

Incidencia de la aceptación social del sistema tributario nacional en el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes administrados por la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga

ALBA ESPERANZA JAIMES QUINCHOA

Proyecto de investigación para optar por el título de Magister en Ciencias Económicas

Director de proyecto de investigación

José Alfredo Díaz Archila

Codirector de investigación

Marisol Maestre Delgado

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Maestría en Ciencias Económicas

Bucaramanga

2020

TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO 1: PROBLEMA.....	11
1. El problema.....	11
1.1. Antecedentes del problema.....	11
1.2. Planteamiento del problema	13
1.3. Formulación de la Investigación.....	14
1.4. Sistematización.....	14
1.5. Hipótesis	15
1.6. Objetivos de la investigación.....	15
1.6.1. Objetivo General	15
1.6.2. Objetivos Específicos	15
1.7. Justificación de la Investigación	16
1.7.1. Limitaciones y delimitaciones	18
CAPITULO 2: MARCO REFERENCIAL.....	20
2. Marcos Referenciales.....	20
2.1. Antecedentes.....	20
2.1.1. Nacionales.....	20
2.1.2. Internacionales	24
2.1.3. locales	31

2.2.	Marco contextual	37
2.3.	Marco Legal.....	39
CAPITULO 3: METODOLOGIA.....		40
3.	Metodología.....	40
3.1.	Enfoque Paradigmático de la Investigación	40
3.2.	Diseño de la investigación.....	41
3.2.1.	Variables	42
3.2.1.1.	Variable 1: Nivel de conocimiento del sistema tributario nacional	42
3.2.1.2.	Variable 2: Nivel de cumplimiento voluntario de obligaciones tributarias	44
3.3.	Población y muestra.....	45
3.3.1.	Población.....	45
3.3.2.	Muestra	46
3.4.	Instrumento de recolección de datos	48
3.5.	Técnicas de procesamiento.....	49
3.5.1.	Análisis de datos (técnicas estadísticas)	49
CAPITULO 4: ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....		50
4.	Análisis de los Resultados de la investigación	50
4.1.	Descripción del sistema tributario nacional aplicable a los contribuyentes administrados por la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga....	50
4.1.1.	Administración Tributaria Colombiana	50
4.1.2.	Naturaleza jurídica de la DIAN	51

4.1.3.	Jurisdicción de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.....	51
4.1.4.	Objeto de la DIAN	52
4.1.5.	Para que existe la DIAN	52
4.1.6.	Plan Estratégico de la DIAN.....	53
4.1.6.1.	Misión.....	53
4.1.6.2.	Visión	53
4.1.6.3.	Pilares Estratégicos	53
4.1.7.	Impuestos que integran el sistema tributario nacional y que administra la DIAN:	54
4.1.7.1.	Impuestos sobre la renta y sus complementarios:	54
4.1.7.2.	Ventas.....	55
4.1.7.3.	Gravamen a los movimientos financieros	55
4.1.8.	Impuesto nacional al consumo.....	56
4.1.9.	Retención en la Fuente.....	57
4.2.	Régimen Simple de Tributación.....	57
4.2.1.	Competencia de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga. 58	
4.2.2.	Información estadística del recaudo de la Dirección Seccional de la DIAN de Bucaramanga.....	58
4.2.3.	Contribuyentes inscritos en el RUT administrados por la Dirección Seccional de la DIAN Bucaramanga del año 2014 al año 2018.	60

4.2.4.	Información estadística de cantidad de empleados del proceso de fiscalización de la Dirección Seccional de Bucaramanga.	62
4.2.5.	Información estadística de investigaciones tributarias aperturadas por la División de Gestión de Fiscalización de la DSIA de Bucaramanga.	64
4.3.	Análisis estadístico que cuantifica el nivel de conocimiento del sistema tributario nacional y el nivel de cumplimiento voluntario de los contribuyentes administrados por la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga.	65
4.3.1.	Nivel de conocimiento del sistema tributario nacional aplicable a los contribuyentes administrados por la DSIA de Bucaramanga.	66
4.3.2.	Nivel de cumplimiento voluntario por convicción de las obligaciones tributarias.	69
CAPITULO 5: DISEÑO DE LA PROPUESTA.		76
5.	Propuesta.....	76
5.1.	Título:	76
5.2.	Objetivos.....	76
5.3.	Justificación	77
5.4.	Desarrollo	77
5.5.	Fundamentos teóricos.....	78
5.5.1.	Sistema Tributario.....	78
5.5.2.	Rol de la Administración Tributaria en la Aceptación social de los tributos.	79
5.5.3.	Cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.	80
5.6.	Lineamientos	81

5.6.1. Lineamientos Generales.....	81
5.6.2. Lineamientos específicos.....	82
5.7. Plan de acción.....	84
Conclusiones.....	86
Recomendaciones.....	88
BIBLIOGRAFÍA.....	89
Anexos.....	¡Error! Marcador no definido.

Lista de tablas

Tabla 1 Comparativo Recaudo Tributario y Recaudo potencial respecto al PGN del año 2017..	36
Tabla 2 Variable conceptual: Nivel de conocimiento.....	43
Tabla 3 Variable conceptual: Los contribuyentes realizan el pago de sus tributos de manera voluntaria	44
Tabla 4 Muestreo aleatorio por tipo de contribuyente	46
Tabla 5 Estadística de recaudo bruto de los ingresos administrados por la DIAN correspondiente a la DSIA de Bucaramanga (Cifras en millones de pesos corrientes.....	59
Tabla 6 Información estadística de contribuyentes inscritos en el RUT administrados por la Dirección Seccional de la DIAN en Bucaramanga.....	61
Tabla 7 Información estadística de cantidad de empleados proceso de fiscalización de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga	63
Tabla 8 Cantidad de empleados por cada 1.000 habitantes	63
Tabla 9 Información estadística de investigaciones tributarias aperturadas por la División de Gestión de Fiscalización en la DSIA de Bucaramanga	64
Tabla 10 Nivel de conocimiento del sistema tributario nacional.....	67
Tabla 11 Nivel de cumplimiento voluntario por convicción de las obligaciones tributarias	¡Error!
Marcador no definido.	
Tabla 12 Otras dimensiones relacionadas con el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias	¡Error! Marcador no definido.

Lista de figuras

Figura 1 Objetivos Globales	11
Figura 2 Determinación del tamaño de la muestra programa Desicisionanalyst.com	47
Figura 3 Jurisdicción de la DIAN	52

Lista de Anexos

ANEXO A Formatos validación encuesta por expertos en la temática tratada en el proyecto de investigación.....	96
ANEXO B Encuesta titulada “Nivel de conocimiento del sistema tributario y nivel de cumplimiento voluntario de obligaciones tributarias.....	102
ANEXO C Población que conforman los municipios de competencia de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga.....	106
ANEXO D Cronograma.....	108
ANEXO E Presupuesto.....	109
ANEXO F Cartilla virtual que contiene los fundamentos teóricos y lineamientos que sustentan e incentivan la “Aceptación social del sistema tributario nacional y su incidencia en el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias”	110
ANEXO G Certificado de presentación ponencia en Encuentro de innovación e investigación en ciencias económicas y empresariales.....	121

Introducción

Para el desarrollo de este ejercicio académico, en primer lugar, se aborda la problemática que sustenta la investigación a realizar, expuesta en la expresión: “los contribuyentes rechazan naturalmente el sistema tributario, lo que conlleva a que el cumplimiento de sus obligaciones tributarias se realice por coacción y no por convicción, a su vez, la administración tributaria no cuenta con la capacidad administrativa para fiscalizar a todos los contribuyentes, por lo que, ante la falta de control, el contribuyente evade o elude sus tributos”.

En segundo lugar, se presenta la justificación, objetivos y se delimita la investigación que busca dar respuesta a los siguientes interrogantes: ¿Cuáles son las principales características del sistema tributario nacional aplicable a los contribuyentes administrados por la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga?, ¿Cómo incide el nivel de aceptación social de los tributos en el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias? y ¿Cuáles son los lineamientos que sustentan esta temática?.

Posteriormente, se presentan los marcos referenciales que contienen las teorías, antecedentes, regulaciones afines al cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias y que se constituyen en la base para el diseño metodológico de la investigación y la elaboración de los instrumentos de recolección de información que serán aplicados a la muestra estadística calculada en base a la población conformada por contribuyentes administrados por la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga.

Por último, se presentan los principales resultados obtenidos como producto del desarrollo del proyecto y la propuesta que describe los fundamentos teóricos y lineamientos que sustentan e incentivan “la aceptación social del Sistema Tributario Nacional”

CAPITULO 1: PROBLEMA.

1. El problema

En el presente capítulo se describen los antecedentes y la situación problemática relacionada con el rechazo natural que tienen los contribuyentes respecto al sistema tributario, que conlleva a la formulación del problema a través de una pregunta general de investigación y que, a su vez, fundamentan el objetivo general y los tres objetivos específicos de esta actividad académica, por último, se presenta la justificación y la delimitación de la investigación a realizar.

1.1. Antecedentes del problema

En la Figura 1 se presenta de forma gráfica algunos de los objetivos globales que intentan enfrentar problemáticas como la pobreza, el deterioro del planeta, el hambre, entre otros, ilustrando como condicionante al desarrollo económico que tiene como fin la transformación de la sociedad para potenciar: el progreso material, equidad, participación ciudadana, realización individual y la conservación del medio ambiente.

