de 1998, por la Harvard Business Review, América Latina, describe tres principios claves que se deben observar en el posicionamiento estratégico, son:

- La estrategia radica en la creación de una posición única y de valor, que involucra la gestión de un conjunto de actividades significativas. La posición estratégica emerge de tres fuentes distintas:
 - Satisfacer pocas necesidades a una gran cantidad de clientes.
 - Satisfacer una amplia gama de necesidades a unos pocos clientes.
 - Satisfacer una amplia gama de necesidades a muchos clientes en un nicho del mercado.
- La estrategia necesita de buen juicio para competir
- La estrategia está inmersa en los procesos de la compañía.

Para efectos de este trabajo de investigación, el planteamiento de la estrategia, de establecer una cultura tributaria en la empresa farmacéutica OMLE PHARMA S.A., siguió las etapas planteadas anteriormente de estudios y análisis, y como plantea Porter, es parte de los procesos de la compañía y está enfocada en satisfacer necesidades de muchos clientes, en este caso el cliente interno o empleados, buscando un elemento cultural diferenciador contra otras empresas farmacéuticas. Adicionalmente como beneficio para la empresa, se plantea reducir la probabilidad de sanciones por parte del Estado a la hora de una auditoría fiscal por parte del ente gubernamental, es decir el SENIAT.

II.6.3. RELACIÓN ENTRE ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL Y CULTURA TRIBUTARIA:

Los autores de este trabajo de investigación consideraron importante que la organización OMLE PHARMA, S.A., dentro de sus estrategias organizacionales, incluya el establecimiento de una cultura tributaria en sus empleados, que tendría como objetivo primordial el de establecer valores y principios que favorezcan las conductas propicias al cumplimiento fiscal y contrarias a las actitudes defraudadoras y evasoras de ISLR, por medio de la transmisión de ideas que sean asimiladas en lo individual y valoradas en lo social, lo cual conllevaría un cambio cultural en los empleados de la organización.

La estrategia, aparte de transmitir ideas favorables al cumplimiento de las obligaciones fiscales, también debe informar al empleado las posibles sanciones y penalizaciones

II.7. BASES CONCEPTUALES DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA

El Estado para poder realizar sus funciones y afrontar sus gastos, debe contar con recursos, y los mismos se obtienen a través de los diferentes procedimientos legalmente establecidos y regulados en principios legales constitucionales. Entre los diversos recursos, están los tributarios, como fuentes de ingreso del Estado Nacional, y éstos son aquellos que el Estado obtiene mediante el ejercicio de su poder, es decir, mediante leyes que crean obligaciones a cargo de los administrados, en la forma y cuantía que las mismas establecen.

La característica común de los recursos tributarios es su obligatoriedad por imperio de la Ley en la cual tiene su origen, pero dicha obligatoriedad se encuentra enmarcada dentro de las limitaciones que emergen de la misma Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Para efectos de este trabajo, se delimita la investigación tributaria a las bases conceptuales relacionadas con el ISLR, y a su vez demarcar como objeto de estudio, a las personas naturales.

II.7.1. PERSONA NATURAL

De acuerdo al Artículo 16 del Código Civil de Venezuela, en su sección I, De las Personas Naturales, “Todos los individuos de la especie humana son personas naturales”.

II.7.2. REGISTRO DE INFORMACIÓN FISCAL (EN LO SIGUIENTE RIF)

Es un registro destinado al control tributario, en el cual deben inscribirse las personas naturales o jurídicas, las comunidades y las entidades o agrupaciones sin personalidad jurídica, susceptibles en razón de los bienes o actividades, de ser sujetos o responsables del ISLR, los agentes de retención del impuesto, y los residentes en el extranjero sin establecimiento permanente o base fija, siempre que la causa del enriquecimiento esté u ocurra en Venezuela.

II.7.3. CONTRIBUYENTE

Conforme al Artículo 22 del Código Orgánico Tributario, Sección segunda, De los Contribuyentes, se define a los contribuyentes a “los sujetos pasivos respecto de los cuales se verifica el hecho imponible”.

II.7.4. RETENCIÓN

De los procedimientos que se llevan a cabo para la recaudación del ISLR se encuentra la retención del impuesto, la cual se practica en el momento del pago o abono en cuenta.

Para el SENIAT, se define retención como “toda cantidad ingresada al Estado, a cuenta del ISLR del contribuyente, enterada por un deudor o pagador de enriquecimientos, en virtud de la realización en el país de alguna de las actividades económica descrita reglamentariamente”.

Las retenciones son un tópico fundamental dentro del proceso de declaración de impuesto, por lo que del conocimiento y manejo que de las deducciones haga el empleado en su declaración de rentas, dependerá el mayor o menor monto de impuesto que deba pagar. De igual manera para el debido curso de las deducciones los empleados deberán conocer una serie de reglamentaciones que hay sobre las mismas, las cuales se detallan en el presente trabajo con el objeto de sustentar la información que la empresa debe impartir al personal dentro de la implementación de la cultura tributaria como estrategia organizacional.

II.7.5. AGENTE DE RETENCIÓN

El COT, publicado en Gaceta Oficial N° 37.305, 17/10/2001, en su artículo 27 define como agentes de retención a aquellas personas, naturales o jurídicas, designadas por la Ley o por la Administración Tributaria previa autorización legal, que por sus funciones públicas o por razón de sus actividades privadas, intervienen en actos u operaciones en los cuales deban efectuar la retención del tributo correspondiente.

En cuanto a las responsabilidades, de acuerdo a la referencia legal del COT, en sus artículos 25, 26 y 27, el agente de retención es el único responsable ante el fiscalizador, teniendo o no carácter de

contribuyente y por disposición de la Ley, debe cumplir con las siguientes responsabilidades:

- Efectuar las retenciones del ISLR, en los supuestos establecido en el Reglamento Parcial del ISLR en Materia de Retenciones.
- Efectuar el enteramiento de las cantidades retenidas, dentro de los plazos y condiciones establecidos por las normas correspondientes.
- Entregar el comprobante de retención indicando el monto pagado o abonado en cuenta y la cantidad retenida.
- Entregar a los sujetos retenidos una relación del total pagado o abonado en cuenta y los impuestos retenidos en el ejercicio.
- Responder de manera solidaria con el contribuyente, en caso de no realizar la retención, por el pago del impuesto que debía haber retenido.
- Efectuar la retención dentro de una norma legal o reglamentaria que las autorice, sino responderá ante el contribuyente por tales retenciones. Y en caso de haber pagado lo retenido, el contribuyente podrá solicitar su reintegro o compensación a la Administración Tributaria.
- Presentar la Relación Informativa de Retenciones de ISLR, en los casos y conforme a lo dispuesto en la Providencia administrativa que regula el cumplimiento de los deberes de información y enteramiento en materia de retenciones del impuesto sobre la renta

N° SNAT/2009/0095, publicado en Gaceta Oficial N° 39.269, 22/09/2009.

OMLE PHARMA, como agente de retención, es responsable directo en razón de sus actividades privadas, de entregar o participar de alguna forma en la entrega de una suma de dinero (que en principio correspondería al contribuyente), con la posibilidad de restar una cantidad que luego ingresarán al Fisco Nacional. Es quien entrega dinero al contribuyente y de esos fondos extrae un porcentaje del impuesto a retener.

Como sujeto pasivo de los deberes tributarios, OMLE PHARMA no representa al empleado en su rol como contribuyente, sino que obra por expresa disposición legal tendiente a evitar la evasión fiscal, facilitar la percepción de los tributos en su fuente, que se deriva de la potestad tributaria del Estado y obligados a colaborar con la Administración Tributaria en la recaudación anticipada de impuestos.

OMLE PHARMA como agente de retención tiene a su cargo el cumplimiento de una prestación obligatoria y coactiva proveniente de un acto unilateral del Estado, como lo es la Ley. En tal sentido, el “hacer” de la empresa como responsable queda desplegada en dos cargas distintas:

- Retener el impuesto en el momento en que la Ley lo disponga;
- Ingresar en las arcas fiscales el dinero retenido, en los plazos señalados por las normas vigentes.

En cuanto a la primera carga, el hecho de no retener el impuesto en el momento en que la ley lo disponga implica la figura de un delito tributario; ilícito material, que es la omisión de actuar como agente de retención, por tanto, se le asigna responsabilidad por incumplimiento de los deberes fiscales que les incumben, pero, responderá solidariamente con el contribuyente. Así lo establece el segundo aparte del Art. 27 del COT: “(...) de no realizar la retención o percepción, responderá solidariamente con el contribuyente”

En cuanto a la segunda carga, por el hecho de no enterar los anticipos o de mantener en su poder total o parcialmente los impuestos retenidos (después de vencidos los plazos legales), el agente de retención es el único responsable ante el Fisco por el importe retenido y, es responsable por incumplimiento de la deuda ajena; esa responsabilidad se compromete ya sea porque no ha cumplido con la obligación nacida de un contrato, porque ha cometido un delito o cuasidelito, o más ampliamente porque ha contravenido una obligación legal preexistente que causa un perjuicio fiscal y la cual es castigada con la pena más severa existente en la legislación venezolana, la prisión.

Partiendo de las bases legales que sustenta esta investigación y considerando las actuaciones que lleva a cabo el SENIAT en cuanto a las sanciones aplicables a las personas jurídicas, en su rol como agente de retención, se desarrolla la investigación dentro de un marco gerencial, en el que el tema de investigación en aspectos tributarios y su aplicación en

la industria farmacéutica, permite a los investigadores dilucidar una adecuada estrategia que pueda ser llevada a cabo para implementar una cultura tributaria dentro de la organización. De este hecho no se desliga el aprendizaje o desarrollo de teorías que puedan sustentar el buen desempeño de dicha estrategia. Es por ello que los investigadores consideran oportuno el hecho de apoyarse en recursos prácticos donde el lenguaje más allá de lo legalmente establecido sea lo más sencillo posible de manera de garantizar el entendimiento por parte del personal que labora en la empresa.

II.7.6. UNIDAD TRIBUTARIA (en lo siguiente U.T.)

La U.T. fue creada con la segunda reforma que se le hiciera al COT, Decreto N° 189, publicado en Gaceta Oficial N° 4.727, 25/05/1994.

El SENIAT la define como:

La medida de valor creada a los efectos tributarios como una medida que permite equiparar y actualizar a la realidad inflacionaria, los montos de las bases de imposición, exenciones y sanciones, entre otros, con fundamento en la variación del Índice de Precios al Consumidor (I.P.C.).

Es utilizada por el Banco Central de Venezuela como su principal indicador que para el cálculo de la inflación del país; además para los montos de las bases de imposición, exenciones y sanciones, entre otros.

II.7.7. DESGRAVAMEN

Se define como una cantidad monetaria que se considera indispensable para la subsistencia del contribuyente.

Los desgravámenes corresponden a pagos efectuados por el contribuyente dentro del año fiscal, que son utilizados para disminuir el monto de la tributación que pueden hacer los contribuyentes del ISLR.

COT, Decreto N° 189, publicado en Gaceta Oficial N° 4.727, 25/05/1994

La LISLR publicada Gaceta Oficial N° 38.628, 16/02/2007, en su artículo 60, pág. 42; contempla que las personas naturales domiciliadas en el país, podrán optar por utilizar un desgravamen de 774 U.T., conocido como **desgravamen único**, o utilizar la sumatoria del resto de los desgravámenes establecidos en el artículo 59, pág. 41 y 42; de la misma ley, que son los siguientes:

- Pagos a institutos docentes del país, por la educación del contribuyente y la de sus descendientes no mayores de 25 años. El límite de edad no es aplicable en los casos de educación especial.
- Pagos por el contribuyente a empresas domiciliadas en el país por concepto de primas de seguros de hospitalización, cirugía y maternidad.
- Pagos por servicios médicos, odontológicos y de hospitalización, prestados en el país al contribuyente y a las personas a su cargo

(cónyuges no separados de bienes, ascendientes y descendientes directos).

- Pagos por concepto de intereses por préstamos para adquirir vivienda principal, hasta por un monto de 1.000 U.T.
- Pagos por concepto de alquiler de la vivienda principal, hasta por un monto de 800 U.T.

Los desgravámenes enumerados anteriormente no procederán cuando se hayan deducido del enriquecimiento neto del contribuyente.

Como medio de prueba ante cualquier fiscalización los desgravámenes deberán ser respaldados por sus respectivos comprobantes de pago que cumplan con los requisitos exigidos por la Administración Tributaria.

II.7.8. REBAJAS:

Son figuras creadas por el legislador para cubrir el monto indispensable para la subsistencia del contribuyente y su carga familiar.

La LISLR publicada Gaceta Oficial N° 38.628, 16/02/2007, en su artículo 61, pág. 42; de la establece que las personas naturales residentes en el país, gozarán de una rebaja de impuesto de diez (10) unidades tributarias (U.T.) anuales. Además, si tales contribuyentes tienen personas a su cargo, gozarán de las rebajas de impuesto siguientes:

- 1) Diez (10) unidades tributarias por el cónyuge no separado de bienes.

- 2) Diez (10) unidades tributarias por cada ascendiente o descendiente directo residente en el país. No darán ocasión a esta rebaja los descendientes mayores de edad a menos que estén incapacitados para el trabajo, o estén estudiando y sean menores de veinticinco (25) años.

II.8. FORMATO AR-I (VER ANEXO 1):

El SENIAT define el AR-I de la siguiente manera:

Es el formulario que utiliza el trabajador bajo relación de dependencia, para determinar el porcentaje de retención de impuesto que su agente de retención le aplicará sobre las remuneraciones que le paguen o abonen en cuenta durante el curso del año civil.

El encargado de determinar el porcentaje de retención es el mismo trabajador. Ahora bien, si el trabajador no cumple con este deber le corresponderá al agente de retención determinar el porcentaje de retención.