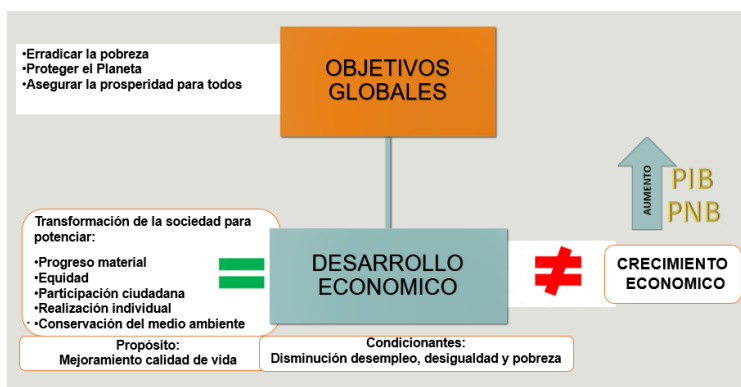


Figura 1 Objetivos Globales

Fuente: Elaboración Propia

Sin embargo, y aunque el concepto de desarrollo económico continúa asociándose a la economía y al crecimiento, ha venido dando mayor importancia a las personas, involucrando

elementos como la equidad, satisfacción de las necesidades básicas, democracia, sostenibilidad ambiental, valoración del territorio y de las localidades (Valcarcel, 2006).

Además, se integran factores como la incidencia de la ética en este concepto y otros aspectos que deducen que no hay un patrón universal del desarrollo, porque depende de la cultura de los pueblos y características particulares de cada área delimitada geográficamente, situación que debe ser considerada por los diseñadores de las políticas económicas, para que la toma de decisiones y creación de estrategias se estructure de forma asertiva.

Así, entonces, se aborda el componente ético como parte integral del desarrollo económico, teniendo en cuenta su relación con la sostenibilidad fiscal del país, porque a mayor desarrollo económico, mayor tributación y a mayor tributación, mayores son los recursos para inversión que a su vez, potencian la dinámica económica en las regiones, contribuyendo al progreso material, equidad, participación ciudadana, realización individual y conservaciones del medio ambiente.

Además, este componente ético tiene incidencia en la realidad social que involucra esta investigación, referida a la evasión y la elusión de tributos nacionales en el país, producto de la falta de cultura tributaria y de la percepción negativa del Sistema tributario por parte de los contribuyentes.

Enfatizando en que, para el cumplimiento de los fines sociales del Estado es obligación constitucional de todo ciudadano contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado dentro de los conceptos de justicia y equidad, tal como lo establece el numeral 9 del Art. 95 de la Constitución Nacional.(Secretaría General del Senado, 2019a), fundamentado en que para que el Estado pueda proporcionar condiciones de vida básicas a la población se requiere de recursos que provienen principalmente de los tributos pagados por los contribuyentes.

1.2. Planteamiento del problema

Al observar el panorama fiscal de cualquier país se puede deducir que los tributos se recaudan por la coerción sustentada en las leyes que conlleva al cumplimiento obligatorio o a la convicción que está directamente relacionada con una formación con bases sólidas en cultura tributaria de los ciudadanos que conlleva al cumplimiento voluntario (Castillo Cabeza & Castillo García, 2016).

Sin embargo, también se puede argumentar que el cumplimiento de las obligaciones tributarias puede lograrse a través de dos caminos, el primero de ellos por la acción coercitiva de fiscalización y control sobre todos los contribuyentes y el segundo por la persuasión de la Administración tributaria para que los contribuyentes generen un cumplimiento voluntario por convicción (Díaz, 2008).

Por consiguiente, es necesario mencionar de acuerdo al documento “El Sistema Tributario Colombiano: Impacto sobre la eficiencia y la competitividad” que Colombia tiene 0,19 empleados en la administración de impuestos por cada 1.000 ciudadanos, cifra que está en el promedio para América Latina (que es 0,2 con datos de 13 países de América Latina, de acuerdo a Gallagher (2004)) (Cárdenas & Mercer-Blackman, 2005).

En contraparte, los países más desarrollados tienden a tener un 1 empleado por cada 1.000 habitantes, y aún con esto, los costos de administración con respecto al recaudo tributario total son más bajos porque dependen más en cumplimiento voluntario y mejor tecnología. (DIAN, 2007).

No obstante, el camino coercitivo en el mundo, aunque la administración tributaria fuera de gran tamaño y contara con recursos ilimitados, por capacidad administrativa no es sostenible, porque la acción de fiscalización genera desgaste con el contribuyente en términos de su voluntad

de contribuir, lo que hace que, en ausencia de la presencia de la administración, el contribuyente vuelve a eludir y a evadir.

Adicionalmente, porque la acción de fiscalización requiere un régimen sancionatorio fuerte, que contraría el principio constitucional de no confiscatoriedad, referido a que la actividad económica del particular no puede ser destinada exclusivamente al pago de tributos, de forma que no quede ganancia (Corte Constitucional, 2013).

Por otra parte, el segundo camino que conduce al cumplimiento voluntario, es el abordado hoy en el mundo por las administraciones tributarias modernas, porque es viable económicamente, porque optimiza el uso de los recursos escasos, porque construye relaciones armoniosas con los contribuyentes, porque es sostenible en el largo plazo y porque genera bienestar a los ciudadanos desde el punto de vista del origen de los ingresos públicos.

1.3. Formulación de la Investigación

A continuación, se presenta la pregunta general de esta investigación cuantitativa que integra las variables de aceptación social y cumplimiento voluntario:

¿Cómo incide la aceptación social del sistema tributario nacional en el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes administrados por la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga?

1.4. Sistematización

- ¿Cuáles son las principales características del sistema tributario nacional aplicable a los contribuyentes administrados por la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga?

- ¿Cuál es el nivel de conocimiento del sistema tributario nacional y el nivel de cumplimiento voluntario de los contribuyentes administrados por la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga?
- ¿Cuáles son los fundamentos teóricos y lineamientos que sustentan la aceptación social del sistema tributario nacional y que determinan su incidencia en el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias?

1.5.Hipótesis

Con los resultados obtenidos en el desarrollo de esta actividad académica se busca comprobar la siguiente hipótesis: “A mayor aceptación social del sistema tributario nacional, habrá mayor cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias nacionales, situación que facilita la labor de la administración tributaria y contribuye a la sostenibilidad fiscal del país”.

1.6. Objetivos de la investigación

1.6.1. Objetivo General

Determinar la incidencia de la aceptación social del sistema tributario nacional en el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes administrados por la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga.

1.6.2. Objetivos Específicos

- Describir el sistema tributario nacional aplicable a los contribuyentes administrados por esta Dirección Seccional de la DIAN en Bucaramanga.

- Evaluar el nivel de conocimiento del sistema tributario nacional y el nivel de cumplimiento voluntario de los contribuyentes en estudio.
- Diseñar una cartilla virtual que establezca fundamentos teóricos y los lineamientos que sustentan e incentivan “la aceptación social del sistema tributario nacional y su relación con el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

1.7. Justificación de la Investigación

En el país como en el mundo las necesidades sociales son ilimitadas. En Colombia para el año 2018 la pobreza multidimensional fue del 19,6%, registrando un aumento de 1.8 puntos porcentuales más que el indicador registrado en el año de 2017 donde fue del 17.8%, que significa en este último año 1.107.000 personas entraron a la pobreza multidimensional que identifica múltiples carencias a nivel de los hogares y las personas en los ámbitos de salud, educación y nivel de vida, convirtiéndose en una de las mayores problemáticas del país (DANE, 2019a).

Además, de acuerdo al “Informe de la comisión de expertos para la equidad y la competitividad tributaria” del año 2015, el sistema tributario nacional no genera el recaudo necesario para proveer de manera adecuada los bienes públicos a cargo de la Nación, financiar los programas sociales orientados a combatir la pobreza y garantizar las transferencias a las entidades territoriales como ordena la Constitución (Comisión de expertos para la equidad y la competitividad Tributaria, 2016).

Por otra parte, para el año 2020, el Presupuesto General de la Nacional es de \$271,7 billones, de los cuales se esperan ingresos tributarios de \$158,5 billones equivalente al 58% del total presupuestado (Ministerio de Hacienda, 2019). A su vez, el objetivo de la regla fiscal es llegar a

un déficit total estructural del 1% del PIB en 2022, lo cual implica producir ajustes en gastos y en ingresos (Comisión del Gasto Público, 2017).

Sin embargo, a pesar de las dos reformas realizadas al sistema tributario en los años de 2014 y 2016 y la expedición de la Ley 2101 de 2019 o Ley de Crecimiento Económico que tuvo como base la Ley de Financiamiento 1943 de 2018 que fue declarada inexecutable por la Corte Constitucional, se considera que las proyecciones del gobierno establecidas en el Marco Fiscal de Mediano Plazo, dependen de los ingresos provenientes de la formalización de la economía y la gestión de la Administración Tributaria de nuestro país, es decir, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN (Comisión del Gasto Público, 2017).

Además, este tipo, de reformas podrían estar sobre estimuladas en razón a que no consideran mayores tasas de evasión como respuesta de los contribuyentes (Mauricio & Rodríguez, 2017), por lo cual ante este escenario social y fiscal resulta inaplazable para la sociedad colombiana trazar estrategias que permitan elevar el cumplimiento tributario y la alternativa armoniosa socialmente, viable y sostenible económicamente es el promover el cumplimiento tributario por convicción y no por coacción.

Por lo anterior, es relevante evaluar si los contribuyentes conocen y aplican el sistema tributario nacional y si perciben la importancia de la gestión institucional de la DIAN, a través de análisis estadísticos, fuentes primarias y secundarias de información, que sustenten los beneficios del cumplimiento voluntario teniendo en cuenta su importancia para la sostenibilidad fiscal del país y mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

A su vez, la razón práctica para la elaboración de este documento es ampliar el conocimiento que se tiene del sistema tributario nacional y servir de apoyo a los agentes económicos regionales,

sectores económicos, sectores productivos, gremios y demás actores que integran la economía en esta área geográfica.