Anteriormente la normativa del indicaba que el AR-I debía ser presentado únicamente por las personas naturales residentes en el país que sean beneficiarias de sueldos, salarios y estimen obtener un enriquecimiento neto anual superior a 1.000 U.T.; pero en la actualidad con la publicación de la providencia administrativa que establece el deber de presentación electrónica de las declaraciones del Impuesto Sobre la Renta, N° SNAT/2009/0103, publicado en Gaceta Oficial N° 39.296, 30/10/2009, obliga a todas las personas naturales en relación de dependencia deben presentar el AR-I y la declaración definitiva del ISLR

en el Portal Fiscal del SENIAT así su determinación de impuesto no arroje impuestos a pagar.

El AR-I debe presentarse antes del vencimiento de la primera quincena de cada ejercicio gravable, es decir antes del 15 de enero de cada año civil, y en todo caso antes de hacerse efectiva la primera remuneración del año. En caso de cambio en los datos suministrados en el formulario, se deberá realizar una variación antes de la primera quincena de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre, utilizando para ello el mismo formulario AR-I.

De acuerdo al formato establecido por el SENIAT para la estimación del porcentaje de retención y siendo dicho formato el aplicado por el departamento de RRHH para que el trabajador refleje los cálculos respectivos, se definen en el mismo orden de aparición los siguientes términos o numerales:

II.8.1. ESTIMACIÓN DE LAS REMUNERACIONES POR PERCIBIR EN EL AÑO (A)

Es el estimado de los sueldos y demás remuneraciones similares que el empleado va a percibir durante el año gravable, los cuales serán agrupados en un único monto total.

El departamento de RRHH solicita específicamente que el trabajador refleje en la casilla de “Cantidad por percibir de la empresa u

organismo”, la cantidad en bolívares (en lo sucesivo Bs.) que recibirá de la empresa durante el año gravable.

En el caso de OMLE PHARMA S.A., este monto incluye todos aquellos beneficios que estipula la convención colectiva de la industria farmacéutica como bono de transporte, bono vacacional, utilidades, entre otros; y se calcula multiplicando el sueldo mensual del empleado por un factor, que generalmente esta alrededor de 17,20 - 17,40.

Sin embargo, en este punto se genera el inconveniente que plantea este proyecto de investigación, ya que el departamento de RRHH no informa al empleado de cuál es el valor del factor, y se genera la primera duda a la hora de llenar el formato AR-I.

II.8.2. CONVERSIÓN DE LAS REMUNERACIONES ESTIMADAS EN “A”, A UNIDADES TRIBUTARIAS (B)

El valor obtenido de remuneraciones expresado en Bs. en la casilla “A” se divide por el valor vigente a la U.T., para así obtener el total de remuneraciones expresadas en U.T. la cual se reflejará en la casilla “B”.

Afortunadamente para el empleado, esta conversión se hace automáticamente en el formato ya que está diseñado en una hoja de cálculo de Microsoft Excel.

II.8.3. DESGRAVÁMENES QUE ESTIMA PAGARÁ EN AÑO GRAVABLE (C)

En esta casilla se reflejan los desgravámenes que el contribuyente supone pagar en el año fiscal, señalando por separado el monto anual de cada uno de los rubros descritos en el artículo 59 de la LISLR, que ya fueron enumerados anteriormente en este capítulo, y es importante recordar que se deberá anexar a la declaración anual los correspondientes comprobantes de pagos como prueba ante cualquier fiscalización.

II.8.4. CONVERSIÓN DE LOS DESGRAVÁMENES ESTIMADOS EN “C” A UNIDADES TRIBUTARIAS (D)

El total de desgravámenes expresados en Bs. en la casilla “C” se dividirá por el valor vigente de la U.T., con el fin de obtener el total de desgravámenes expresados en unidades tributarias, la cual será colocada en la casilla “D”.

II.8.5. DESGRAVAMEN ÚNICO (E)

En esta casilla el empleado opta por utilizar el denominado desgravamen único correspondiente 774 U.T. como lo indica el artículo 60 de la LISLR.

En el caso de OMLE PHARMA S.A. una gran parte de los empleados se acogen al desgravamen único.

II.8.6. DETERMINACIÓN DE LA RENTA GRAVABLE (EXPRESADA EN U.T.) (F)

Este valor se calcula restando del total de remuneraciones señalado en la casilla “B” el valor de desgravámenes señalado en la casilla “D” o “E”, dependiendo de la selección del contribuyente para determinar sus desgravámenes. De ser negativo este resultado el contribuyente sólo firmará el formulario y hará entrega del mismo al agente de retención (RRHH), en caso contrario, de ser positivo el resultado, el contribuyente continuará con el llenado del formulario AR-I.

II.8.7. CÁLCULO DEL IMPUESTO ESTIMADO PARA EL AÑO GRAVABLE (G)

Para este fin, busque en la tabla la fracción de enriquecimiento donde se ubique el monto de la casilla “F” multiplique este por el porcentaje que corresponda y reste el sustraendo respectivo y escriba seguidamente el resultado.

Sin embargo para efectos del formato electrónico, el monto en U.T. de la casilla “G” es colocado automáticamente.

II.8.8. REBAJAS AL IMPUESTO (H)

La personas naturales residentes en el país, tienen una rebaja de impuesto de diez (10) unidades tributarias (U.T.) anuales, y este valor ya está seleccionado automáticamente en el formato, el empleado no debe modificar nada.

En caso de presentar carga familiar, como lo indica el artículo 61 de la LISLR debe colocarlo en el renglón 2) que indica el formato.

En caso de presentar un exceso de impuesto retenido en los períodos fiscales anteriores o anteriores, este debe colocarse en el renglón 3) que indica el formato, el monto se coloca en Bs. y el mismo formato los transforma en el número de U.T. correspondiente.

II.8.9. IMPUESTO A RETENER EN EL AÑO GRAVABLE (I)

Este valor no es más que el producto de sustraer el impuesto estimado para el año gravable menos las rebajas al impuesto; de igual forma el formato electrónico arroja el valor automáticamente.

II.8.10. PORCENTAJE DE RETENCIÓN INICIAL (J)

Este monto se obtiene de dividir la sección “I”, el impuesto a retener en el año, entre la sección “B”, estimación de remuneraciones anual convertidas en U.T., por cien (100), según la siguiente expresión:

$$J = \frac{\text{Total Sección I}}{\text{Total Sección B}} \times 100$$

Figura I: Cálculo de porcentaje de retención inicial
Fuente: Planilla AR-I, SENIAT (2013).

Donde; Total Sección I = impuesto a retener en el año y Total Sección B = estimación de remuneraciones anual convertidas en unidades tributarias.

De igual forma el formato electrónico arroja el valor automáticamente.

Este valor expresado en porcentaje, es el de interés para el empleado, ya que debe tener en cuenta que este es el que será retenido mensualmente de su salario bruto por OMLE PHASRMA S.A. para ser cancelado al SENIAT por adelantado en su nombre.

II.8.11. PORCENTAJE POR VARIACION EN LOS DATOS APLICABLES PARA EL RESTO DEL AÑO GRAVABLE (K)

En caso de variación de los datos, ya sea incremento en la estimación del ingreso en el año, nacimiento o fallecimiento de una carga familiar o cambio de desgravamen único por utilizar desgravámenes detallados, la persona debe indicar en las casillas correspondientes el total de impuesto que le han retenido hasta la fecha y el total remuneraciones percibidas hasta la fecha; de esta forma el formato calculará de forma automática el nuevo porcentaje de retención a través de la siguiente fórmula:

$$\text{Nuevo \% de retención} = \frac{\text{Total I x Valor U.T.} - \text{Total 1}}{\text{Total A} - \text{Total 2}}$$

Figura II: Porcentaje por variación en los datos aplicables para el resto del año gravable **Fuente:** Planilla AR-I, SENIAT (2013).

Donde; Total I = impuesto a retener en el año, Valor U.T. = el valor actualizado de la unidad tributaria, Total 1 = impuesto retenido hasta la fecha, Total A = estimación de las remuneraciones por percibir en el año y Total 2 = total remuneraciones percibidas hasta la fecha.

Esta casilla también es importante que los empleados de OMLE PHARMA S.A. tengan el conocimiento de para qué es utilizada, ya que algunos incrementos de salario según la convención colectiva de la industria farmacéutica ocurren el primero de julio, por lo cual se debe modificar nuevamente los datos del AR-I para calcular el nuevo porcentaje de retención según el nuevo salario del empleado.

II.9. AR-C: (VER ANEXO 2)

El AR-C, no es un formato establecido por el SENIAT, sino por la empresa, y se define como un documento donde se reflejan todos los ingresos anuales y retenciones de impuesto realizadas por la empresa a la persona natural bajo relación de dependencia el sirve de soporte de la Declaración Definitiva de ISLR al finalizar el año gravable.

En OMLE PHARMA S.A., el AR-C expresa detalladamente, los ingresos y deducciones mensuales, así como el ingreso anual acumulado y la deducción anual acumulada en el período de enero a diciembre del años gravable en curso, de tal forma que el empleado tenga en sus manos todos los datos necesarios para realizar la declaraciones definitiva del ISLR en el portal del SENIAT.

II.10. INFRACCIONES TRIBUTARIAS

De acuerdo a Villegas (2002) la infracción tributaria se define como “la violación a las normas jurídicas que establecen las obligaciones

tributarias sustanciales y formales”. Según la naturaleza jurídica de la infracción tributaria se destacan dos conceptos:

II.10.1 EVASIÓN:

Citando a Villegas (2002) la evasión fiscal o tributaria “es toda eliminación o disminución de un monto tributario producida dentro del ámbito de un país por parte de quienes están jurídicamente obligados a abonarlo y que logran tal resultado mediante conductas fraudulentas u omisivas violatorias de disposiciones legales”.

II.10.2 ELUSIÓN:

Según Suárez (2002), citando a Fonrounge (1993), por la elusión fiscal o tributaria se define como:

El procedimiento legítimo por el cual se economizan impuestos mediante la utilización de formas, o la realización u omisión de actos admitidos en derecho, evitando así que se cumpla el presupuesto de hecho previsto en la ley como generador de la obligación

A pesar de que la elusión es un procedimiento legítimo, es una conducta fraudulenta y antijurídica, que incumple con las obligaciones tributarias impuestas por la ley, es por ello que son motivo de penalización.

En Venezuela, el ordenamiento jurídico que establece los principios generales en materia de penal con cuanto a infracciones tributarias es el COT, publicado en Gaceta Oficial N° 37305 de fecha miércoles 17 de octubre de 2001.

Cualquier conducta fraudulenta por parte de algún empleado de OMLE PHARMA S.A., puede ser penada con alguna sanción que expresa el COT, publicado en Gaceta Oficial N° 37.305, 17/10/2001, que en su artículo 94 pág. 32, y son las siguientes:

Artículo 94: Las sanciones aplicables son:

- Prisión;
- Multa;
- Comiso y destrucción de los efectos materiales objetos del ilícito o utilizados para cometerlo;
- Clausura temporal del establecimiento;
- Inhabilitación para el ejercicio de oficios y profesiones y;
- Suspensión o revocación del registro y autorización de industrias y expendios de especies gravadas y fiscales.

En vista las posibles sanciones aplicables, se hace necesario que resulten efectivas las estrategias para crear cultura tributaria en los empleados de OMLE PHARMA S.A., para impulsar la participación voluntaria en los procesos de declaración y pago de ISLR, como parte de su responsabilidad ciudadana, y evitar conductas de evasión o elusión fiscal que traerían como consecuencia una penalización tanto para la persona natural como para la empresa en su carácter de agente de retención.

CAPÍTULO III:

MARCO METODOLÓGICO

III.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según su finalidad ésta es una investigación de campo, que de acuerdo a la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2011) se define como:

El análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo.

Los autores a través de esta investigación buscan proponer soluciones a una situación determinada, como lo es la cultura tributaria en la empresa OMLE PHARMA, S.A. que implica explorar, describir, explicar y proponer alternativas de cambio, en función a las necesidades observadas.

Según los objetivos planteados, la investigación es de carácter descriptiva, pues tiene como finalidad determinar el nivel de cultura tributaria que tienen los empleados de la empresa OMLE PHRAMA, S.A. sobre la declaración de data en las formas fiscales y del ISLR.

Méndez (2011) acota que el estudio descriptivo persigue como propósito, delimitar los hechos que conforman el problema de investigación, por lo que es posible:

- 1) Establecer las características demográficas de unidades investigadas.
- 2) Identificar formas de conducta y actitudes de las personas que se encuentran en el universo de investigación.
- 3) Establecer comportamientos concretos.
- 4) Descubrir y comprobar la posible asociación de las variables de investigación.

Así, los investigadores proponen identificar elementos y características del problema planteado, a través de la caracterización de situaciones en las cuales se sustenta el tema de investigación. El tema de cultura tributaria abarca comportamientos sociales, actitudes, formas de pensar y actuar de un grupo de personas, así como formas de organización, que avalan este tipo de estudio.

III.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Con el fin de cumplir con los objetivos o dar respuesta al problema planteado, los investigadores optan por el método de observación, que según Méndez (2011) puede entenderse como “el proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos definidos...”(p. 238). De acuerdo a esta definición, los investigadores definen qué se quiere observar y cuáles son sus posibles

resultados, por lo cual los datos de la investigación se levantarán mediante el contacto directo con el objeto de estudio.

Según el nivel de manipulación de las variables es una investigación no experimental (ex post-facto), ya que se observarán las variables directamente, las cuales no son manipulables.

III.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Según Arias (2006), se entiende por población el "(...) conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación".

Para los investigadores la población objeto de estudio, son los empleados que laboran en la empresa OMLE PHARMA S.A. quienes en su rol de contribuyentes o no contribuyentes de impuestos forman parte de la fuente primaria de información.

Dicha población está distribuida en diferentes áreas de la empresa, por lo que los investigadores tomarán una muestra la cual por definición de Brito (1992) "es una porción o parte que representa a toda una población", la misma se determina mediante muestreo que es "un conjunto de operaciones y procedimientos que se realizan para estudiar y determinar los rasgos, factores, elementos y características de una población o universo, con el fin de seleccionar una muestra representativa de dicha población" (ob. cit.).

Se establecerá un muestreo por cuota, el cual es un diseño de muestreo no probabilístico en el que la muestra de acuerdo a Méndez (2011) se determina teniendo el cuidado de incluir en ella un número específico de elementos que, por su representatividad dentro del grupo elegido, se cree que afectan el tema de investigación.