1.7.1. Limitaciones y delimitaciones

Entre las limitaciones que se tienen para el desarrollo de la presente investigación se encuentra que en relación con este tema existe poca literatura y cifras estadísticas, lo que se puede constituir en un obstáculo para fundamentar óptimamente sus lineamientos.

Por lo anterior, respecto al primer objetivo se desarrolla principalmente con fuentes secundarias de origen gubernamental como la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, de la cual se extrae información referida al sistema tributario nacional y datos estadísticos correspondientes a los últimos cinco años.

Adicionalmente, respecto al segundo objetivo se precisa que la población objeto de estudio que se constituye en fuente primaria de información está conformada por los contribuyentes administrados por la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga conforme a su competencia jurisdiccional y como soporte a las variables de estudio se tiene en cuenta principalmente la siguiente literatura:

- Algunos postulados de Keynes en lo referido a su propuesta de aumentar el gasto público de forma que aumentando el gasto público se aumente el empleo, el cual a su vez vuelva a crear empleo hasta volver a alcanzar otro punto de equilibrio (Keynes, 2014).
- Libro de la CEPAL “Tributación en América Latina”.(CEPAL, 2006).
- Libro “El Gasto Tributario en Colombia, una propuesta de evaluación integral y sistémica de este instrumento de política pública”(Banco Mundial, 2012).
- Trabajo “Tributación y Equidad en Colombia”(Steiner & Cañas, 2013).

- Informe “Comisión de Expertos para la Equidad y la Competitividad Tributaria (Comisión de expertos para la equidad y la competitividad Tributaria, 2016).

Por último, con los resultados obtenidos en el desarrollo de los objetivos 1 y 2 se desarrolla el tercer objetivo de la investigación

CAPITULO 2: MARCO REFERENCIAL.

2. Marcos Referenciales

A continuación, se presenta en detalle la estructura del conocimiento existente con relación a la aceptación social del sistema tributario nacional y el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

2.1. Antecedentes

2.1.1. Nacionales

Para la estructuración del presente proyecto de investigación es necesario abordar elementos producidos en investigaciones afines, que permitan fundamentar las variables que se deben tener en cuenta al momento de realizar el diseño metodológico del proyecto.

Producto de esta búsqueda, se ubica la tesis de maestría denominada “Modelo de acercamiento de la Administración Tributaria a sus clientes de provincia, como estrategia para contribuir a garantizar la seguridad fiscal del Estado Colombiano” que registra como propósito generar elementos de juicio, herramientas y estrategias, que le permitan a la Administración Tributaria potenciar sus esfuerzos para lograr el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, necesario para aprontar los recursos que requiere el desarrollo económico y social de los colombianos, acudiendo a la aceptación social del sistema tributario y que concluye con la reforma administrativa de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, argumentando que la limitación de los recursos le han imposibilitado un adecuado acercamiento a sus contribuyentes ubicados en provincia” (Díaz, 2008)

Adicionalmente, la tesis en mención genera como propuesta la creación de una unidad móvil de asistencia y servicio al contribuyente denominado “Bohío muisca” que pueda desplazarse a

través de los distintos municipios de los Departamentos de Colombia con el fin de ayudar a la DIAN a prestar un mejor servicio de facilitación y control y avanzar en la consolidación de la autoridad fiscal del Estado colombiano.

Por lo anterior, se estima conveniente retomar estas temáticas e indagar acerca del nivel de avance de esta clase de propuestas o su implementación en la Administración Tributaria Regional y Nacional. A su vez, se resalta la estructuración que se le dio a los instrumentos de recolección de información que se constituyen en una base esencial para la elaboración de la presente investigación.

Por otra parte, también se toma como referente de literatura nacional el artículo “Los métodos para medir la evasión de impuestos” que hace referencia a la complejidad de la labor de la administración tributaria nacional en cabeza de la DIAN que debe lidiar con un esquema legal con multiplicidad de exenciones y tarifas, argumentando que este:

“Absorbe gran parte de los esfuerzos en términos de los recursos administrativos para gestionar el recaudo y por otro lado, la inestabilidad jurídica, en términos de velocidad con la que se reforman los esquemas legales establecidos” (Macías Cardona et al., 2007) .

A su vez, también hace mención en que:

“Los sistemas de declaración electrónicos han aportado a la solución a algunos de estos problemas, en relación con facilitar la administración de obligaciones y contribuyentes. Sin embargo, la multiplicidad de aplicativos desintegrados, con los que cuenta la administración, no permiten que los esfuerzos que se han hecho para brindar a los contribuyentes la posibilidad de declarar queden disueltos en la incapacidad de gestionar dicha información para el control. Por otro lado, el hecho de que la cobertura se centre en aquellos contribuyentes más grandes hace que la efectividad del mecanismo se vea disminuida” (Macías Cardona et al., 2007).

Y por último concluye que diseñar desde la academia mecanismos de cumplimiento voluntario en los contribuyentes a través de herramientas administrativas requiere un nivel técnico menos

complejo que el diseño de programas para combatir la evasión de manera efectiva, frase que fundamenta el propósito de la presente investigación.

Para continuar el abordaje de antecedentes del tema, a nivel nacional (Mora Muñoz & Enriquez Martinez, 2017) exponen en su estudio “El cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias”, como en los días de hoy se puede observar la evasión de impuestos como un fenómeno que no ha podido ser eliminado, o se ha hecho de forma muy lenta sin obtenerse un amplio margen de ganancia a través de los años a pesar de las continuas reformas tributarias, por lo general, se asume por temor a las sanciones previstas en la ley. Para el año 2014, la evasión estimada superaba los 70 billones de pesos según expone (Morales M., 2015) además, también nos habla de cómo el recaudo por el impuesto de renta es pagado únicamente por 3.500 empresas cuando se encuentran alrededor de 800.000 registradas, sumado a esto, (Avila Mahecha & Cruz Lasso, Agosto 2015) encuentran un aproximado de 39% en la evasión del impuesto en personas jurídicas durante el periodo de 2007 a 2012

Por otra parte se encuentra en la tesis “Cultura Tributaria en Colombia” (Gavilán & Coronado, 2017) cómo se centran en dar un enfoque que concentra su objeto en estudiar las características del contribuyente frente a la cultura tributaria, la cual se fundamenta en el análisis de diversas variables, donde se identifican las estrategias y acciones que el contribuyente tiene, los factores que influyen y las consecuencias que desencadenan su comportamiento. Además, también se aborda la noción de que en Colombia se ha venido trabajando por fomentar la cultura tributaria en la sociedad, por lo cual diversos líderes han diseñado, e implementados programas de sensibilización que han permitido generar una conciencia en la ciudadanía aportando a sus vidas nuevos conocimientos y así obtener mayores ingresos que generen un crecimiento económico, político, social y cultural.

De igual manera la cultura tributaria no debe ser problema sólo de algunos ciudadanos, ya que cada contribuyente debe encargarse de cumplir y sustentar sus obligaciones tributarias, para (Barbosa, 2015) la raíz de esta problemática “es que en el país no hay una cultura tributaria eficiente”.

Reforzando la teoría con investigaciones en la temática, (Cuervo, 2018) en su investigación “Análisis y estimación de la evasión y elusión de impuestos en Colombia durante el periodo 1997 - 2017, e identificación de los principales cambios tributarios generados para combatirlos” diseña un recuento de las metodologías encaminadas a determinar los índices de evasión en una nación, buscando aplicar la más adecuada para el desarrollo de su investigación. Además, sustenta su información y bases de datos en portales web de organismos como la DIAN, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Banco Mundial, el Banco Interamericano para el Desarrollo (BID), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), entre otros, que tienen en su poder datos estadísticos tributarios. Si bien se encontró en este estudio un gran número de análisis y metodologías aplicadas en Colombia para realizar el cálculo de la evasión y elusión de impuestos en diferentes rangos de tiempo, no se evidencia la existencia un modelo o línea de tiempo diseñada por algún ente estatal- que permita hacer un sondeo histórico de este indicador, para así evaluar los impactos de las diferentes reformas tributarias bajo un mismo método (Guerrero, 2019).

Por otra parte, en su investigación “Desarrollo del Marco Conceptual de la Obligación Tributaria y Antecedentes en el Derecho Colombiano” expone que, en el caso de Colombia, el sistema tributario ha seguido una tendencia jurídica que ha dado paso a la formación de un sistema formalista, sustentado en la obligatoriedad que toma como fundamento el pago de los tributos, constituido desde el principio de legalidad consagrado en la Constitución Nacional. sugiere además

identificar si el derecho tributario colombiano resulta favorable y es acorde al modelo económico actual, o, por el contrario, si se presenta como desfavorable. (Ospina, 2016) en su escrito sobre “Imposición de sanciones tributarias” apoya la idea de crear análisis de estos factores para establecer de qué manera el estado debe abordar la obligatoriedad del derecho tributario como una solución a la desestabilización económica, a la vez que se genera una fuente de ingresos que pueden ser invertidos en programas sociales. En esta línea, tal y como sugiere (Takano, 2016) en su artículo “Transparencia fiscal y sistemas simplificados” es necesario identificar tres características necesarias en un buen sistema tributario, a saber: la transparencia fiscal, la información fiscal y la competencia fiscal justa.

Como último aspecto, (Valencia, Benjumea, & Solarte, 2017) concluyen en su estudio en que la evasión es un fenómeno cultural de gran escala que toca a todos los sectores tanto económicos como sociales, y proponen además hacer un trabajo de recomposición social enfocado a combatir este problema. Donde exponen que esta estrategia debe empezar desde la enseñanza en el hogar y la escuela para formar seres humanos cumplidores de deberes y responsabilidades útiles para la sociedad, además añaden la noción de que hay que trabajar directamente en los principios y valores, para que todos los ciudadanos sean productivos en la sociedad y tengan unas bases fuertes del deber ser como persona, soportados en la moral la y ética en su actuar.