Considerando que la población pertenece a la plantilla de empleados de OMLE PHARMA, S.A. se solicitará la información pertinente al departamento de recursos humanos a fin de determinar la cantidad de personas que son fuente de información primaria para la investigación. De allí los investigadores acudirán a la selección; a través de procedimientos estadísticos para este fin, así como de bibliografías y tablas de muestreos, de una muestra de la población total, para aplicar la técnica correspondiente en la recolección de la información.

III.4. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque de la investigación es cualitativa - cuantitativa, ya que la recolección de la data será a través de fuente secundaria o bibliográfica y de fuente primaria o empleados de la empresa, esta última con su respectiva medición numérica y porcentual.

III.5. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica de recolección de datos a utilizar será tipo cuestionario. Esta técnica Mario Tamayo y Tamayo (1984) la define como un “instrumento formado por una serie de preguntas que se contestan por

escrito a fin de obtener información necesaria para la realización de una investigación”.

Tal instrumento se considera adecuado por los investigadores, porque se adapta al tipo de diseño referido, en la que se podrá aislar los problemas de interés, reduciendo la realidad a un número determinado que permitirá precisar el objeto de estudio.

La técnica de procesamiento de la información será automatizada, mediante software de Microsoft Excel, el cual es variado en sus presentaciones y con el cual se puede cuantificar y agrupar las respuestas que surjan de los cuestionarios, codificar las preguntas y las opciones de respuestas que ayuda a tabular la data, ordenar la información mediante el uso de tablas y cuadros, entre otras funciones.

III.6. VIABILIDAD

Por último se considera que el proyecto es viable pues estará sustentado en la investigación directa del objeto de estudio (empleados) y se contará con la autorización de la empresa para la aplicación del instrumento.

CAPÍTULO IV:

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se realizó un estudio exploratorio en la sede administrativa de OMLE PHARMA S.A. en Caracas, a veinticinco (25) trabajadores de diferentes departamentos, el cual constó de un cuestionario conformado por 14 preguntas, con la finalidad de obtener información sobre el conocimiento que tienen los empleados entrevistados en carácter de contribuyentes activos, sobre el tema tributario y el clima o ambiente que se genera al momento de la gestión de formas fiscales y declaración de ISLR.

El cuestionario aplicado (ver anexo 3), fue diseñado con el objetivo de diagnosticar la cultura tributaria y el clima organizacional al momento de la gestión de formas fiscales y declaración del ISLR, la percepción del trabajador con respecto al proceso de recaudación de tributos y la administración de los mismos por parte del Estado, así como la herramienta o herramientas de preferencia por lo empleados para el fortalecimiento de la cultura tributaria dentro de OMLE PHARMA S.A.; sin embargo cada una de las preguntas tiene un objetivo en específico, y se mencionan a continuación:

- *Pregunta 1:* ¿Usted ha declarado y pagado ISLR los últimos tres (3) años? Esta pregunta tiene como objetivo conocer si el trabajador entrevistado ha participado en el proceso de declaración de ISLR, y el período de tiempo de 3 años se coloca intencionalmente, ya que es a

partir del año 2.010 donde el estado hace obligatorio que todas aquellas personas naturales deben presentar el formato AR-I y la declaración definida a través del portal electrónico, así pague ISRL o no.

- *Pregunta 2:* ¿Conoce los formatos AR-I y AR-C? Esta pregunta tiene como finalidad complementar la pregunta 1, ya que si el trabajador entrevistado ha participado en el proceso de declaración de ISLR, debe conocer los formatos AR-I y AR-C y viceversa. Por otra parte sirve como pregunta introductoria a las siguientes que llevaron nos llevan a indagar más sobre el conocimiento del empleado sobre el proceso de gestión de formas fiscales.
- *Pregunta 3:* ¿Conoce qué significan cada uno de los ítems de la planilla AR-I? Esta pregunta tiene como intención obtener información sobre el conocimiento del trabajador entrevistado sobre los ítems del formato AR-I, ya que esto interesa como base importante para la justificación de la presente investigación.
- *Pregunta 4:* ¿Conoce que significan cada uno de los ítems de la planilla AR-C? Esta pregunta se plantea para obtener información sobre el conocimiento del trabajador entrevistado sobre el formato AR-C, emitido por la empresa a final del período fiscal, ya que esto interesa como base importante para la justificación de nuestra investigación.
- *Pregunta 5:* ¿Sabe interpretar el formato AR-C y qué hacer con la información reflejada? Esta pregunta precisa si el trabajador

entrevistado, sabe como interpretar el formato AR-C y que con la información suministrada declarará el ISLR en el portal electrónico, al igual que las preguntas 3 y 4, esta respuesta es muy importante ya que sirve de base para la justificación de la presente investigación.

- *Pregunta 6:* ¿Sabe cómo se calcula el porcentaje de retención que se determina en la planilla AR-I? Esta pregunta tiene como propósito obtener información sobre el conocimiento del trabajador entrevistado de cómo se calcula el porcentaje de retención en la planilla AR-I, a pesar de que la plantilla lo calcule automáticamente al colocar los datos correspondientes, de igual forma esta respuesta servirá como base importante para la justificación de la presente investigación.
- *Pregunta 7:* ¿Sabe para qué se utiliza el porcentaje de retención que se determina en la planilla AR-I? Esta pregunta indica si el trabajador entrevistado, está consciente de que el porcentaje de retención que arroje la planilla AR-I será descontado mensualmente de su salario devengado y será acumulado para el posterior pago del ISLR al final del período fiscal, de igual manera esta respuesta es importante ya que es base para la justificación de la presente investigación.
- *Pregunta 8:* ¿Cuántas veces al año se debe determinar el porcentaje de retención y presentarlo a la organización? Esta pregunta proporciona información sobre si el trabajador entrevistado, está en conocimiento del el número de veces que debe aplicar la forma fiscal AR-I, ya que equivocadamente el Departamento de Talento Humano de OMLE PHARMA S.A. envía por correo electrónico la planilla para la

actualización del porcentaje de retención en oportunidades que no corresponden.

- *Pregunta 9:* ¿Considera usted que la información suministrada por la organización, es suficiente para gestionar las formas fiscales y no dejar dudas? Esta es una de las preguntas claves del cuestionario, ya que suministra información sobre si el trabajador entrevistado considera que la información que el Departamento de Talento Humano proporciona para la gestión de la forma AR-I es suficientemente clara como para realizar estos procesos. Adicionalmente, si la respuesta es negativa, hay un espacio para que el trabajador entrevistado escriba sus dudas sobre la gestión de formas fiscales y declaración del ISLR. Las respuestas suministradas serán el fundamento principal de la justificación al problema planteado en el proyecto de investigación.
- *Pregunta 10:* ¿Siente un ambiente de dudas en el departamento donde trabaja al momento de gestionar las formas fiscales y declarar el ISLR? Las respuestas suministradas en esta interrogante también son claves, ya que nos provee información sobre la percepción del trabajador entrevistado en cuanto al clima que se genera cuando el Departamento de Talento Humano envía por correo electrónico interno las formas fiscales para su gestión por parte de los trabajadores, esta información también será parte del fundamento principal de la justificación al problema planteado en el proyecto de investigación.
- *Pregunta 11:* ¿Cuál es su percepción con respecto a la recaudación de ISLR por parte del Estado? Esta es una pregunta abierta que tiene

como finalidad que el trabajador entrevistado exprese su impresión sobre si su deber como ciudadano contribuyente está siendo recompensado por parte del estado en cuanto a la recaudación de ISLR y el uso de esos impuestos para lograr el beneficio colectivo y desarrollo del país. Esta pregunta permitirá conocer si existe un descontento o no al momento de declarar y pagar ISLR.

- *Pregunta 12:* ¿Está en conocimiento de que una declaración falsa o extemporánea de ISLR de un trabajador, puede traer sanciones a la organización? Como la misma interrogante lo indica, proporcionará información sobre si el trabajador entrevistado esta consiente de que una declaración falsa, intencional o no, trae consecuencias tanto para él como para la organización donde trabaja, es decir que la omisión de información en la declaración, trae como consecuencia una penalización tanto para la persona natural como para el agente de retención.
- *Pregunta 13:* ¿Conoce usted cuales son las sanciones para la persona natural en cuanto a una declaración falsa o extemporánea del ISLR? Esta pregunta indica si el trabajador tiene noción de las consecuencias que trae una declaración falsa, ya sea intencional o no, las sanciones van desde sanciones pecuniarias hasta sanciones corporales (prisión).
- *Pregunta 14:* ¿Qué herramienta considera usted que sería más eficaz dentro de la organización para informar e incentivar la declaración y pago de ISLR? Este ítem ofrece información sobre cuál sería la medida más viable para los trabajadores entrevistados para informar e

incentivar la declaración y pago de ISLR, a fin de aclarar las dudas existentes sobre los procesos actuales, reforzar la cultura tributaria y mejorar el clima organizacional al momento de la gestión formas fiscales y declaración del ISLR.

Finalizada la realización de los cuestionarios, tabulación y graficado de los datos obtenidos, se presentan los resultados para cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario.

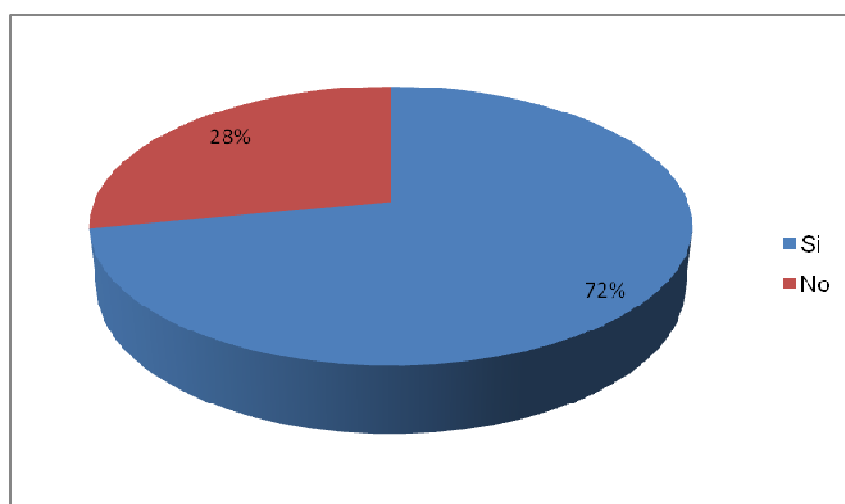


Gráfico 1: Distribución de resultados de la pregunta 1. ¿Usted ha declarado y pagado ISLR los últimos tres (3) años?
Fuente: Gamboa-Miranda (2012).

Interpretación: En el gráfico 1 se observa que el 72,00% de los entrevistados han participado en el proceso de declaración de ISLR desde el año 2010, es decir desde cuando el Estado Venezolano hace obligatorio a todas las personas naturales presentar el formato AR-I y la declaración a través del portal electrónico. Se prestará especial atención a las respuestas de este 72,00% ya que son el objeto de estudio principal en esta investigación.

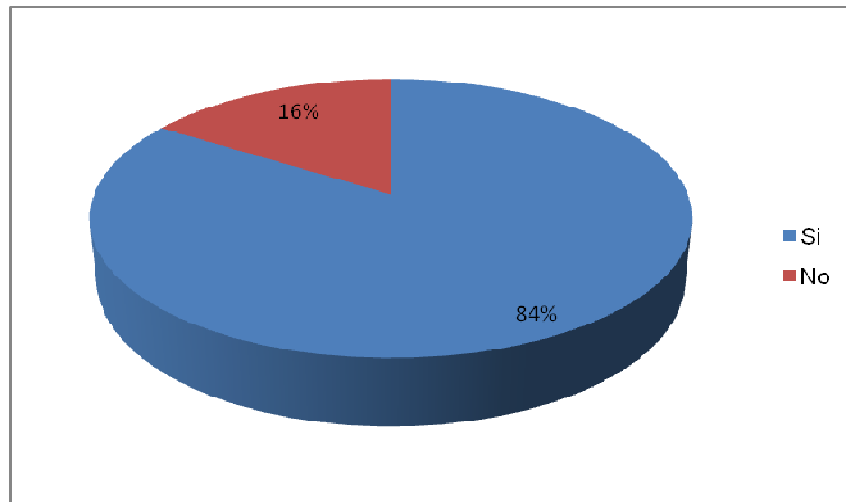


Gráfico 2: Distribución de resultados de la pregunta 2. ¿Conoce los formatos AR-I y AR-C?

Fuente: Gamboa-Miranda (2012).

Interpretación: El gráfico 2 muestra que el 84,00% de los entrevistados conocen las formas fiscales AR-I y AR-C. Esta información indica que el 84,00% de los encuestados han participado en el proceso de declaración de ISLR al menos una vez en su tiempo de servicio en OMLE PHARMA S.A., por lo cual son esencia de estudio importante para los investigadores; mientras que el 16,00% restante no han participado en dicho proceso.

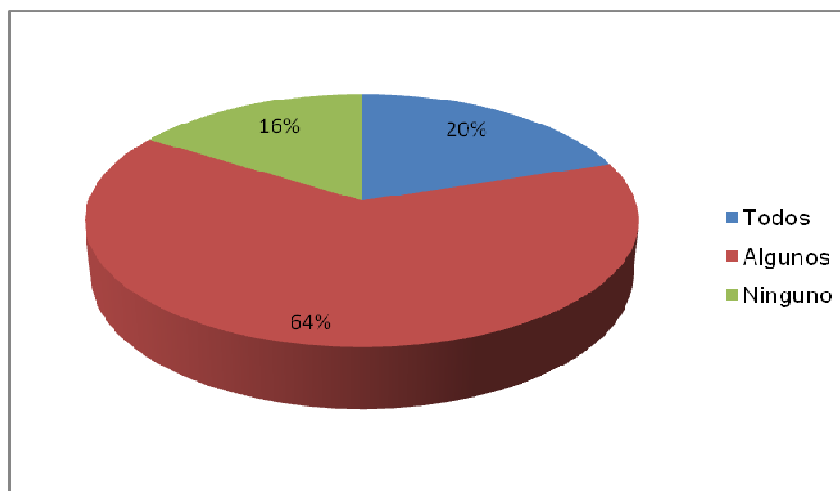


Gráfico 3: Distribución de resultados de la pregunta 3. ¿Conoce que significan cada uno de los ítems de la planilla AR-I?
Fuente: Gamboa-Miranda (2012).