2.1.2. Internacionales

Como antecedente internacional se toma la temática tratada por los autores D. Fernando Diaz Yubero y D. Raúl Junquera Varela en el documento denominado: “Administración de Sistemas Tributarios: Modelos Organizativos de las Administraciones Tributarias y Estrategias de las Organizaciones Avanzadas” que aborda la calidad de la Administración Pública y, dentro de ella, de la Administración Tributaria, como soporte de la creación y distribución de riqueza y como

elemento esencial para el desarrollo económico y la consolidación democrática de los países, por lo tanto, se requiere su avance hacia la búsqueda de soluciones ingeniosas que potencialicen el uso de recursos escasos, para la prestación eficaz de servicios (Díaz Yubero & Junquera Varela, 2008).

Surge entonces la pregunta: ¿Cuál es el servicio que debe presentar la Administración Tributaria?

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), en el estudio sobre “La receptividad Administrativa y el Contribuyente”, define el servicio a prestar por las Administraciones Tributarias, así:

- Hacer que la terminología, los formularios y los procedimientos, para el cumplimiento de las obligaciones y para la observación de los derechos de los contribuyentes, sean claros.
- Aplicar procedimientos simples, ágiles, precisos y confiables, con ayuda de las nuevas tecnologías de información y comunicaciones
- Procurar un sistema fiscal justo y equitativo, de baja complejidad, que de debida aplicación por parte de contribuyentes y funcionarios (OCDE Shana, D. y Arnberg, 1996)

El artículo 34 de la Ley General Tributaria Española No 58 de 2003, establece como derecho general de los contribuyentes, el de ser informado y asistido por la Administración Tributaria en el cumplimiento de sus obligaciones (Ministerio de Hacienda Gobierno de España, 2019).

A su vez, el nivel general de satisfacción con los servicios de la Administración Tributaria está señalado, entre otros indicadores, por el nivel de satisfacción con relación a los métodos y canales de información y difusión empleados para el desarrollo de su misión, en este sentido, el Internal

Revenue Service de los Estados Unidos de América hace énfasis en que se debe ofrecer a los contribuyentes un servicio de calidad, que les posibilite entender y aceptar las obligaciones tributarias, aplicando de manera justa e íntegra las leyes fiscales.

En concordancia, el éxito de las políticas públicas depende de la solvencia económica del Estado y en ésta juegan un papel esencial los ingresos tributarios como fuente de financiación.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta que el escenario actual de Colombia es cada vez más limitado de recursos, se obliga a la Administración Tributaria a fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, a través del avance en términos de simplicidad, equidad y eficiencia de su sistema Tributario.

Por otra parte, en el documento denominado “Foro sobre la Administración Tributaria: Subgrupo de servicios a los contribuyentes” que presenta el informe de la “Encuesta sobre tendencias y evolución del uso de servicios electrónicos para la prestación de servicios al contribuyente” (OCDE, 2009), se presentan una serie de servicios electrónicos relacionados con el sistema tributario que han optimizado el cumplimiento voluntario y han sido considerados programas exitosos implementados por administraciones tributarias de otros países.

Entre estos servicios se encuentran como la factura electrónica, pagos electrónicos, declaraciones en línea, expediente electrónico, administración de notificaciones, Información Simplificada para los Negocios y portales de acceso móvil, algunos de los cuales ya están en etapa de implementación en nuestro país, pero se requiere mayor celeridad por parte del Estado con el fin de avanzar en su acoplamiento a la normatividad tributaria vigente.

Siguiendo la línea de tendencia de la investigación, en la tesis de maestría en derecho tributario titulada “Jurisdicción Coactiva Tributaria en la Administración Central: Medidas Cautelares, Excepciones y Acción Directa como Medios Garantistas” Encontramos, cómo (Muy Perez, 2015) se enfoca en efectuar un estudio acerca de la normativa vigente en Ecuador en cuanto a la jurisdicción coactiva de las administraciones centrales, para determinar si las mismas son garantistas del debido proceso, precautelando los intereses del estado y respetando el debido proceso de los ciudadanos.

Además, Agrega en su estudio la importancia de destacar el equilibrio entre el poder estatal y el actuar del ciudadano en un estado constitucional de derecho, apoyando los intereses de ambos y sobre todo procurando equilibrar como una balanza a las dos partes, de tal manera que no sean vulnerados derechos fundamentales de ninguno. En este mismo orden de ideas el autor intelectual propone que es importante tener un criterio jurídico, técnico e imparcial para poder discernir y poder incluso proponer soluciones y prever posibles repercusiones negativas que algunas normas pudieran tener.

Concluyen comentando que, en la Constitución, junto al interés fiscal se encuentra el interés privado de los ciudadanos, a que se les reconozcan y garanticen sus derechos, por tanto, es preciso que, en el caso de conflicto entre los dos intereses constitucionalmente protegidos, se realice una ponderación de los mismos sin que a priori se parta o beneficie al interés tributario fiscal ni tampoco al interés particular o privado.

De igual forma, los investigadores internacionales (Kapranova, Stankevičius, Simanaviciene, & Lukšaitė, 2016) sugieren en su artículo que la evasión fiscal es un importante problema socioeconómico en todas las sociedades del mundo, independientemente del tipo de sistema

tributario o del nivel de desarrollo económico del país, por lo tanto, el engaño utilizando incentivos fiscales o la evasión fiscal debe analizarse en un contexto más amplio, como el aspecto clave de la economía sumergida.

Además, argumentan la idea de que la evasión fiscal es una violación de las normas sociales en un contexto amplio. Por otra parte, proporcionan un análisis teórico de las características del sujeto de evasión fiscal, lo que constituye el lado interno de la evasión fiscal, como elemento de violación de las normas sociales. Señalan además que las personas que tienen un comportamiento relativamente uniforme en la vida social pueden llevar a cabo la evasión fiscal de la misma manera o de manera similar. Esto puede garantizar la prevención de la evasión fiscal y ayudar al gobierno a dar forma a las políticas fiscales conscientes.

Los resultados tienen implicaciones para los gobiernos que buscan reducir el nivel de evasión tributaria en la sociedad y dar forma a la conciencia fiscal pública. Estas ideas específicas deberían permitir a los encargados formular políticas gubernamentales para obtener una mejor comprensión de las variables clave que están significativamente asociadas.

Por otra parte, se encontró en el artículo “religión cultura y evasión tributaria: evidencia de la republica checa” como (Strielkowski & Čábelková, 2015) analizan el impacto de la cultura y la religión en las evasiones fiscales y tributarias en la República Checa, que representa uno de los países más ateos de Europa, y un ejemplo muy interesante de actitudes hacia la cultura tributaria, así como la influencia de la religión en aspectos sociales y económicos de la vida cotidiana. los resultados obtenidos en este estudio, sugieren que, en la República Checa, la religión juega el papel de cumplir con los impuestos, pero solo a través de un efecto positivo de visitar la iglesia.

Además, Se encontró evidencia sólida de que, al igual que en otros lugares (en particular, en Canadá), el orgullo de ser ciudadano de un país y la asistencia a la iglesia tienen efectos positivos significativos en la moral tributaria. Por otro lado, la confianza en el gobierno y la actitud hacia el gobierno no eran estadísticamente importantes, lo que puede, bajo ciertas condiciones, implicar que las acciones del gobierno no tienen un efecto significativo en la moral tributaria.

Reportan además en su estudio que la "pertenencia" al país sigue siendo una variable muy fuerte (lo cual es típico de todas las naciones pequeñas) y generalmente se fortalece durante eventos de impacto nacional. Sin embargo, cuando se trata de la actitud hacia el gobierno o la creencia en el gobierno, el caso checo revela el ejemplo típico de cómo las élites políticas en los países de Europa central y oriental posteriores a la transformación pueden quedar atrapadas en una espiral de corrupción, falta de credibilidad y estancamiento. Concluyen afirmando que los contribuyentes checos parecen estar motivados, no por sus políticos, sino por sus creencias y conciencia colectiva pública.

(Onu, Oats, Kirchler, & Hartmann, 2019) del mismo modo, exponen en su investigación que la evasión fiscal se asoció con la percepción de que el sistema fiscal es injusto y que la ley fiscal tiene 'lagunas' que pueden explotarse, mientras que la evasión fiscal fue predicha por la percepción de que la evasión es un crimen trivial. Argumentan que las investigaciones sobre la naturaleza del comportamiento de cumplimiento tributario se han centrado abrumadoramente en la dicotomía entre cumplimiento y evasión, entre "seguir la regla" y "romper la regla, concluyen agregando que el cumplimiento tributario no es único a este respecto, mucha de la literatura sobre el cumplimiento organizacional de las regulaciones ha interpretado el comportamiento como binario: cumplimiento / incumplimiento de las reglas.

El siguiente estudio, por otra parte, centra su principal interés en la relación entre la eficiencia del gobierno y el impacto de los impuestos en el crecimiento económico. Al controlar la eficiencia del gobierno, (Yanikkaya & Turan, 2018) evaluaron los efectos de crecimiento de diferentes categorías de impuestos. Este estudio también reconoce como los efectos de los impuestos pueden diferir entre los países de la OCDE, los países de ingresos medios y los países de bajos ingresos.

Además, también se encontró en una tesis de Puno- Perú, realizada por (QUISPE, 2017) que debido a factores relevantes es que el nivel de cumplimiento de las obligaciones tributarias es deficiente, encuentra que los comerciantes del Mercado Internacional de San José de la ciudad de Juliaca, no están inscritos en el RUC el 72%, y el 53% no pertenecen a ningún régimen tributario, expone que la administración tributaria no tiene presencia en dicho mercado y además lo califican como una entidad no amigable por lo que le temen a dicha entidad, debido a ello es que carecen de información en el aspecto tributario ya sea en el reconocimiento de los comprobantes de pago, que impuestos existe, sumándole a ello los comerciantes en ningún lugar recibieron información.