Interpretación: El gráfico 3 refuerza la información obtenida en el gráfico 2, donde indica que el 16,00% de los entrevistados no han participado en el proceso de declaración de ISLR, adicionalmente, indica que el 64,00% de los encuestados al menos una vez en su tiempo de servicio en OMLE presenta dudas sobre el significado de los ítems en relación a la forma fiscal AR-I. Estas dos poblaciones, que representan el 80,00% de los encuestados, son importantes para la investigación, ya que la estrategia para reforzar la cultura tributaria va a ir dirigida hacia esta población objetivo.

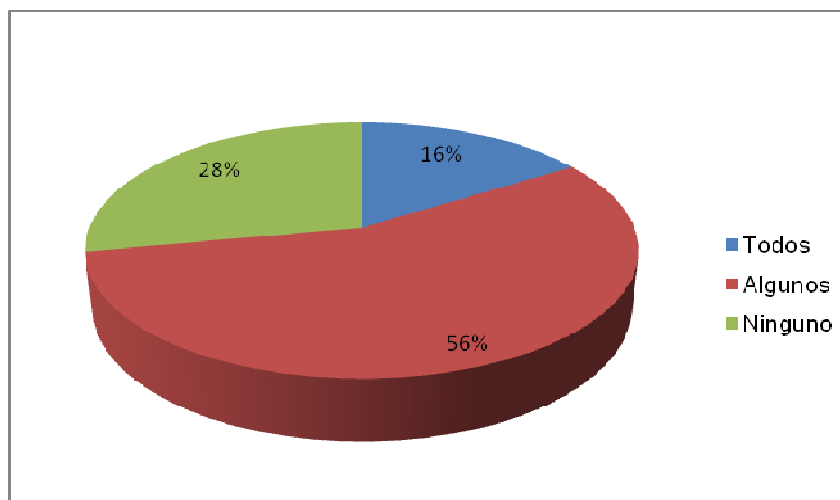


Gráfico 4: Distribución de resultados de la pregunta 4. ¿Conoce que significan cada uno de los ítems de la planilla AR-C?

Fuente: Gamboa-Miranda (2012).

Interpretación: El gráfico 4 indica que el 28,00% de los entrevistados no conocen que significa la información del formato AR-C que la empresa entrega a los empleados al final del año fiscal, adicionalmente, indica que el 56,00% de los encuestados tiene dudas sobre el significado de la información del formato AR-C. Estas dos poblaciones, que representan el 84,00% de los encuestados, son importantes para la investigación, ya que la estrategia para reforzar la cultura tributaria va a ir dirigida hacia esta población objetivo.

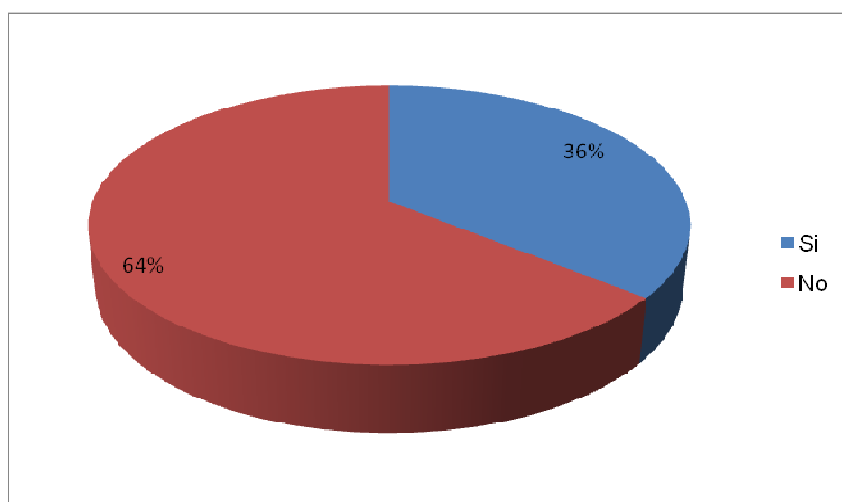


Gráfico 5: Distribución de resultados de la pregunta 5. ¿Sabe interpretar el formato AR-C y qué hacer con la información reflejada?

Fuente: Gamboa-Miranda (2012).

Interpretación: El gráfico 5 indica que el 64,00% de los entrevistados no sabe qué hacer con la información del formato AR-C que la empresa entrega a los empleados al final del año fiscal. Este dato es de suma importancia para la investigación, ya que la información de este formato es clave para la declaración del ISLR a través del portal electrónico, y debe estar perfectamente claro para que no ocurra una declaración equivocada por parte del personal, que pueda traer como consecuencia una penalización por parte del estado.

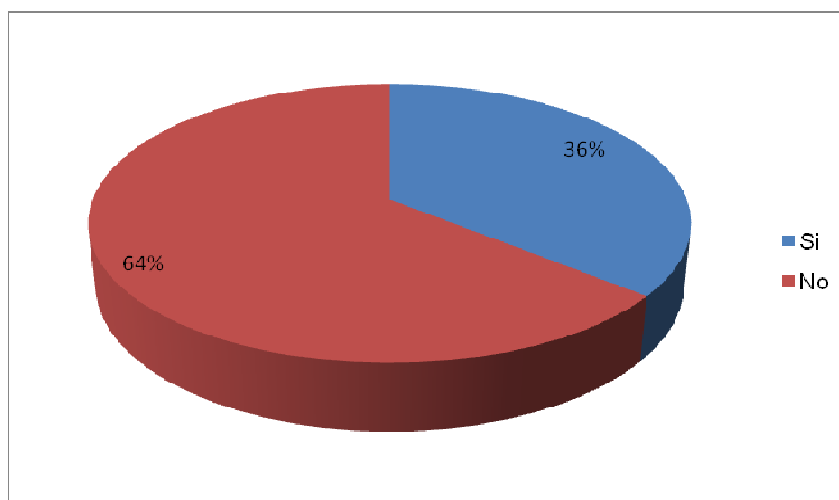


Gráfico 6: Distribución de resultados de la pregunta 6. ¿Sabe cómo se calcula el porcentaje de retención que se determina en la planilla AR-I?
Fuente: Gamboa-Miranda (2012).

Interpretación: El gráfico 6 indica que el 64,00% de los entrevistados no sabe como se calcula el porcentaje de retención, a pesar de que la planilla suministrada por la organización lo calcula de forma automática, existe un 36,00% de los entrevistados que si están en conocimiento de como realizar este cálculo. Esta información es importante que los empleados la conozcan ya que este porcentaje repercute en descuentos en su salario mensual.

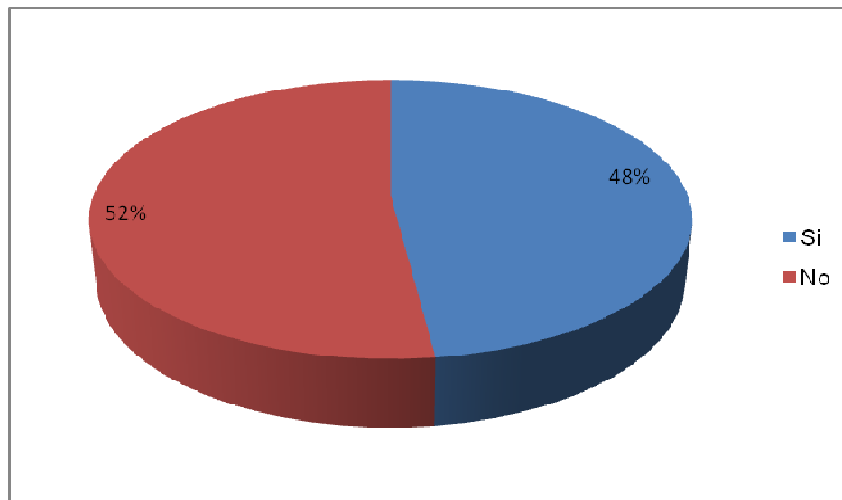


Gráfico 7: Distribución de resultados de la pregunta 7. ¿Sabe para qué se utiliza el porcentaje de retención que se determina en la planilla AR-I?
Fuente: Gamboa-Miranda (2012).

Interpretación: El gráfico 7 muestra una información de vital importancia, ya que el 52,00% de los entrevistados no sabe para que se emplea el porcentaje de retención, y esto es trascendental que los empleados la conozcan ya que este porcentaje repercute en descuentos en su salario mensual y más de la mitad de los entrevistados al parecer no están en conocimiento de esto.

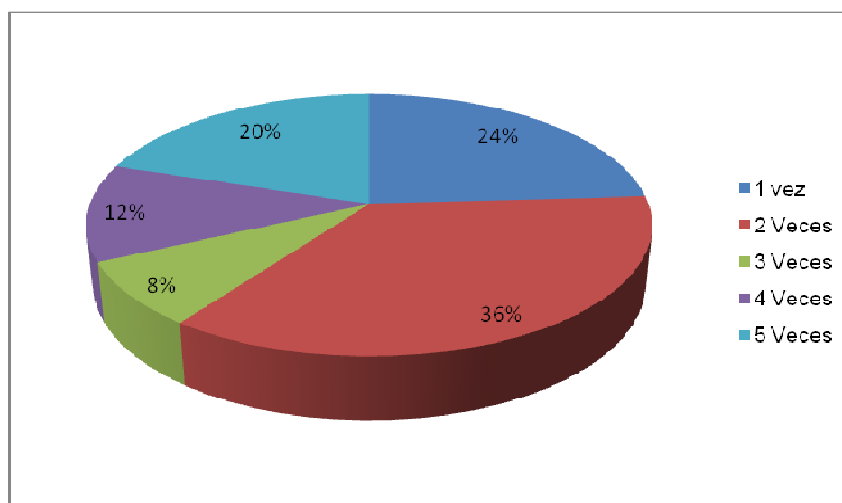


Gráfico 8: Distribución de resultados de la pregunta 8. ¿Cuántas veces al año se debe determinar el porcentaje de retención y presentarlo a la organización?

Fuente: Gamboa-Miranda (2012).

Interpretación: El gráfico 8 muestra que solo el 36,00% de la población entrevistada está al tanto de cuantas veces la organización debe realizar la determinación del porcentaje de retención. Este cálculo se debe realizar en enero, al inicio del período fiscal, y en julio cuando ocurren los incrementos salariales debido a los términos del contrato colectivo de la industria farmacéutica. Es alarmante, y al mismo tiempo importante para los investigadores que 64,00% de los entrevistados no tengan claro estos conceptos.

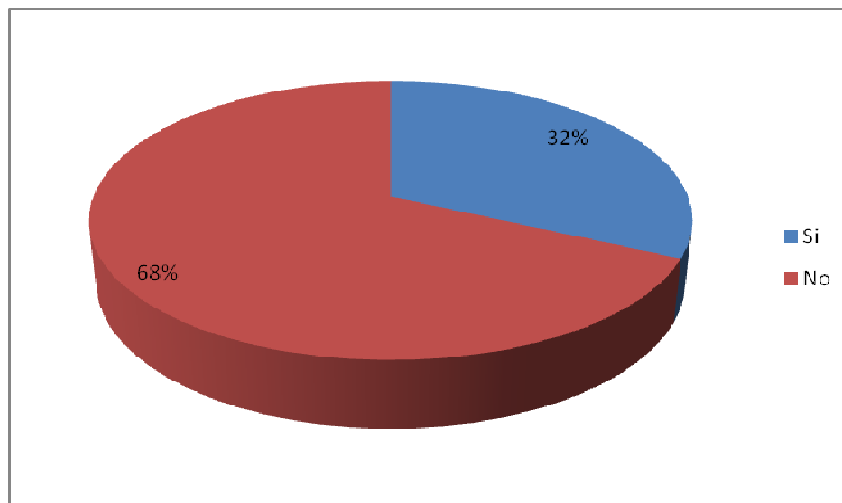


Gráfico 9: Distribución de resultados de la pregunta 9. ¿Considera usted que la información suministrada por la organización, es suficiente para gestionar las formas fiscales y no dejar dudas?

Fuente: Gamboa-Miranda (2012).

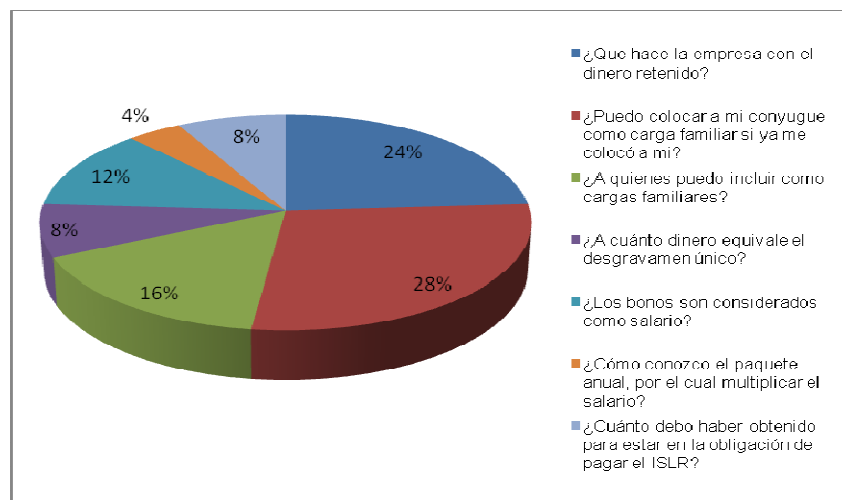


Gráfico 10: Opinión de entrevistados de la pregunta 9. ¿Cuáles son las dudas que genera la gestión formas fiscales y declaración el ISLR?

Fuente: Gamboa-Miranda (2012).

Interpretación: El gráfico 9 muestra que el 68,00% de la población entrevistada considera que la información provista por el Departamento de Talento Humano en cuanto a la gestión de las formas fiscales es insuficiente y genera interrogantes al momento de ser completadas, las

cuales son expuestas en el Gráfico 10, siendo las dudas más frecuentes, las referentes a la declaración de cargas familiares en la forma fiscal AR-I, con un 44,00% de los entrevistados, seguido con un 24,00% de los entrevistados que presentan dudas sobre qué hace la empresa con el dinero retenido del salario de los empleados y finalmente un 12,00% de los entrevistados presentan dudas referentes al salario a colocar para el cálculo del porcentaje de retención. Todas estas interrogantes generadas son de vital importancia para la investigación porque de esta manera se puede determinar la necesidad o no de reforzar la cultura tributaria como una estrategia que permita aclarar las dudas y que los procesos relacionados a la declaración del ISLR se lleven a cabo con total seguridad y normalidad.

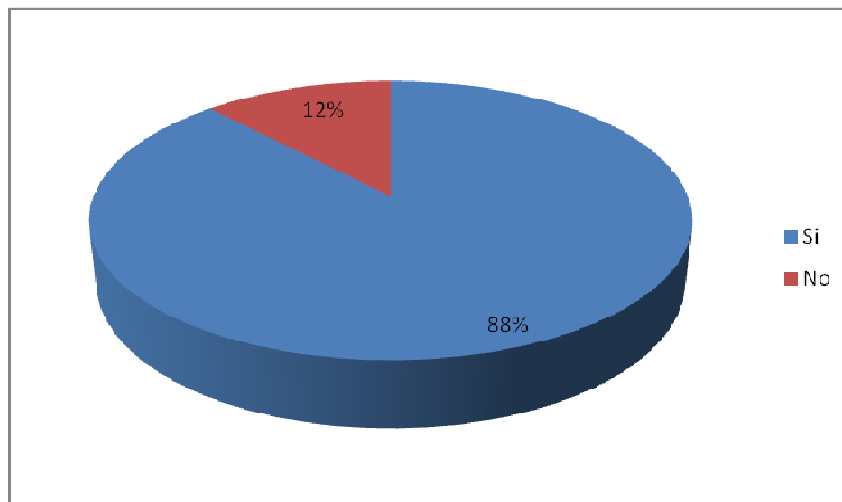


Gráfico 11: Distribución de resultados de la pregunta 10. ¿Siente un ambiente de dudas en el departamento donde trabaja al momento de gestionar las formas fiscales y declarar el ISLR?

Fuente: Gamboa-Miranda (2012).

Interpretación: El gráfico 11 expone un resultado significativo para la investigación con relación al clima organizacional, ya que el 88,00% de la población entrevistada considera que en su departamento se genera un ambiente de dudas e interrogantes al momento de llevar a cabo los procesos relacionados a la declaración del ISLR, y en opinión verbal de los entrevistados, el ambiente de mayores incógnitas se genera al momento de gestionar la forma fiscal AR-I. Esta conducta evaluada con esta pregunta, complementa la data obtenida en la pregunta 9, ya que este ambiente se genera principalmente por la escasa información suministrada por parte del Departamento de Talento Humano en cuanto a la gestión de las formas fiscales. La dimensión de la estrategia a poner en práctica, no solo debe aclarar las dudas e interrogantes de los empleados de OMLE PHARMA S.A. sino también debe mejorar esta situación en relación al clima organizacional.

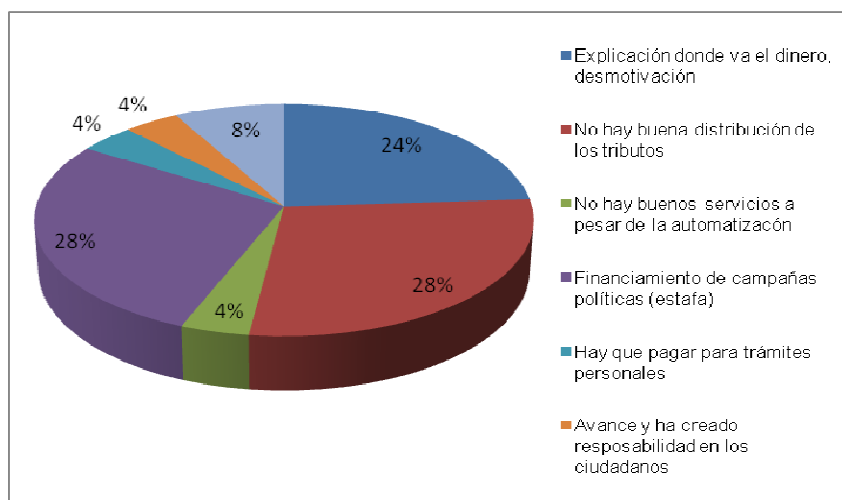


Gráfico 12: Distribución de resultados de la pregunta 11. ¿Cuál es su percepción con respecto a la recaudación de ISLR por parte del Estado?
Fuente: Gamboa-Miranda (2012).

Interpretación: El gráfico 12 presenta la percepción de la muestra entrevistada en cuanto al proceso de recaudación de ISLR, así como la utilización del dinero recaudado para lograr el beneficio colectivo y desarrollo del país. Sin duda que los trabajadores de OMLE PHARMA S.A. tienen una percepción de desaprobación y descontento con la recaudación de ISLR, ya que el 88,00% de las opiniones obtenidas son comentarios negativos que muestran un claro descontento por parte del trabajador como ciudadano contribuyente, y esto puede ser una de las razones por las cuales la cultura tributaria en el país y por tanto en la organización no está correctamente desarrollada. Esta visión de desvaloración social del ISLR puede llevar al incumplimiento tributario ya que el 88.00% de los encuestados concluye que el Estado realiza una ineficaz administración tributaria.

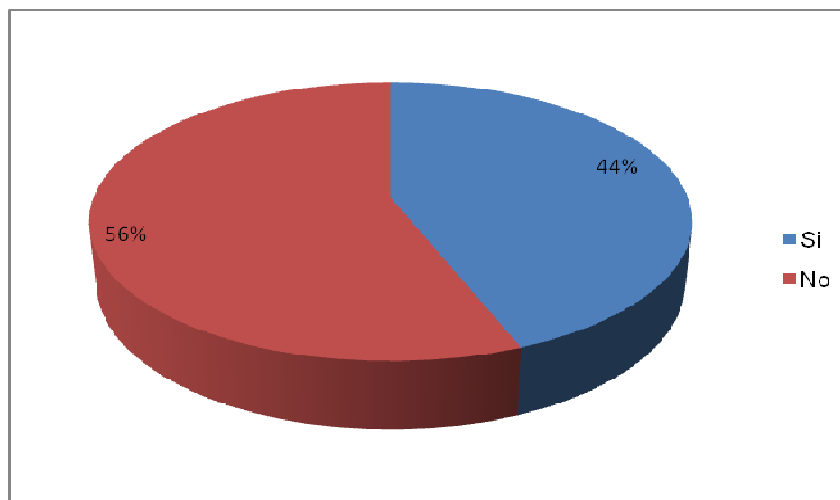


Gráfico 13: Distribución de resultados de la pregunta 12. ¿Está en conocimiento de que una declaración falsa o extemporánea de ISLR de un trabajador, puede traer sanciones a la organización?

Fuente: Gamboa-Miranda (2012).

Interpretación: El gráfico 13 muestra que el 56,00% de la población entrevistada no tiene conocimiento de que una declaración falsa, intencional o no de su parte, trae como consecuencia una penalización para el empleado en su carácter de contribuyente como para OMLE PHARMA S.A. en su carácter como agente de retención. La estrategia a implementar debe concientizar al trabajador en este aspecto, por medio del reforzamiento de la cultura tributaria.

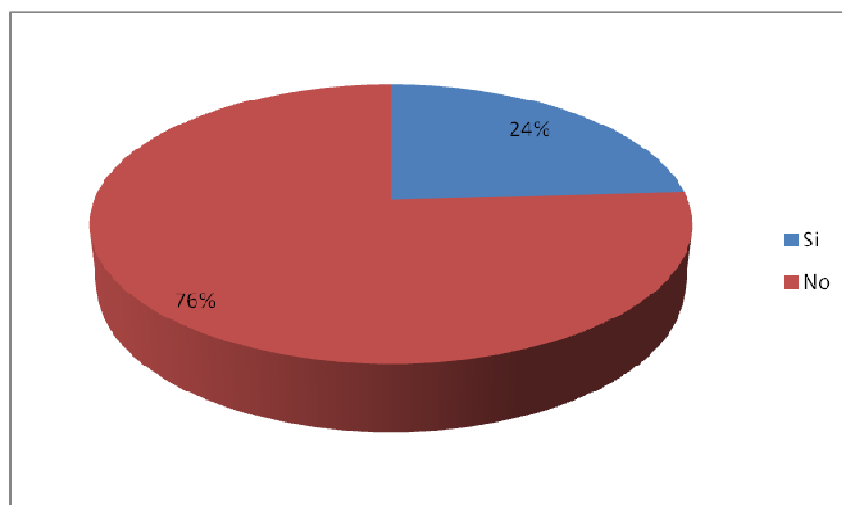


Gráfico 14: Distribución de resultados de la pregunta 13. ¿Conoce usted cuales son las sanciones para la persona natural en cuanto a una declaración falsa o extemporánea del ISLR?

Fuente: Gamboa-Miranda (2012).

Interpretación: El gráfico 14 complementa la información del gráfico 13, ya que concluye, que a pesar de que el 24,00% de la población entrevistada tiene conocimiento de que una declaración falsa, intencional o no de su parte, trae como consecuencia una penalización para el contribuyente, el 76,00% de los entrevistados no conocen cuáles son las sanciones, que van desde sanciones pecuniarias hasta sanciones corporales, es por ello que la estrategia a implementar debe concientizar al trabajador en este aspecto, por medio del reforzamiento de la cultura tributaria.

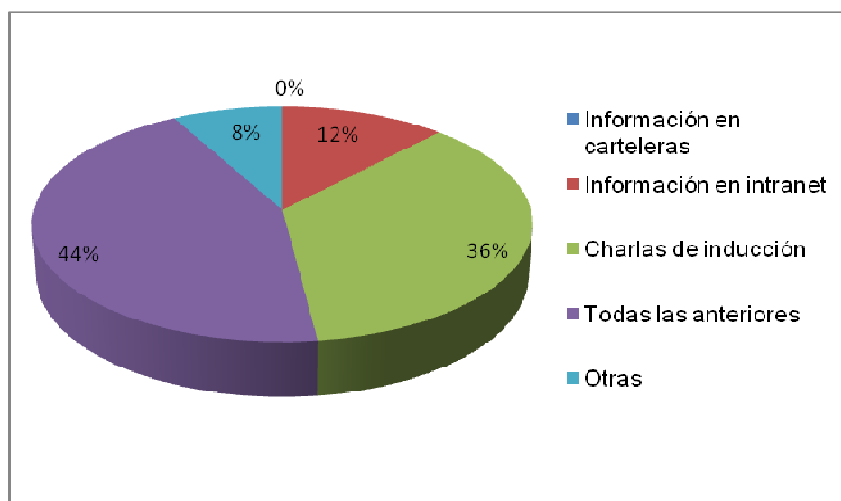


Gráfico 15: Distribución de resultados de la pregunta 14: ¿Qué herramienta considera usted que sería más eficaz dentro de la organización para informar e incentivar la declaración y pago de ISLR?

Fuente: Gamboa-Miranda (2012).

Interpretación: El gráfico 15 expresa que el 36,00% de la población entrevistada de OMLE PHARMA S.A., considera que una charla de inducción les permitirá aclarar las dudas existentes sobre los procesos actuales, reforzar la cultura tributaria y mejorar el clima organizacional al momento de la gestión de formas fiscales y declaración del ISLR, sin embargo un 44,00% considera que todas las opciones planteadas como posibles respuestas pueden ayudar a resolver la problemática planteada.

En resumen, se obtuvo como resultado del estudio que los empleados entrevistados en carácter de contribuyentes activos, no tienen los conceptos claros del proceso o del porqué de la declaración del ISLR, así como de las posibles multas de las que la empresa puede ser objeto debido a este desconocimiento por parte de sus empleados. De aquí se deriva una variedad de interrogantes al momento de realizar procesos sencillos como lo es el llenado de formas fiscales, como la AR-I utilizado

por el trabajador, para determinar el porcentaje de retención que la empresa bajo la figura de agente de retención le aplicará sobre las remuneraciones que le paguen durante el curso del año fiscal.

Se pudo diagnosticar también que cultura y el conocimiento en materia tributaria de los trabajadores de OMLE PHARMA S.A. se ve afectada por la escasa información por parte del Departamento de Talento Humano en relación a los diversos procesos fiscales, en los cuales cada empleado debe participar como contribuyente, principalmente en la determinación del porcentaje de retención durante el curso del año fiscal. Este punto viene dado cuando el trabajador completa éticamente la forma fiscal AR-I, es decir, con información y data real, y no colocando algunas variables que le permitan, al final del año fiscal, evadir el pago de ISLR, lo cual a la hora de una penalización puede traer como consecuencia una multa tanto para la persona natural como para la empresa, incumpliendo así su deber como ciudadano.

Adicionalmente, se obtuvo como resultado, que se genera en la empresa un clima basado en inquietudes e interrogantes cuando el Departamento de Talento Humano envía por correo electrónico interno las mencionadas formas fiscales sin la debida información para facilitar al empleado la determinación del porcentaje de retención, al mismo tiempo de estar en conocimiento de los enriquecimientos que deben declararse, así como cada uno de los datos que deben ser suministrados en las

respectivas formas fiscales, de igual forma ocurre al momento de la declaración del ISLR a través del portal electrónico del SENIAT.

Por otro lado, se pudo determinar que la valoración social de la recaudación tributaria es bastante baja, ya que en un gran porcentaje de los encuestados genera una visión de una ineficaz administración tributaria por parte del Estado, especialmente por las respuestas obtenidas en la pregunta N° 14 del cuestionario, donde se destacan comentarios como “estafa”, “desmotivación”, “financiamiento de campañas políticas” y “mala distribución de los tributos”. Esta forma de ver la recaudación de tributos en Venezuela son las que contribuyen a la escasa cultura tributaria nacional, que al trasladarlo a la empresa, pueden llevar a los trabajadores de OMLE PHARMA S.A. a evadir o eludir el pago de ISLR, incumpliendo así con su responsabilidad ciudadana.