Dan por terminada su investigación comentando que por todos esos factores es que el cumplimiento de las obligaciones tributarias es deficiente y así disminuye el ingreso para el Gobierno Central. Este motivo lleva al autor a recomendar que es necesario tener convenios con universidades, colegios y ministerios para que así uniendo fuerzas se pueda incentivar a los comerciantes de la ciudad de Juliaca, para que se formalicen en su totalidad y puedan cumplir con sus obligaciones tributarias de manera voluntaria, para ello el estado debe implementar en su currículo educativo un curso de tributación para que así cambie la mentalidad de los contribuyentes y ampliar la base tributaria.

2.1.3. locales

A nivel local, la literatura y antecedentes en gestión, participación y cultura tributaria se encuentra muy limitada, a pesar de este aspecto, se encontró en Santander la tesis titulada “Formulación de Lineamientos Administrativos y Fiscales para el Mejoramiento de los Ingresos Corrientes propios del Municipio de Mogotes- Santander.” Donde (DUARTE, 2018) Comenta que si bien es cierto que el esfuerzo fiscal es evidente, como por ejemplo en la reducción de los gastos de funcionamiento, también lo es que aún no se percibe una estable situación de autonomía financiera, contrario a ello, la dependencia de las transferencias continúa siendo elevada; habla de cómo se deben aprovechar las fortalezas que muestra el Municipio de Mogotes, según lo demostrado en el Análisis de Desempeño Fiscal mediante la información aportada por el DNP , lo cual indica espacios de acción propicios para mantenerse o proyectarse económicamente en forma ascendente, mediante la creación, aplicación y seguimiento de políticas que fortalezcan los recursos propios del Municipio.

Además, añade a su síntesis, que a medida que el Municipio de Mogotes garantice que los anteriores lineamientos se conviertan en políticas públicas, a través de la participación y concertación de la comunidad, permitiría no solo el sostenimiento de las mismas en el tiempo, sino también la participación consiente y constante del contribuyente, el cual tributaria con satisfacción aportando a su propio desarrollo económico, viéndolo configurado en la satisfacción de sus necesidades básicas, consecuentemente también en su entorno a medida que el municipio cumple con sus expectativas de empleo, mejoramiento de la calidad de vida, en resumidas cuentas en desarrollo para todos los componentes del municipio.

Por otra parte, (Manrique, Valdivieso, & Castañeda, 2016) investigadores en contaduría pública de la universidad Santo Tomas de Bucaramanga sugieren en su trabajo que se presenta un alto índice de ignorancia y falta de comprensión, por parte de los ciudadanos al pagar los impuestos, lo que impide el recaudo y por ende compromete el cumplimiento de los objetivos del estado.

Además también exponen que si bien, el estado utiliza los recursos obtenidos de los impuestos para satisfacer las necesidades de la población, dichos recursos no son recaudados a su totalidad debido a evasión y vacíos en la norma, motivo por el que recomiendan, incentivar a los estudiantes y profesionales en el campo para que cooperen en investigaciones y aporten su punto de vista en situaciones relacionadas con la línea tributaria, también proponen realizar cartillas o documentos que aclaren dudas más sobresalientes sobre los impuestos de orden local, nacional e internacional para fomentar la cultura tributaria y así poder contribuir en la construcción de nuevos aportes transparentes y objetivos que sirvan de ayuda a mejorar la aplicación y entendimiento de los impuestos nacionales e internacionales que se realizan en el país.

Por último y en el mismo sentido, (Suárez, Quiñónez, Ruíz, & Mejía, 2019) concluyen su investigación titulada “Hacia el fomento de la cultura tributaria desde la primera infancia” mencionando que la cultura tributaria necesariamente debe ser implementada en las instituciones educativas colombianas, desde los hogares y con la cooperación de todos los actores sociales, ya que desde temprana edad los menores conocerán sobre la importancia de respetar al estado mediante el pago de los tributos que correspondan para así poder efectuarlos de manera más voluntaria.

La economía como ciencia social estudia el comportamiento del hombre, por lo que se convierte en una ciencia dinámica que se transforma al mismo tiempo que evoluciona el ser humano, en este

sentido se contraponen la economía positiva y la economía normativa, la primera explica cómo funciona la economía, lo que ocurre en realidad y la segunda supone juicios de valor y valores éticos, en síntesis “Lo que es, versus, lo que debería ser” (Grauce, 2014).

Por consiguiente y teniendo en cuenta la transición que se está viviendo en la actualidad hacia el desarrollo de nuevas economías, con el fin de enfrentar los desafíos sociales, medioambientales, demográficos, económicos, globales e interdependientes, se precisa que esta investigación tiene afinidad con el concepto de economía positiva, que busca evaluar las políticas económicas o sus resultados respecto a su grado de aceptación (Lo que es versus lo que debería ser) (Eusko Ikaskuntza, 2016).

Sumado a esto, es importante precisar que para Joseph A. Schumpeter «El espíritu de un pueblo, su nivel cultural, su estructura social, los acontecimientos políticos se hallan escritos con claridad y sin retórica de ningún género en los hechos fiscales (UNED, n.d.), concepto que está directamente relacionado con el concepto de política fiscal que se convierte en el fundamento del sistema tributario y se constituye en una de las principales herramientas del gobierno para intervenir en la economía.

Por consiguiente, respecto a los alcances de la participación del gobierno en la economía y en base a los planteamientos del pensamiento económico se menciona que las posturas varían de acuerdo con los puntos de vista de distintos autores, por ejemplo, los economistas clásicos como Adam Smith, consideraban que el sector público debía apoyarse en el mercado, pero no debía intervenir en su funcionamiento, argumentando que:

“Entre los criterios más importantes a considerar para tener un buen sistema tributario están los siguientes: la equidad, la conveniencia del pago y la eficiencia en el recaudo” (Banco de la República, 2006).

Además, Adam Smith, hizo énfasis en que la equidad se entiende desde dos puntos de vista, en primer lugar las contribuciones o los impuestos que deben pagar los agentes económicos deben coincidir con los beneficios que ellos reciben y en segundo lugar, las contribuciones o los impuestos deben reflejar la capacidad de pago de los agentes económicos (Banco de la República, 2006)

En contraparte, John Maynard Keynes argumentaba que las ideas clásicas sobre la no intervención del gobierno en la economía solo funcionaban bajo condiciones de pleno empleo, afirmando que:

“En una situación de depresión económica el gobierno debía intervenir para sustituir la inversión privada, o debía facilitar una caída en las tasas de interés para estimular la demanda de crédito y, por esa vía, la inversión” (Banco de la República, 2006).

Por lo anterior, Keynes consideraba que un aumento en los impuestos podía conducir a la disminución de la demanda "privada" por bienes y servicios, y aunque estaba de acuerdo con este incremento si se orientaba al aumento de la inversión pública y de la demanda, consideraba más apropiado financiar el incremento del gasto fiscal a través del endeudamiento (Keynes, 2014)

Sin embargo, en el contexto colombiano, a pesar de que la deuda pública con corte al mes de marzo del año 2019 constituyó el 58% del PIB nacional, ascendiendo a la suma de 575.165 miles de millones de pesos (Banco de la República, 2019) y considerando que durante los últimos quince años se han realizado diversas reformas para elevar la carga tributaria, el déficit fiscal del país continúa en aumento, por lo tanto no se estima conveniente, seguir financiando el gasto fiscal con endeudamiento y nuevas reformas tributarias, evidenciando la necesidad de buscar nuevos mecanismos para el aumento del recaudo tributario.

Además, conforme al documento “El gasto tributario en Colombia” del Banco Mundial, se hace énfasis en que Colombia exhibe ingresos tributarios relativamente bajos para su nivel de desarrollo y el actual nivel de ingresos tributarios resulta insuficiente, en relación al tamaño del déficit fiscal estructural de Colombia, concluyendo que el sistema tributario de Colombia recauda insuficientes recursos, genera importantes ineficiencias, es poco equitativo y muy complejo (Banco Mundial, 2012).

Conclusión, que concuerda con la generada en el “Informe de la comisión de expertos para la equidad y la competitividad tributaria” que hace referencia a que el esquema tributario colombiano actual es insuficiente en materia de recaudo, además de que no cumple con los principios de eficiencia y equidad características de un sistema fiscal exitoso (Comisión de expertos para la equidad y la competitividad Tributaria, 2016).

Por otra parte, de acuerdo a cifras estadísticas de la CEPAL, la evasión estimada en 2017 para América Latina, era del 6.3% del PIB (CEPAL, 2019), por lo que al calcular la evasión tributaria de Colombia como porcentaje del PIB a precios corrientes del año 2017 que ascendió a la cifra de 920,19 billones de pesos (Banco de la República, 2019), se estima que la evasión para este año se aproximó a los 58 billones de pesos en el año 2017.