De los resultados obtenidos en el estudio llama la atención que un 68% de los encuestados afirman que la información suministrada por el Departamento de RRHH no es suficiente para gestionar las formas fiscales y no dejar dudas en el empleado.

De aquí los investigadores pueden inferir el por qué gran parte de los encuestados: 1) No saben calcular el porcentaje de retención (64%), 2) afirman la existencia de un ambiente de dudas en sus departamentos al momento de gestionar las formas fiscales y declarar el ISLR (88%), 3) reconocen el desconocimiento de sanciones a los contribuyentes (76%), 4) no saben para qué se utiliza el porcentaje de retención (52%), 5) no

saben interpretar la forma fiscal ARC (64%), 6) conocen parcialmente los ítems de las formas fiscales ARI (64%) y ARC (56%), 7) se observa una variedad de respuestas en cuanto al conocimiento de cuantas veces debe presentarse el porcentaje de retención. De igual manera un alto porcentaje (44%) de los encuestados se inclina por la implementación por parte del Departamento de Talento Humano de herramientas que ayuden a informar e incentivar la declaración y pago del ISLR.

Los elementos mencionados anteriormente, motivan a los investigadores, ya que el conocimiento de las inquietudes del personal en cuanto a materia tributaria, revelan la necesidad de diseñar estrategias, vistas desde la perspectiva del Departamento de Talento Humano, que consistan en la implementación de medidas alineadas a la normativa tributaria vigente en cuanto a los tópicos relacionados al ISLR y cuyo principal objetivo sea reforzar la cultura tributaria y ciudadana de los empleados.

Por otra parte, gracias a data suministrada por el Departamento de Administración de Talento Humano, encargado de llevar todo lo relacionado con la gestión de las formas fiscales y declaración del ISLR de la nómina de la empresa, se observa lo siguiente:

Personal / Año	2010	2011	2012
Asistente	60	71	80
Profesional Medio	100	103	110
Supervisor	12	14	15
Gerente	4	5	3
Total	176	193	208

Tabla I: Devolución forma fiscal AR-I en Número de Trabajadores. Gamboa-Miranda (2012). **Fuente:** OMLE PHARMA S.A. (2012).

En la **Tabla I** se puede observar, que el mayor número de devoluciones de formas fiscales AR-I ocurre en los profesionales medios, quienes representan la mayor proporción de la nómina de la organización. Para el año 2012, los 110 profesionales medios que gestionan de manera equivocada la forma fiscal AR-I, representa el 17,20% de la nómina de la organización, esta información puede ser útil para centrar la estrategia a utilizar en esta población.

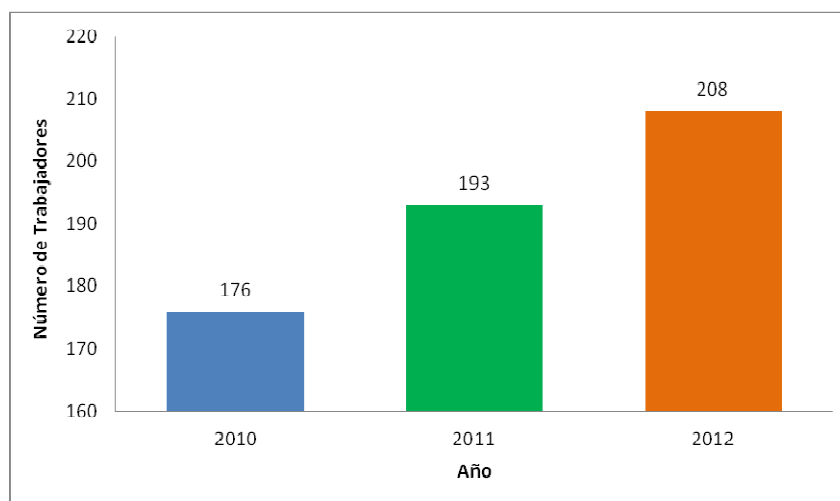


Gráfico 16: Devolución de forma fiscal AR-I en Número de Trabajadores. Gamboa-Miranda (2012). **Fuente:** OMLE PHARMA S.A. (2012).

En el gráfico 16 se puede observar que la devolución de formas fiscales AR-I en términos de número de trabajadores ha aumentado desde el año 2010 hasta el 2012, motivado al incremento de la nómina

durante ese período de tiempo, sin embargo el factor común es la escasa cultura tributaria y la insuficiente información por parte del Departamento de Talento Humano, como se evidencia en los resultados obtenidos de las encuestas inicialmente planteadas.

Agregado a ello, gracias a la información suministrada por el departamento de Contabilidad y Costos, encargado de todo lo referente a los costos de las horas/hombres de todo el personal, se obtuvo la siguiente información:

Personal / Año	2010	2011	2012
Asistente	16	23	30
Profesional Medio	23	30	45
Supervisor	40	50	60
Gerente	55	65	75

Tabla II: Costo promedio en Bs. de la hora/hombre en relación al cargo. Gamboa-Miranda (2012). **Fuente:** OMLE PHARMA S.A. (2012).

Esta relación de costos de horas hombre sirve como base para calcular el costo de error al gestionar por primera vez la forma fiscal AR-I ya que, el reproceso tarda en promedio una hora, lo que representa un costo para la organización, considerando que el personal ocupa el tiempo en otras actividades que no son propiamente inherentes a la jornada laboral.

Personal / Año	2010	2011	2012
Asistente	960	1633	2400
Profesional Medio	2300	3090	4950
Supervisor	480	700	900
Gerente	220	325	225
Total	3960	5748	8475

Tabla III: Representación del error en la gestión del AR-I. Gamboa-Miranda (2012). **Fuente:** OMLE PHARMA S.A. (2012).

Se puede observar, en la **Tabla III**, que durante el período 2010 - 2012, el mayor costo de la equivocada gestión de formas fiscales AR-I ocurre en los profesionales medios, ya que, representan la mayor proporción de la nómina de la organización. Para el año 2012, la equivocación en la gestión de la forma fiscal AR-I representa el 58,40% del costo total del error, esta información puede ser útil para centrar la estrategia a utilizar en esta población.

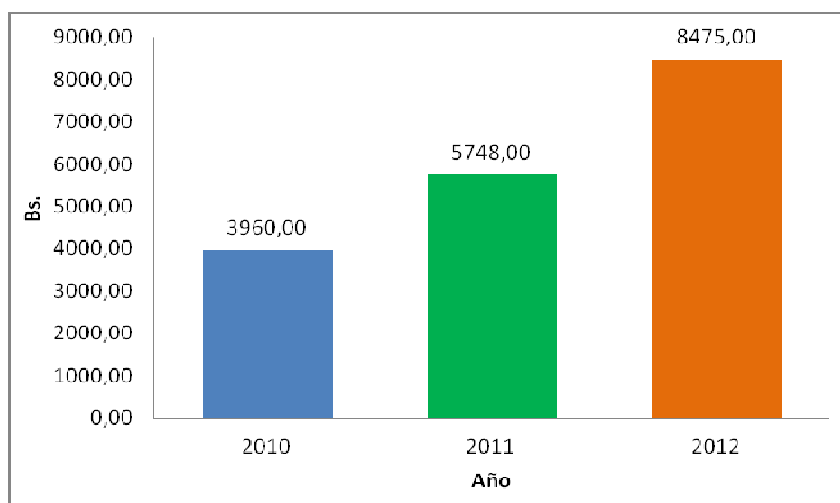


Gráfico 17: Representación del error en la gestión del AR-I. Gamboa-Miranda (2012). **Fuente:** OMLE PHARMA S.A. (2012).

En el siguiente gráfico se puede observar que el costo del reproceso de formas fiscales AR-I en términos monetarios, ha aumentado desde el año 2010 hasta el 2012, motivado al incremento de la nómina

durante ese período de tiempo y los incrementos salariales correspondientes a la contratación colectiva; sin embargo, la escasa cultura tributaria y la escasa información por parte del Departamento de Talento Humano, trae como consecuencia costos innecesarios relacionados a la ocupación del tiempo en el reproceso de formas fiscales AR-I, que no son actividades propiamente inherentes a la jornada laboral.

CONCLUSIONES

Los investigadores en términos generales, determinaron con este estudio, que el personal de OMLE PHARMA, S.A. no lleva sujeto la obligación del pago del ISLR como algo inherente a su condición ciudadana. Se observó que su participación como contribuyente va de la mano más por el hecho de cumplir una obligación que puede traer alguna sanción a futuro que por el hecho de contribuir al complemento de los ingresos públicos.

Partiendo de lo antes expuesto y considerando los objetivos planteados, se concluye en relación:

1. Al diagnóstico de la cultura tributaria, que la misma queda sujeta al escaso conocimiento de los empleados en materia tributaria, visión de desvalorización social con respecto a la administración tributaria y que la información por parte del Departamento de Talento Humano afecta la cultura y el conocimiento en materia tributaria de los empleados.
2. Al diagnóstico del clima, que son variadas las dudas e interrogantes al momento de realizar los procesos relacionados con la declaración del ISLR.
3. Al diseño de estrategias/costos, se obtuvo las posibles opciones, planteadas por los trabajadores encuestados para fortalecer la

cultura tributaria. De las opciones planteadas se consideró desarrollar las siguientes:

3.1. Cursos de capacitación por parte del SENIAT.

3.2. Uso de pendones informativos.

3.3. Modificación del e-mail enviado por RRHH al personal.

Dentro de lo negativo de la percepción de los empleados en torno al tema tributario, hay un lado positivo, derivado del hecho de que un alto porcentaje de los empleados se inclina a favor de aplicar herramientas, consideradas por ellos mismos como eficaces, para ser aplicadas en la organización de manera de incentivar la cultura tributaria.

4. Propuestas de estrategias a Recursos Humanos. Necesidad de proponer las estrategias planteadas por los mismos empleados según el estudio, orientadas a fortalecer la cultura tributaria y mejorar el clima organizacional al momento de las gestiones tributarias.

Si bien es cierto que el presente trabajo no es de índole político, también es cierto que parte del desánimo de los empleados de la empresa en relación al tema tributario deriva de lo inoperante del sistema tributario. Es por ello que la empresa OMLE PHARMA, S.A. debe reformar sus herramientas de información; que dentro de lo técnico debe hacerlo lo más sencillo y explicativo posible, al mismo tiempo de procurar una formación más cívica en sus empleados y que la misma no sea transitoria

y circunstancial. Todo esto con el mejor provecho de los recursos disponibles, siendo los de mayor importancia los de origen tecnológicos (correos electrónicos), que sin duda alguna son la principal herramienta de comunicación dentro de la organización.

La estrategia para fomentar una cultura tributaria dentro de la empresa debe estar apoyada en herramientas de alta simplicidad y al mismo tiempo dinámicas, que sea atractiva para el empleado y lo haga tener una visión más alentadora. El objetivo de estas estrategias debe estar orientado a minimizar los costos administrativos, sin que ello implique una baja en la calidad de la información transmitida, de la orientación y la educación de los empleados. Debe ser estímulo para el aprendizaje y reforzamiento de la cultura.

La cultura tributaria debe sustentarse en actividades educativas, de difusión de conocimientos, información y orientación. Todo ello implica desarrollar programas de educación tributaria, como se menciona dentro de las estrategias de esta investigación, con la finalidad de tener una constante en los períodos implícitos dentro del pago del ISLR. En fin toda actividad que coadyuve en la mejora de la cultura tributaria dentro de la empresa debe ser bien recibida, para producir el efecto cultural dentro de las normativas tributarias vigentes y sin dejar a un lado las políticas propias de la empresa.

Los investigadores concluyen que existe alta probabilidad de fortalecer la cultura tributaria dentro de la empresa OMLE PHARMA S.A.,

aunado al hecho de que la Gerencia de Talento Humano acepta las propuestas planteadas, por considerar que las mismas son factibles de aplicar dentro del marco de inducción del personal de OMLE PHARMA, S.A., para el reforzamiento de la cultura tributaria.

V. DISEÑO DE LA ESTRATEGIA

Para formulación de la estrategia se seguirán las etapas que se mencionan en el marco teórico:

V.1. FORMULAR LA MISIÓN

La estrategia a formular debe tener como objetivo lo siguiente:

- a) Fortalecer la cultura tributaria de los trabajadores de OMLE PHARMA S.A. de acuerdo al cumplimiento de sus obligaciones ciudadanas.
- b) Generar un clima organizacional de confianza y seguridad al momento de realizar la gestión de las formas fiscales, a fin de reducir los rumores e interrogantes al respecto.
- c) Desempeñar correctamente los procesos referentes al trámite de las formas fiscales dentro del tiempo programado que exige las normativas del SENIAT.
- d) Reducir las devoluciones de formas fiscales, por parte del Departamento de Talento Humano.
- e) Reducir la probabilidad de penalización tanto del trabajador como persona natural y de la empresa como persona jurídica responsable.

V.2. ANÁLISIS DEL ENTORNO

- a) Escaso conocimiento del proceso de declaración del ISLR.
- b) Insuficiente conciencia de las posibles multas de las que la empresa puede ser objeto el trabajador y la empresa.
- c) Escasa información por parte del Departamento de Talento Humano en relación a los diversos procesos fiscales.
- d) Clima organizacional basado en inquietudes e interrogantes al momento de realizar la gestión de las formas fiscales.
- e) Altos costos generados debido a la devolución y reproceso de formas fiscales incorrectamente llenadas.
- f) Generalizada visión de una ineficaz administración tributaria por parte del Estado.

V.3. ANÁLISIS FODA

Fortalezas	Debilidades
- Empleados honestos en la declaración. - Disponibilidad de empleados que quieren aprender sobre el tema. - Presencia de especialistas en materia de ISLR en la empresa.	- Poco conocimiento del proceso de declaración de ISLR. - Escasa información por parte de RRHH. - Clima de dudas al momento de las gestiones relacionadas al ISLR.
Oportunidades	Amenazas
- Intento del Estado venezolano por crear cultura tributaria. - Automatización del sistema tributario.	- Visión generalizada de ineficaz administración tributaria.

V.4. FORMULACIÓN DE LA ESTRATEGIA

Las estrategias a formular por los investigadores para reforzar la cultura tributaria y ciudadana de los empleados de OMLE PHARMA S.A. se plantean en base a las respuestas obtenidas en la pregunta 14) de la encuesta, donde los empleados entrevistados proponen las siguientes:

V.4.1. CURSOS DICTADOS POR FUNCIONARIOS ESPECIALISTAS DEL SENIAT

Como parte del programa de Jornadas de Actualización y Capacitación Tributaria, el SENIAT ofrece cursos de capacitación para el

personal en materia tributaria; en vista de ello se planteará al Departamento de Talento Humano la posibilidad de ofrecer un curso de capacitación del personal que tenga como finalidad incrementar el conocimiento de los empleados de OMLE PHARMA S.A. en materia de ISLR y así aclarar dudas que actualmente se generan. El mismo, será posteriormente evaluado con un cuestionario elaborado por la Coordinación de Capacitación y Desarrollo, como parte del programa de formación integral de la empresa posee.

Se plantea inicialmente comenzar esta jornada de capacitación en la sede administrativa de OMLE PHARMA S.A. ubicada en Caracas, la cual cuenta con exactamente trescientos sesenta y nueve (369) empleados, la cual es objeto este trabajo de investigación; pero luego extender estos cursos de capacitación a la sede operativa ubicada en Maracay, poniéndose en contacto con la oficina regional del SENIAT en el Estado Aragua.

OMLE PHARMA S.A. en la sede administrativa de Caracas cuenta con un salón de conferencias de capacidad máxima para 35 personas, es por ello que la distribución de los cursos se plantea dividiendo los 369 empleados en 9 grupos de 31 personas y 3 de 30 personas.

Se plantea la realización de tres (3) cursos de una (1) hora de duración en horarios de 7:30 am a 8:30 am, 9:00 am a 10:00 am y 10:30 am a 11:30 am durante 5 días para cubrir la capacitación todo el personal de la empresa.

El contenido del curso estará orientado a cubrir las necesidades de conocimiento de los empleados de OMLE PHARMA S.A. en materia gestión de formas fiscales así como la declaración definitiva de ISLR, según la información obtenida en la encuesta. Por otro lado también estará orientado a generar conciencia empleados sobre los beneficios sociales que se obtienen con la tributación así como la responsabilidad ciudadana que tienen con el Estado y la comunidad.

El SENIAT como parte de su política de capacitación y concientización de la población en materia tributaria ofrece cursos dictados por funcionarios especialistas del SENIAT totalmente gratis.

Como política de OMLE PHARMA, el traslado de los funcionarios del SENIAT que dictarán el curso de capacitación corre por cuenta de la empresa, para ello se plantea el uso de un vehículo propio que la compañía posee marca Nissan, modelo Sentra, año 2002; que es de uso interno; y así no tener que correr con gastos adicionales de alquiler de vehículos.

El material audiovisual, laptop, videobeam, también se plantea el uso propio que la compañía posee en el salón de conferencias.

Por otro lado se plantea dar un pequeño refrigerio al finalizar cada sesión de curso, este constará de pastelitos de hojaldre rellenos y café con leche.

Como la empresa se divide en 12 grupos, se presupuestaron en la Pastelería Danubio, ubicada en la Mata de Coco, Chacao, 12 refrigerios similares y el presupuesto de Bs. 6.160.

En caso de las horas/hombre que el personal invertirá en este curso de capacitación tenemos que OMLE PHARMA S.A. cuenta en la nómina de su sede administrativa con veintidós (22) gerentes, treinta y ocho (38) supervisores y ochenta y cuatro (84) profesionales medios y el resto, doscientos veinticinco (225), dentro de la categoría de asistentes en diferentes departamentos, y a todos se les dictará el curso de inducción en materia tributaria. Para los cálculos de horas/hombre que invertirá el personal se utilizarán los costos de la Tabla II correspondientes al año 2012, ya que para la fecha de la elaboración de las propuestas los salarios no han aumentado, por lo cual el costo de las horas/hombre sigue siendo la misma.

Personal / Año	Bs.
Asistente	6750
Profesional Medio	3780
Supervisor	2280
Gerente	1650
Total Inversión	14460

Tabla IV: Costo promedio en Bs. de la hora/hombre invertida en el curso de capacitación en materia tributaria en relación al cargo.
Fuente: Gamboa-Miranda (2013).

El total del costo de esta estrategia es de Bs. **20620,00**

V.4.2. PENDONES

Se plantea inicialmente la elaboración cinco (5) pendones cuyo contenido informativo contará con toda la información necesaria para que los empleados de OMLE PHARMA S.A. gestionen sus formas fiscales así como la declaración definitiva de ISLR cuando corresponda, y por supuesto recalcando que su aporte trae beneficios sociales para el Estado y para la comunidad donde habita.

La cotización fue elaborada por la empresa PRAGMA MARKETING Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA C.A. ubicada en Maracay, Estado Aragua (Ver anexo 4). El costo de los cinco (5) pendones es de Bs. 2430 sin incluir el arte final e Impuesto al Valor Agregado (en lo sucesivo IVA).

Se plantea ubicar los pendones de la siguiente manera, dos (2) en las entradas principales de la empresa, y los otros (3) distribuidos en equitativamente en los pasillos que dan acceso a las oficinas administrativas.

El costo total de los cinco (5) pendones incluyendo el arte y el IVA es de **Bs. 2983,47**.

V.4.3. MODIFICACIÓN DE LOS CORREOS ELECTRÓNICOS CON LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE AL AR-I Y AR-C.

El según la encuesta realizada, el contenido del correo electrónico que envía el Departamento de Talento Humano al momento de gestionar las formas fiscales es insuficiente y genera interrogantes al momento de

ser completadas e interpretadas, por lo cual se plantea una modificación de los formatos electrónicos AR-I y AR-C.

Ambos formatos electrónicos son enviados a los empleados de la organización en Microsoft Excel, por lo cual es posible realizar modificaciones con colores y comentarios, que aparezcan cuando el usuario coloque el ratón sobre la casilla, que le ayudarán a completar e interpretar los formatos a la hora de ser utilizados en el momento que se requiera.

El costo de esta estrategia es cero, ya que los investigadores elaborarán las modificaciones de los formatos para ser presentados a la Gerencia de Talento Humano, y no se invertirán recursos de la empresa para elaborarla.

Costo total de la estrategia: **Bs. 0,00**

Estrategia Planteada	Costo (Bs.)
Cursos dictados por funcionarios especialistas del SENIAT	20620,00
Pendones	2983,47
Modificación de los correos electrónicos con la información correspondiente al AR-I Y AR-C	0,00
Total Inversión	23603,47

Tabla V: Costo en Bs. de las estrategias propuestas para reforzar la cultura tributaria en OMLE PHARMA S.A.

Fuente: Gamboa-Miranda (2013).

V.4.4. PROPUESTA DE LA ESTRATEGIA AL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

Los investigadores presentaron a la Gerencia de Talento Humano las inquietudes que les llevaron a la realización de este trabajo de investigación, así como las estrategias elaboradas y los presupuestos de las mismas, para que fuesen evaluadas meticulosamente.

La Gerencia de Talento Humano aceptó las propuestas de los investigadores, excepto que en lugar de cinco (5) pendones, optaron por elaborar únicamente dos (2) pendones para ser colocados en las recepciones de las entradas de la empresa, conocidas como “recepción A” y “recepción B”; se establece un compromiso de poner en práctica estas estrategias propuestas.

Con estas modificaciones en cuanto a las estrategias propuestas, los costos de las mismas quedan de la siguiente manera:

Estrategia Planteada	Costo (Bs.)
Cursos dictados por funcionarios especialistas del SENIAT	20620,00
Pendones	1193,40
Modificación de los correos electrónicos con la información correspondiente al AR-I Y AR-C	0,00
Total Inversión	21813,40

Tabla VI: Costo en Bs. de las estrategias aprobadas para reforzar la cultura tributaria en OMLE PHARMA S.A.

Fuente: Gamboa-Miranda (2013).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. (5a.Ed.). Caracas: Episteme.

Brito, J.A. (1992). ¿Cómo elaborar una tesis? Caracas: M.R. Editores.

Brenes, J. (2000). Política y Estructura Tributaria actual. Ponencia presentada en el Seminario Propuestas Tributarias para el Nuevo Siglo: Academia de Centroamérica. San José, Costa Rica.

César A. Cipriani G. Impuesto sobre la Renta e Ilícitos Tributarios. [actualizada el 3 de Junio de 2007] Disponible en: <http://cesarciprianiaspectoslegales.blogspot.com/2007/06/impuesto-sobre-la-renta-el-impuesto.html>

Chiavenato, A. (2000). Administración de Recursos Humanos, (5a.Ed). Colombia: Mc Graw - Hill

Código Civil de Venezuela (1982).

Código Orgánico Tributario (2001), Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 37.305, octubre 3, 2001.

Constitución Bolivariana de la República de Venezuela. (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5.453 marzo 20, 2000.

Cortázar, J. (2005). Estrategias Educativas para el desarrollo de una Cultura Tributaria en América Latina. Experiencias y líneas de acción.

Informe Emitido por el Centro Latinoamericano de Desarrollo (CLAD).
Santiago de Chile, Chile.

Decreto N° 1.808, (El Reglamento Parcial de la Ley de Impuesto Sobre la Renta en Materia de Retenciones). (1997, abril 23), Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 36.203, mayo 12, 1997.

Denison, D. (1991). Cultura Corporativa y Productividad Organizacional. Bogotá: Legis Editores S.A.

Eagleton T. (2001) La idea de cultura, Barcelona, España: Paidós,

Estrategia, organización y negocios. [Documento en línea]. Disponible en:
<http://www.inf.utfsm.cl/~lhevia/asignaturas/sdeg/topicos/Gestion/cap1pdf.pdf>
df [Consulta: 2013, mayo 12]

Giddnes A. (1991) Modernidad e identidad del yo: el yo y la sociedad en la época contemporánea. Barcelona, España: Península / Ideas

Lamiste, L. (2001). Cultura Tributaria. Madrid: Ediciones Anaya

Ley de Impuesto Sobre La Renta (2007), Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 38.628, febrero 16, 2007.

María E. Armas y Miriam Colmenares. Educación para el desarrollo de la cultura tributaria; [actualizada en marzo de 2009] Disponible en:

<http://www.publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/610/1548> [Consulta: 2013, mayo 10]

Méndez C. (2011). Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. (4a.Ed.). México: Limusa.

Méndez, M. (2004). Revista Espacio Abierto: Cultura Tributaria, Deberes y Derechos vs. Constitución de 1999, 13(1), 123-137.

Perozo, G. (2003). Clima y Cultura Organizacional. Universidad Nacional Abierta. [Documento en línea] Caracas. Disponible en: <http://postgrado.una.edu.ve/desarrolloorganizacional/paginas/perozolectura3.pdf> [Consulta: 2012, noviembre 17]

Pequeño Larousse Ilustrado (1983). Buenos Aires: Argentina.

Porter, M (2008) ¿Qué es la estrategia? [Documento en línea]. Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/63849284/Que-Es-La-Estrategia-Michael-Porter-HBR> [Consulta: 2013, mayo 12]

Providencia administrativa N° SNAT/2009/0103 (Presentación electrónica de las declaraciones del Impuesto Sobre la Renta). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 39.296, septiembre, 30, 2009.

Robles, A. (2002). El Arte de la Política Tributaria. España: Edición Comares.

Saldías, C. (2005). Revista Cultura Ciudadana y Emprendedora: Cultura Tributaria. (Nº 2).

SENIAT (2012). Impuesto Sobre la Renta. Preguntas Frecuentes. [Documento en línea]. Disponible en: http://www.seniat.gob.ve/portal/page/portal/MANEJADOR_CONTENIDO_SENIAT/03TRIBUTOS/3.7PREGUNTAS_FRECUENTES/PFTI_01_ISLR.pdf [Consulta: 2013, abril 17]

SENIAT (2013). Glosario de Tributos Internos. [Documento en línea]. Disponible en: http://www.seniat.gob.ve/portal/page/portal/MANEJADOR_CONTENIDO_SENIAT/03TRIBUTOS/3.8GLOSARIO/3.8GLOSARIO_TRIBUTOS_INTERNOS.pdf

SENIAT (2013). Retención de Impuesto Sobre la Renta. Preguntas Frecuentes. [Documento en línea]. Disponible en: http://www.seniat.gob.ve/portal/page/portal/MANEJADOR_CONTENIDO_SENIAT/03TRIBUTOS/3.7PREGUNTAS_FRECUENTES/PFTI_03_RETENCION_ISLR.pdf [Consulta: 2013, abril 17]

SENIAT (2013). Valor de la Unidad Tributaria (U.T.). [Documento en línea]. Disponible en: http://www.seniat.gob.ve/portal/page/portal/MANEJADOR_CONTENIDO_SENIAT/05MENU_HORIZONTAL/5.1ASISTENCIA_CONTRIBUYENTE/5.1.4INFORMACION_INTERE/5.1.4.2UNIDAD_TRIBUTARIA/5.1.4.2UNIDAD_TRIBUTARIA.pdf [Consulta: 2013, abril 17]

Suárez, A. (2002), Incidencia de la cultura tributaria en la recaudación de tributos. Caso: Sistema Nacional Integral de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), Gerencia Regional de Tributos Internos de la Región Capital. Trabajo Especial de Grado para optar al Título Especialista en Derecho Tributario. Facultad de Ciencias Políticas y Jurídicas. Universidad Central de Venezuela. Caracas, Venezuela

Tacchi, C. (1994). Evasión tributaria. Heterodoxia o Nueva Ortodoxia. Buenos Aires, Argentina.

Tamayo y Tamayo, M. (2002). Diccionario de la investigación científica. Editorial Limusa. México.

Tylor E. (1977) Cultura Primitiva, Madrid, España: Ayuso.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador [UPEL]. (2011). Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales. (4a.Ed.) Caracas.