Por consiguiente, en la Tabla 1 se calcula en un 87% el recaudo tributario potencial de la DIAN respecto al presupuesto general de la Nacional del año 2017, cifra que incluye la evasión estimada y que dimensiona la cantidad de recursos que se dejan de recaudar por este problema que enfrenta el país, por lo que la estrategia de las Administraciones Tributarias modernas están encaminadas a mejorar el cumplimiento voluntario, acudiendo a la aceptación social del sistema y a la colaboración de los sectores sociales (Díaz, 2008)

Tabla 1 Comparativo Recaudo Tributario y Recaudo potencial respecto al PGN del año 2017

Indicadores y cifras de Colombia con corte al año 2017		
Producto Interno Bruto Total a precios corrientes	(Billones de pesos)	920,19
Recaudo Tributario DIAN	(Billones de pesos)	136,43
Evasión cómo % del PIB estimada por la CEPAL		6,3%
Evasión estimada	(Billones de pesos)	57,97
Total, recaudo potencial: Evasión estimada + Recaudo Tributario	(Billones de pesos)	194,40
Presupuesto General de la Nación	(Billones de pesos)	224,4
% Recaudo Tributario DIAN respecto al PGN		61%
% Recaudo tributario potencial respecto al PGN		87%

Fuente: Elaboración propia

Se concluye que, para la adecuada financiación del gasto público en Colombia, resulta inaplazable que se fomente la aceptación social del régimen tributario nacional y se requiere que la Administración Tributaria avance en el desarrollo de las siguientes actividades para incentivar el cumplimiento voluntario por convicción de las obligaciones fiscales:

- Incidir en la aprobación de un régimen tributario justo, simple, aplicable, coherente y estable.
- Implementar procedimientos sencillos
- Gestionar efectivamente la atención al ciudadano, facilitándole el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.
- Comunicar adecuadamente la destinación de los recursos públicos
- Capacitar permanentemente a los contribuyentes para que logren entender y aplicar correctamente la normatividad vigente.

2.2. Marco contextual

La **aceptación social del Sistema Tributario** es un elemento esencial para la seguridad fiscal del Estado y se sustenta en “el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por convicción, justificado en que los tributos son necesarios para el cumplimiento de los fines sociales del Estado”, otra definición, sería “El nivel de cumplimiento de las obligaciones sustanciales y formales por parte del contribuyente, conforme a su percepción del deber de tributar y no de la obligación de tributar”. Esta aceptación puede construirse, a partir del Sistema Tributario en el largo plazo, o también desde la sociedad con el apoyo de la Administración Tributaria en el corto plazo, con acciones que sólo requieren de voluntad (Díaz, 2008).

Por otra parte, es necesario mencionar como fundamento conceptual del tema que en Colombia los ingresos del gobierno nacional se obtienen por préstamos que le otorgan entidades nacionales e internacionales y de la tributación realizada a través de mecanismos directos o indirectos, entre estos últimos, se encuentran los impuestos que son un aporte obligatorio proveniente de la riqueza o los ingresos de una persona o de un grupo de personas para el servicio de los poderes públicos. La mayor parte de ellos, se determinan al aplicar una tarifa que normalmente, es un porcentaje a la actividad que se quiere gravar (base gravable) (Cárdenas, 2013).

El sistema tributario colombiano se divide en dos:

- Los impuestos municipales que se realizan sobre la actividad comercial (Ej: Industria y Comercio ICA) o sobre la propiedad de inmuebles (Ej: Predial) y los departamentales que gravan consumos específicos como licores, cervezas y cigarrillos.
- Los impuestos nacionales recaudados y administrados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

A su vez, los impuestos nacionales se clasifican en directos e indirectos. Los impuestos directos son los que recaen sobre los factores productivos: rentas y ganancias y, los que gravan diversas formas de riqueza como la tierra, los bienes inmuebles y el patrimonio. Los impuestos indirectos son los que gravan las transacciones de bienes y servicios, como los impuestos de consumos, los impuestos a las ventas y los impuestos a las importaciones (Cárdenas, 2013). También se hace necesario tener en cuenta los términos de Elusión y Evasión, donde elusión se refiere al no pago de contribuciones de manera legal al aprovechar los vacíos presentes en la ley y, evasión, que se refiere al no pago de tributos usando métodos ilegales (Cárdenas, 2013).

En Colombia como en muchos otros países los dos impuestos más importantes son el impuesto de renta y el impuesto al valor agregado (IVA), que pagan tanto las personas como las empresas, además, es necesario conceptuar que la aceptación social del sistema tributario depende de factores: económicos: a los servicios sociales acceden también los que no pagan impuestos; psicológicos: los contribuyentes aceptan de mejor manera el sistema tributario cuando lo aceptan justo; sociopolíticos: los contribuyentes evalúan el grado de retorno de los impuestos en servicios del Estado; organizativos: las Entidades burocráticas desestimulan la positiva respuesta de los contribuyentes; y legales: los contribuyentes prefieren impuestos que respondan al principio de simplicidad normativa (Díaz, 2008).

Por último, como referente conceptuales imprescindible al abordar los temas relacionado la aceptación social y cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, se tiene la cultura tributaria que se identifica con el cumplimiento voluntario de los deberes y obligaciones tributarios por parte del contribuyente y no con la implementación de estrategias para incrementar la recaudación de tributos bajo presión, por temor a las sanciones (Armas & Colmenares de Eizaga, 2009).

2.3. Marco Legal

En el Marco Legal requerido para la presente investigación se tiene en primer lugar la Constitución Nacional de 1991, que en su Art. 363 estipula que “El sistema tributario se funda en los principios de equidad, eficiencia y progresividad” (Corte Constitucional, 2013) y en segundo lugar el Estatuto Tributario Nacional 2019, que toma como base el Decreto Ley 0624 del 30 de marzo de 1989, por el cual se expide el Estatuto Tributario de impuestos administrados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, incluidas las modificaciones realizadas con la Ley 2010 de 2019 o Ley de Crecimiento Económico que tuvo como base la Ley de Financiamiento 1943 de 2018 que fue declarada inexecutable por la Corte Constitucional) y la normatividad vigente referida al Sistema Tributario Nacional.

CAPITULO 3: METODOLOGIA.

3. Metodología

A continuación, se presenta la metodología a desarrollar para cumplir con los objetivos del proyecto que incluye el tipo de investigación, diseño de la investigación, variables, población y muestra, instrumentos de recolección de información y análisis de datos:

3.1. Enfoque Paradigmático de la Investigación

El presente proyecto de investigación presenta un enfoque cuantitativo conforme al libro Metodología de la investigación de Roberto Hernández Sampieri, que establece que este enfoque se caracteriza por ser un proceso secuencial y probatorio que parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos y se extrae una serie de conclusiones (Hernandez, 2014).

A su vez, es necesario mencionar que este proyecto se clasifica como investigación cuantitativa no experimental por cuanto el producto principal es la información obtenida a través del análisis de los resultados que suministran los instrumentos aplicados a la muestra y que son la base para la medición de la aceptación social del sistema tributario nacional, como condición para el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, teniendo en cuenta las variables establecidas en la metodología de la investigación. Esta investigación cuantitativa no experimental a su vez se clasifica según el nivel de análisis y profundidad de los resultados como

tipo descriptiva en razón a que se recolectan datos de relevancia de la aceptación social del sistema tributario nacional y que permiten presentar un informe detallado de los resultados obtenidos.

3.2. Diseño de la investigación

Para el desarrollo del primer objetivo específico referido a describir el sistema tributario nacional aplicable a los contribuyentes que administra la Dirección de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga, se esperan a través de fuentes secundarias de información de origen gubernamental, dar respuesta a los siguientes interrogantes:

- ¿Cómo está constituida la Administración Tributaria Colombiana?
- ¿Cuál es la naturaleza jurídica de la DIAN?
- ¿Cuál es la estructura organizativa de la DIAN?
- ¿Cuáles son los principales elementos del plan estratégico de la DIAN?
- ¿Cuál es el marco legal del régimen tributario nacional?
- ¿Cómo se clasifica el régimen tributario nacional?
- ¿Cuáles impuestos integran el régimen tributario nacional?
- ¿Cuál es la competencia de la Dirección Seccional de impuestos y Aduanas de Bucaramanga?
- ¿Qué datos estadísticos se tienen del Registro único Tributario en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga?

¿Qué datos estadísticos se tienen de recaudo de impuestos nacionales en la Dirección Seccional Con base en la información obtenida en los marcos referenciales y los resultados del primer objetivo, se ajustará el instrumento de recolección de información que se aplicará a la fuente de información primaria para desarrollar el segundo objetivo referido a determinar el nivel de

conocimiento del sistema tributario nacional y el nivel de cumplimiento voluntario de los contribuyentes administrados por la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga, mediante un análisis fundamentado en la aceptación social de los tributos.

Una vez aplicado el instrumento de recolección de información a los contribuyentes se procederá a realizar el correspondiente análisis y tabulación de los datos estadísticos para cuantificar los resultados correspondientes.

Como tercer aspecto se generará una cartilla virtual que establezca los lineamientos que sustentan e incentivan la “aceptación social del sistema tributario nacional y su incidencia en el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias” mediante un análisis de los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación.

3.2.1. Variables

Para el desarrollo del segundo objetivo específico referido a determinar el nivel de aceptación social de los impuestos nacionales y conocimiento de los contribuyentes sobre la destinación de los recursos obtenidos por estos tributos, se presentan dos variables principales:

- Variable 1: Nivel de conocimiento del sistema tributario nacional
- Variable 2: Nivel de cumplimiento voluntario de obligaciones tributarias

Por consiguiente, a continuación, se presenta la matriz de operacionalización de variables, acorde a los elementos necesarios para desarrollar este objetivo:

3.2.1.1. Variable 1: Nivel de conocimiento del sistema tributario nacional

Respecto a la variable conceptual: Nivel de conocimiento: alto, medio, bajo, muy bajo o nulo del sistema tributario nacional colombiano por parte de los contribuyentes objeto de estudio, se presentan las dimensiones e indicadores contenidos en la Tabla 2.

Tabla 2 Variable conceptual: Nivel de conocimiento

Dimensión	Indicador
Nivel de conocimiento sobre la normatividad referida al impuesto sobre la Renta y Complementarios.	Alto Medio Bajo Muy Bajo Nulo
Nivel de conocimiento sobre la normatividad referida al Impuesto sobre las ventas (IVA)	Alto Medio Bajo Muy Bajo Nulo
Nivel de conocimiento sobre la normatividad referida a la Retención en la Fuente.	Alto Medio Bajo Muy Bajo Nulo
Nivel de conocimiento sobre la normatividad referida al Gravamen a los movimientos Financieros GMF 4X1000.	Alto Medio Bajo Muy Bajo Nulo
Nivel de conocimiento sobre la normatividad referida al Régimen Simple de Tributación	Alto Medio Bajo Muy Bajo Nulo
Nivel de conocimiento sobre las funciones que desarrolla la DIAN.	Alto Medio Bajo Muy Bajo Nulo
¿Es de su conocimiento que la inversión social que se realiza en sus municipios se paga con los recursos que recauda la DIAN?	SI NO
¿Conoce las obligaciones formales tributarias que deben cumplir ante la DIAN?	SI NO

¿Conoce usted si la DIAN dona mercancías decomisadas, a la Red de solidaridad y a sus municipios?	SI NO
---	----------

Fuente: Elaboración propia

3.2.1.2.Variable 2: Nivel de cumplimiento voluntario de obligaciones tributarias

Respecto a la variable conceptual: Los contribuyentes están totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, o totalmente en desacuerdo con el cobro de impuestos nacionales, determinante para definir si el pago se realiza de manera voluntaria y aceptando que se requiere este cobro para los fines sociales del estado., se presenta las dimensiones e indicadores, contenidos en la Tabla 3.

Tabla 3Variable conceptual: Los contribuyentes realizan el pago de sus tributos de manera voluntaria

Dimensión	Indicador
¿Está de acuerdo con el cobro de impuesto sobre la Renta y Complementarios?	Totalmente de acuerdo
	De acuerdo
	En desacuerdo
	Totalmente en desacuerdo No sabe
¿Está de acuerdo con el cobro de impuesto sobre el Impuesto sobre las ventas (IVA)?	Totalmente de acuerdo
	De acuerdo
	En desacuerdo
	Totalmente en desacuerdo No sabe
¿Está de acuerdo con el descuento realizados por concepto de retención en la fuente?	Totalmente de acuerdo
	De acuerdo
	En desacuerdo
	Totalmente en desacuerdo No sabe
¿Está de acuerdo con el cobro del Gravamen a los movimientos Financieros GMF 4X1000?	Totalmente de acuerdo
	De acuerdo
	En desacuerdo
	Totalmente en desacuerdo No sabe
¿Está de acuerdo con el Régimen simple de tributación?	Totalmente de acuerdo
	De acuerdo
	En desacuerdo
	Totalmente en desacuerdo No sabe

¿Cumple adecuadamente con las obligaciones formales tributarias que son controladas por la DIAN?	SI NO
¿Está de acuerdo con las acciones de control que realiza la DIAN?	Totalmente de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo No sabe
¿Colabora con las labores que desarrolla la DIAN?	SI NO
¿Cómo califica la asistencia dada por la DIAN para el cumplimiento de las obligaciones tributarias formales?	Excelente Buena Regular Mala
¿Cuál es la razón que motiva el pago de sus obligaciones tributarias?	Ayudar al Estado al cumplimiento de sus fines sociales. Por temor a la Sanción No sabe
¿Cuál considera que es el motivo por el cual las personas evaden sus obligaciones tributarias?	Desconocimiento del sistema tributario Complejidad del sistema Corrupción y desviación de los recursos recaudados con los tributos No sabe

Fuente: Elaboración propia

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

De acuerdo con información contenida en la página web de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, en la Dirección Seccional de Bucaramanga se registran con corte a 31 de diciembre de 2018, un total de 614.087 personas naturales y jurídicas inscritas en el RUT en esta jurisdicción, que se constituyen como la población para la presente investigación (DIAN, 2019).

3.3.2. Muestra

Se realiza un muestreo aleatorio estratificado que permite conocer cómo se divide la población en grupos, teniendo en cuenta el tipo de contribuyentes administrados por la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga que corresponden a 522.360 personas naturales y 91.727 personas jurídicas para un total de 614.087 contribuyentes.

$$N = 614.087$$

$$Z = 1,96$$

$$p = 0,5$$

$$q = 0,5$$

$$e = 5\%$$

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N-1) + Z^2pq}$$

$$n = \frac{(614.087)(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,05)^2(614.087 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = 384$$

Tabla 4 Muestreo aleatorio por tipo de contribuyente

Tipo de contribuyente	Número de Hogares	Peso Relativo	Muestra
Personas Naturales	522.360	0,85	327
Personas Jurídicas	91.727	0,15	57
Totales	614.087	100	384

Fuente: Elaboración propia

En razón a lo establecido en la Tabla 4 se estima realizar 327 encuestas a personas naturales y 57 personas jurídicas, para un total de 384 encuestas aplicadas a los contribuyentes administrados por la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga.

Además también se considera interesante calcular la muestra con un programa estadístico, tomando como sustento el paso a paso descrito en la sexta edición del libro Metodología de la

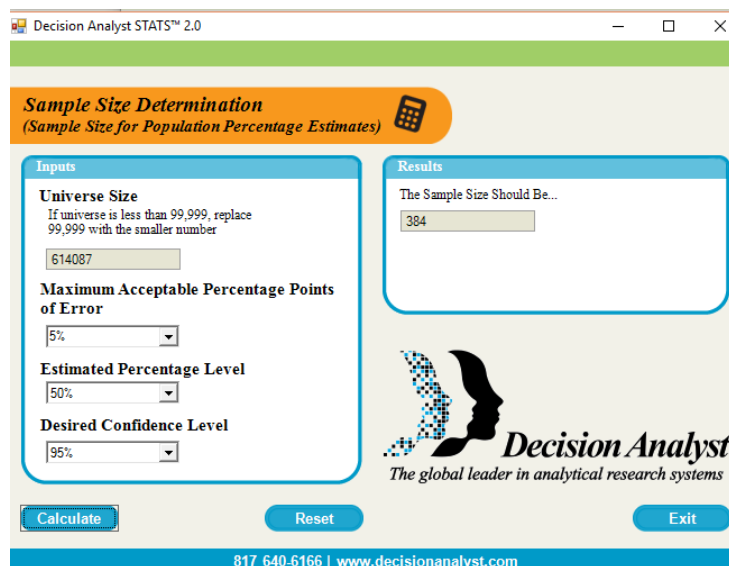
Investigación de Roberto Hernández Sampiere (Hernandez, 2014), en el ítem referido a cálculo del tamaño de muestra detallado en la página 178 del mismo, utilizando el programa DecisionAnalystStats 2.0 con el cual se obtuvo el mismo tamaño de muestra representativa para el universo de 614.087 contribuyentes, en términos de probabilidad, teniendo en cuenta los siguientes datos conforme a lo relacionado en la Figura 2.:

Tamaño de la población: 614.087 contribuyentes

Error máximo aceptable: 5%

Porcentaje estimado de la muestra: 50%

Nivel deseado de confianza: 95%



The screenshot displays the 'Decision Analyst STATS™ 2.0' application window. The main title is 'Sample Size Determination (Sample Size for Population Percentage Estimates)'. The interface is divided into two main sections: 'Inputs' and 'Results'. In the 'Inputs' section, the 'Universe Size' is set to 614087, 'Maximum Acceptable Percentage Points of Error' is 5%, 'Estimated Percentage Level' is 50%, and 'Desired Confidence Level' is 95%. The 'Results' section shows 'The Sample Size Should Be...' with a value of 384. The software includes a 'Calculate' button, a 'Reset' button, and an 'Exit' button. The footer contains the contact information '817 640-6166 | www.decisionanalyst.com' and the company logo 'Decision Analyst The global leader in analytical research systems'.

Figura 2 Determinación del tamaño de la muestra programa Desicisionanalyst.com

Fuente: STATS 2.0 DecisionAnalyst, (2019).

Por consiguiente, teniendo en cuenta el resultado proporcionado con el cálculo de la muestra conforme a la formula correspondiente y el resultado generado por el programa DecisionAnalyst STATS, se establece un tamaño de la muestra de: 384 contribuyentes de los cuales se estima encuestar 327 personas naturales y 57 personas jurídicas.

3.4. Instrumento de recolección de datos

En razón al tamaño de la muestra de 384 contribuyentes, se escoge como instrumento de recolección de información, la encuesta por contribuyente. Es el mecanismo seleccionado por cuanto permite llegar a la fuente primaria de la información, es decir, los contribuyentes registrados en el RUT y que son administrados por la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga.

A su vez, como estrategia para la recolección de datos se determina que se va a realizar de manera virtual, a través de encuesta creada en Microsoft forms que será compartida a correos electrónicos y redes sociales de los contribuyentes que conforman la población para su diligenciamiento.

Para el diseño del instrumento de recolección y elaboración de las preguntas se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- Título de la encuesta: **NIVEL DE ACEPTACION SOCIAL Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS**
- Objeto de la encuesta: Obtener información con fines académicos que permita analizar el nivel de aceptación social del sistema tributario y el nivel de cumplimiento voluntario de los contribuyentes

- Fecha de diligenciamiento: (Campo para diligenciar)
- Tipo de contribuyente: Opciones (Persona Natural o Persona Jurídica)
- Ciudad: Opciones (Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta y otras ciudades)

Posteriormente, se procede a relacionar las preguntas con sus respectivas opciones de respuesta conforme a las variables contenidas en el capítulo 2 de este documento. El modelo de esta encuesta se puede visualizar como el **Anexo B** del presente documento y fue elaborado en Microsoft Forms.