Villegas, H. (2002) Curso de finanzas, derecho financiero y tributario, Editorial ASTREA, Buenos Aires, Argentina, 8va Edición.

ANEXO 1

FORMATO AR-I.



AR-I

IMPUESTO SOBRE LA RENTA

APLICABLE SOBRE SUELDOS, SALARIOS Y DEMAS REMUNERACIONES, CUANDO EL ENRIQUECIMIENTO ANUAL EXCEDE DE 1,000 UNIDADES TRIBUTARIAS A PERCIBIR POR LAS PERSONAS NATURALES RESIDENCIADAS EN EL PAIS

1. APELLIDOS Y NOMBRES		2. CEDULA DE IDENTIDAD		3. No. DE RIF DEL CONTRIBUYENTE	
4. NOMBRE DE LAS EMPRESAS U ORGANISMOS DONDE TRABAJA		5. SI ES VARIACION MARQUE X EN EL MES QUE CORRESPONDE		6. AÑO GRAVABLE	
		MARZO JUNIO SEPT. DIC.			
a) ESTIMACION DE LAS REMUNERACIONES POR RECIBIR EN EL AÑO GRAVABLE INCLUY: SUELDO, SALARIO, PRIMAS DE TRANSPORTE, DE RESIDENCIA, GASTOS DE ALIMENTACION, HORAS EXTRAS, BONO VACACIONAL, DE ESTIMULO, PAGOS ESPECIALES, COMISIONES POR VENTA BAJO RELACION DE DEPENDENCIA, PENSIONES DISTINTAS A JUBILACIONES O SIMILARES, UTILIDADES, AGUINALDOS, OBRVENCIONES Y OTROS DIFERENTES A VIATICOS QUE ESTIME DEVENGAR EN EL AÑO GRAVABLE					
b) CANTIDAD POR PERCIBIR DE LA EMPRESA U ORGANISMO		c) CANTIDAD POR PERCIBIR DE LA EMPRESA U ORGANISMO			
Bs. 0		Bs. 0			
d) CANTIDAD POR PERCIBIR DE LA EMPRESA U ORGANISMO		e) CANTIDAD POR PERCIBIR DE LA EMPRESA U ORGANISMO			
Bs. 0		Bs. 0			
TOTAL QUE ESTIMA PERCIBIR		a) + d)		(A) 7 0	
b) CONVERSION DE LAS REMUNERACIONES ESTIMADAS EN A A UNIDADES TRIBUTARIAS (U.T.) TOTAL REMUNERACIONES ESTIMADAS EN A 0 VALOR UNIDAD TRIBUTARIA PARA EL AÑO GRAVABLE					
Bs. 0		÷ Bs. 90,00		= (B) 7 - U.T.	
c) DESGRAVAMENOS QUE ESTIMA PAGARA PARA EL AÑO GRAVABLE (NO LLENE ESTE CUADRO NI EL CUADRO D, SI OPTA POR EL DESGRAVAMEN UNICO DE 750 UNIDADES TRIBUTARIAS VER CUADRO E)					
CONCEPTOS					
1. INSTITUTOS DOCENTES POR LA EDUCACION DEL CONTRIBUYENTE Y DESCENDIENTES NO MAYORES DE 25 AÑOS					
2. PRIMAS DE SEGUROS DE HOSPITALIZACION, CIRUGIA Y MATERNIDAD					
3. SERVICIOS MEDICOS ODONTOLOGICOS Y DE HOSPITALIZACION (INCLUYE CARGA FAMILIAR)					
4. INTERESES PARA LA ADQUISICION DE LA VIVIENDA PRINCIPAL O DE LO PAGADO POR ALQUILER DE LA VIVIENDA QUE LE SIRVE DE ASIENTO PERMANENTE DEL HOGAR					
TOTAL DESGRAVAMENOS		(SUMA DEL 1 + + 4)		(C) 7 -	
d) CONVERSION DE LOS DESGRAVAMENOS ESTIMADOS EN C A UNIDADES TRIBUTARIAS (U.T.) TOTAL DESGRAVAMENOS ESTIMADOS EN C - VALOR UNIDAD TRIBUTARIA PARA EL AÑO GRAVABLE					
Bs. -		÷ Bs. 107,00		= (D) 7 - U.T.	
e) DESGRAVAMEN UNICO (NO CONSIDERE OTRO DESGRAVAMEN) 1. MONTO FIJO DEL DESGRAVAMEN (ART. 61 DE LA LEY) (E) 7 774,00 U.T.					
REMUNERACIONES DETERMINADAS EN B		DESGRAVAMENOS DETERMINADOS EN D (D) E		= (F) 7 (774,00) U.T.	
- U.T. -		774,00 U.T.		= (F) 7 (774,00) U.T.	
NOTA: SI EL MONTO RESULTANTE EN F ES NEGATIVO, FIRME EL FORMULARIO Y ENTREGUELO A SU AGENTE DE RETENCION g) CALCULO DEL IMPUESTO ESTIMADO PARA EL AÑO GRAVABLE NOTA: PARA ESTE FIN, BUSQUE EN LA TABLA LA FRACCION DE ENRIQUECIMIENTO DONDE SE UBIQUE EL MONTO DE LA CASILLA F MULTIPLIQUE ESTE POR EL PORCENTAJE QUE CORRESPONDA Y RESTE EL SUSTRANDEO RESPECTIVO Y ESCRIBA SEGUIDAMENTE EL RESULTADO					
TOTAL DE IMPUESTO DEL AÑO GRAVABLE		(G) 7		(46,44) U.T.	
h) REBAJAS AL IMPUESTO DETERMINADO EN G (EXPRESADAS EN UNIDADES TRIBUTARIAS U.T.) 1. REBAJA PERSONA NATURAL (ART. 63 DE LA LEY) 10 U.T. 2. CARGA FAMILIAR (VER INSTRUCTIVO) CANTIDAD - U.T. 3. IMPUESTOS RETENIDOS DE MAS EN AÑOS ANTERIORES Bs. 0 Bs. 107 = - U.T.					
TOTAL REBAJAS (1 + 2 + 3)		(H) 7		10,00 U.T.	
IMPUESTO (ESTIMADO) A RETENER EN EL AÑO GRAVABLE		(G - H) 7		- U.T.	
i) PORCENTAJE DE RETENCION INICIAL CALCULE EL PORCENTAJE INICIAL DE RETENCION APLICABLE SOBRE CADA PAGO O ABOONO EN CUENTA QUE LE EFECTUEN EN EL AÑO GRAVABLE MEDIANTE LA SIGUIENTE EXPRESION i) 7 % TOTAL CASILLA I TOTAL CASILLA B 0 X 100 = X 100 = #iDIV/0! % 0					
EN CASO DE PRESENTAR VARIACION EN LOS DATOS DETERMINANTES DEL PORCENTAJE INICIAL, CALCULE EL NUEVO PORCENTAJE APLICABLE PARA EL RESTO DEL AÑO GRAVABLE, EN EL RECUADRO j)					
j) PORCENTAJE POR VARIACION EN LOS DATOS APLICABLES PARA EL RESTO DEL AÑO GRAVABLE EN CASO DE VARIACION DE LOS DATOS, INDIQUE A CONTINUACION LA SIGUIENTE INFORMACION:					
1. TOTAL DE IMPUESTO QUE LE HAN RETENIDO HASTA LA FECHA		i) 7		0,00	
2. TOTAL REMUNERACIONES PERCIBIDAS HASTA LA FECHA		ii) 7		0,00	
TOTAL I x VALOR U.T. - TOTAL 1 TOTAL A - TOTAL 2 x 100 #		90,00 - 0,00 x 100 = #iDIV/0! %		0,00	
POR LA FRACCION COMPRENDIDA HASTA Bs. TASA O ALICUOTA SUSTRANDEO EN U.T.					
POR LA FRACCION QUE EXCEDE DE 1000,00 HASTA 1000,00		6,00%		30,0	
POR LA FRACCION QUE EXCEDE DE 1000,00 HASTA 1500,00		9,00%		75,0	
POR LA FRACCION QUE EXCEDE DE 1500,00 HASTA 2000,00		12,00%		155,0	
POR LA FRACCION QUE EXCEDE DE 2000,00 HASTA 2500,00		16,00%		255,0	
POR LA FRACCION QUE EXCEDE DE 2500,00 HASTA 3000,00		20,00%		375,0	
POR LA FRACCION QUE EXCEDE DE 3000,00 HASTA 4000,00		24,00%		575,0	
POR LA FRACCION QUE EXCEDE DE 4000,00 HASTA 6000,00		29,00%		875,0	
POR LA FRACCION QUE EXCEDE DE 6000,00 HASTA 6000,00		34,00%			
L CONTRIBUYENTE O SU REPRESENTANTE CONSTANCIA DE ENTREGA DE LA DETERMINACION DEL PORCENTAJE DE RETENCION AL AGENTE DE RETENCION		M CONSTANCIA DE RECEPCION Y VERIFICACION DE LA INFORMACION POR EL AGENTE DE RETENCION			
LUGAR	FECHA	FIRMA DEL CONTRIBUYENTE	LUGAR	FECHA	FIRMA

ANEXO 2

FORMATO AR-C DE OMLE PHARMA S.A.

PLANILLA AR-C									
PERÍODO		DESDE	HASTA	COMPROBANTE DE RETENCIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA					
BENEFICIARIO DE LAS REMUNERACIONES									
Apellidos y Nombre				Número del RIF		Cédula de Identidad			
TIPO DE AGENTE DE RETENCIÓN									
Persona Natural-Apellidos y Nombre				Número del RIF		Cédula de Identidad			
Persona Jurídica-Apellidos y Nombre				Número del RIF		Nro. del Contribuyente			
Dependencia Oficial y Otros				Número del RIF		Agente de Retención			
Funcionario autorizado para la Retención				Número del RIF		Cédula de Identidad			
DIRECCIÓN DEL AGENTE DE RETENCIÓN									
Empresa u otros organismos									
Dirección		Z. Postal	Estado	Teléfono		Miranda			
Residencia									
Dirección		Z. Postal	Estado	Teléfono					
SALARIO NORMAL		PORCENTAJE	IMPUESTO	SALARIO NORMAL	IMPUESTO	DATOS OBTENIDOS POR EL CONTRIBUYENTE			
MES	PAGADO	RETENCIÓN	RETENIDO	ACUMULADO	ACUMULADO	INF. AR-I	REMUNERACIÓN ANUAL	DESGRAVÁMENES	CARGAS
ENE						1 RELACIÓN			
FEB						1 VARIACIÓN			
MAR						2 VARIACIÓN			
ABR						3 VARIACIÓN			
MAY									
JUN									
JUL									
AGO									
SEP									
OCT									
NOV									
DIC									
						Firma del agente de retención			

ANEXO 3

ENCUESTA DIAGNÓSTICO DE CULTURA TRIBUTARIA Y CLIMA ORGANIZACIONAL.

Departamento: _____

Cargo: _____

Edad: _____ años Sexo: _____ Años en la Organización: _____ años

Orientación de la Encuesta.

A continuación se presenta un conjunto de preguntas que busca recopilar los conocimientos sobre los procesos de gestión de formas fiscales y declaración de Impuesto Sobre La Renta, así como el ambiente organizacional / departamental que se genera al momento de realizar dichos procesos. La encuesta está orientada a: Todo el personal administrativo de la organización.

1. ¿Usted ha declarado y pagado ISLR los últimos tres (3) años?

Si _____ No _____

2. ¿Conoce los formatos AR-I y AR-C?

Si _____ No _____

3. ¿Conoce que significa cada uno de los ítems de la planilla AR-I?

Todos _____ Algunos _____ Ninguno _____

4. ¿Conoce que significa cada uno de los ítems de la planilla AR-C?

Todos _____ Algunos _____ Ninguno _____

5. ¿Sabe interpretar el formato AR-C y qué hacer con la información reflejada?

Si _____ No _____

6. ¿Sabe cómo se calcula el porcentaje de retención que se determina en la planilla AR-I?

Si _____ No _____

7. ¿Sabe para qué se utiliza el porcentaje de retención que se determina en la planilla AR-I?

Si _____ No _____

8. ¿Cuántas veces al año se debe determinar el porcentaje de retención y presentarlo a la organización?

Una vez ____ Dos veces ____ Tres veces ____ Cuatro veces ____

Lo Desconozco____

9. ¿Considera usted que la información suministrada por la organización, es suficiente para gestionar las formas fiscales y no dejar dudas?

Si _____ No _____

Si usted marcó "No" como respuesta, ¿Cuáles son las dudas que genera la gestión formas fiscales y declaración el ISLR?

10. ¿Siente un ambiente de dudas en el departamento donde trabaja al momento de gestionar las formas fiscales y declarar el ISLR?

Si _____ No _____

11. ¿Cuál es su percepción con respecto a la recaudación de ISLR por parte del Estado?

12. ¿Está en conocimiento de que una declaración falsa o extemporánea de ISLR de un trabajador, puede traer sanciones a la organización?

Si _____ No _____

13. ¿Conoce usted cuales son las sanciones para la persona natural en cuanto a una declaración falsa o extemporánea del ISLR?

Si _____ No _____

14. ¿Qué herramienta considera usted que sería más eficaz dentro de la organización para informar e incentivar la declaración y pago de ISLR? (Seleccione sólo una opción)

Información a través de carteleras _____

Información a través de intranet _____

Charlas de inducción _____

Todas las anteriores _____

Otros _____ Especifique: _____

Gracias por su colaboración.

ANEXO 4

COTIZACIÓN DE PENDONES.



Av. Sáez, entre Miranda y Bolívar, C.C. La Gasona de Torrente, Ofic. 17. Maracay. Estado Aragua. Tel. +58 243 7729707

Presupuesto Sres. OMLE PHARMA S.A.

#	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
1	Pendones Impresos en Banner 16 Oz. Front, con tubo de aluminio.	5	485,00	Bs 2.430,00
2	Arte Final	1	200,00	Bs 200,00

Nota:
Precios no incluyen I.V.A.
Forma de Pago: 50% al ordenar y 50% contra entrega
Favor emitir cheque a nombre de Pragma Marketing y Comunicación Corporativa c.a.