3.5. Técnicas de procesamiento

Después de realizadas las encuestas se procede a estudiarlas y analizarlas para generar resultados que permitan comprobar la hipótesis planteada en el desarrollo de este proyecto de investigación, resultados que hacen parte del fundamento para el desarrollo del objetivo 3 referido a establecer los lineamientos que sustentan e incentivan la “aceptación social del sistema tributario nacional como condición para el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

3.5.1. Análisis de datos (técnicas estadísticas)

Como parte del desarrollo proyecto se realiza un análisis utilizando la estadística descriptiva e inferencial que tiene como fuente la información contenida principalmente en la página WEB de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN y la información que genera la aplicación de las encuestas, y que requiere la utilización de métodos como la correlación de Pearson, entre otros, que se estructuran conforme a los datos que se generen como resultado de este ejercicio académico.

CAPITULO 4: ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.

4. Análisis de los Resultados de la investigación

En el presente capítulo, se presentan los resultados producto del desarrollo del presente proyecto de investigación:

- Descripción del sistema tributario nacional aplicable a los contribuyentes administrados por la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga
- Análisis estadístico que evalúa el nivel de conocimiento del sistema tributario nacional y el nivel de cumplimiento voluntario de los contribuyentes en estudio.

4.1. Descripción del sistema tributario nacional aplicable a los contribuyentes administrados por la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga

Esta descripción se realiza teniendo como fuente secundaria principal la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN con información que se considera relevante del sistema tributario nacional aplicable a los contribuyentes administrados por la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga:

4.1.1. Administración Tributaria Colombiana

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante Decreto 2117 de 1992, cuando el 1º de junio del año 1993 se fusionó la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) con la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN).

Mediante el Decreto 1071 de 1999 se da una nueva reestructuración y se organiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). De igual manera, el 22 de octubre de 2008, por medio del Decreto 4048 se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. El 26 de abril de 2011 mediante el Decreto 1321 se modificó y adicionó el Decreto 4048 de 2008, relacionado con la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. El 17 de julio de 2015 mediante Decreto 1292 se modifica parcialmente la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN, 2019).

4.1.2. Naturaleza jurídica de la DIAN

La DIAN está organizada como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público (DIAN, 2019).

4.1.3. Jurisdicción de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN

La Jurisdicción de la DIAN comprende el territorio nacional, y su domicilio principal es la ciudad de Bogotá, D.C. A continuación, en la Figura 5 se presenta clasificación y cantidad de Direcciones Seccionales de acuerdo con su competencia tributaria y aduanera.

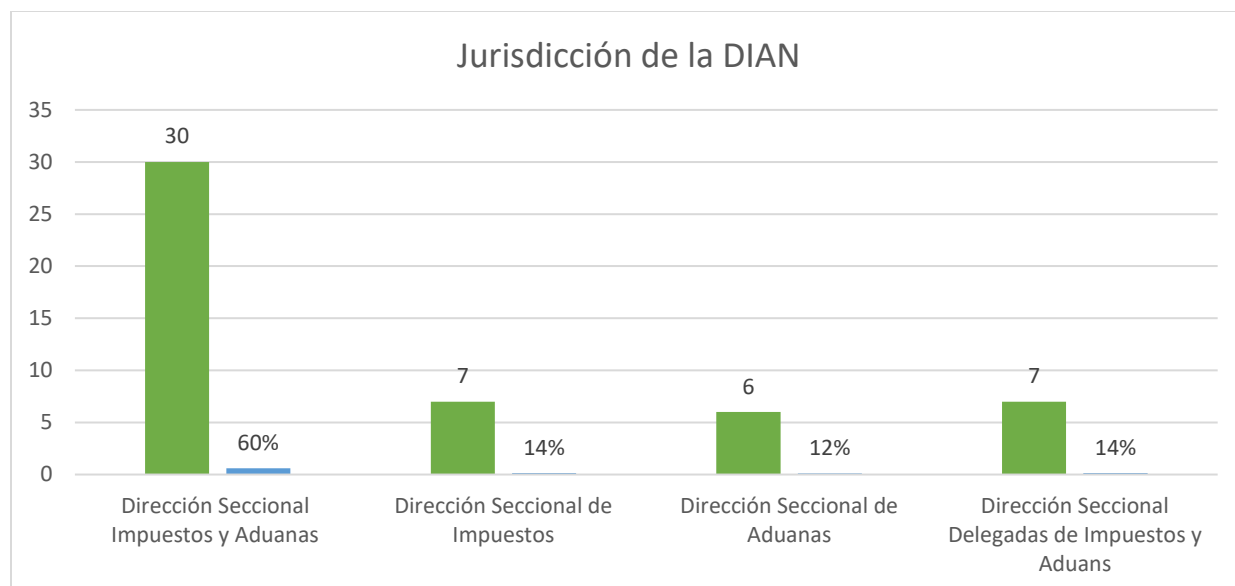


Figura 3 Jurisdicción de la DIAN

Fuente: Elaboración propia con base en información página web DIAN ((DIAN, 2019)

4.1.4. Objeto de la DIAN

La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN- tiene como objeto coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad (DIAN, 2019).

4.1.5. Para que existe la DIAN

Para coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del estado colombiano y la protección del orden público, económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduanera y cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel

nacional y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad (DIAN, 2019).

4.1.6. Plan Estratégico de la DIAN

4.1.6.1. Misión

Garantizar la seguridad fiscal, inspirando a la sociedad a contribuir; facilitando el entendimiento y cumplimiento de las obligaciones del contribuyente y usuario aduanero, para la consolidación de Colombia como un país, emprendedor, justo y equitativo (DIAN, 2019).

4.1.6.2. Visión

Ser reconocida como una de las organizaciones más modernas e importantes del Estado colombiano, en donde la comunidad y nuestros aliados estratégicos tengan la seguridad y confianza en que actuamos con honestidad, agilidad, y eficiencia en el cumplimiento de nuestra misión (DIAN, 2019).

4.1.6.3. Pilares Estratégicos

- Cercanía al ciudadano: Con este pilar, se plantea como estrategia convertir a la DIAN en una entidad que sea empática, que responda a las necesidades reales del ciudadano, que esté pendiente de sus preocupaciones y facilite el entendimiento y cumplimiento de las obligaciones del contribuyente y usuario aduanero.
- Transformación tecnológica: Con este pilar se busca que la DIAN sea una entidad moderna, innovadora, que se encuentre a la punta y vanguardia de la tecnología, lo que le permitirá dar respuesta efectiva a las necesidades de sus grupos de interés.
- Transformación del talento humano: Se busca con este pilar la construcción de una renovada cultura organizacional y de desarrollo del talento humano, que facilite la implementación de las estrategias de cercanía con el ciudadano, transformación

tecnológica y de legitimidad. Para ello, es importante implementar una nueva estrategia de relacionamiento, a través de la cual se logre una comunicación efectiva con el ciudadano, desarrollando las habilidades suaves que permitan un mejor funcionamiento de los equipos de trabajo y, por ende, de la entidad.

- Legitimidad: En este pilar se desarrolla la estrategia, de conectar la misión y el objeto de la DIAN con las causas que mueven la opinión pública y a los grupos de valor, tanto de manera estructural como de manera coyuntural (DIAN, 2019).

4.1.7. Impuestos que integran el sistema tributario nacional y que administra la DIAN:

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia, además de controlar las obligaciones aduaneras y cambiarias administra los siguientes impuestos nacionales:

4.1.7.1. Impuestos sobre la renta y sus complementarios:

Conforme al Art. 5 del Estatuto Tributario el impuesto sobre la renta y complementarios se considera como un solo tributo (Secretaría General del Senado, 2019) y comprende:

- Para las personas naturales, sucesiones ilíquidas, y bienes destinados a fines especiales en virtud de donaciones o asignaciones modales contemplados en el artículo 11, los que se liquidan con base en la renta, en las ganancias ocasionales
- Para los demás contribuyentes, los que se liquidan con base en la renta, en las ganancias ocasionales y {en la transferencia al exterior de rentas y ganancias ocasionales}, así como sobre las utilidades comerciales en el caso de sucursales de sociedades y entidades extranjeras.

4.1.7.2. Ventas

De conformidad con el Art. 420 del Estatuto Tributario, que fue modificado por el Art. 173 de la Ley 1819 de 29 de diciembre de 2016 (Secretaría General del Senado, 2019), el impuesto a las ventas en Colombia se aplica sobre:

- La venta de bienes corporales muebles e inmuebles, con excepción de los expresamente excluidos;
- La venta o cesiones de derechos sobre activos intangibles, únicamente asociados con la propiedad industrial;
- La prestación de servicios en el territorio nacional, o desde el exterior, con excepción de los expresamente excluidos;
- La importación de bienes corporales que no hayan sido excluidos expresamente;
- La circulación, venta u operación de juegos de suerte y azar, con excepción de las loterías y de los juegos de suerte y azar operados exclusivamente por internet.

Además, tiene como características que es un impuesto plurifásico, de valor agregado y tiene una tarifa general del 19%.

4.1.7.3. Gravamen a los movimientos financieros

De conformidad con el Art. 870 y 871 del Estatuto Tributario, este impuesto creado en el año 2001, está a cargo de los usuarios del sistema financiero y las entidades que lo conforman y el hecho generador constituye la realización de las transacciones financieras, mediante las cuales se disponga de recursos depositados en cuentas corrientes o de ahorros, así como en cuentas de depósito en el Banco de la República, y los giros de cheques de gerencia (Secretaría General del Senado, 2019).

Características: grava la disposición de recursos de las cuentas bancarias (débito bancario), se recauda a través del mecanismo de retención en la fuente, tarifa 4x1000.

4.1.8. Impuesto nacional al consumo

Está reglamentado en el Art 512-1 del Estatuto Tributario (Secretaría General del Senado, 2019), tiene como hecho generador la prestación o la venta al consumidor final o la importación por parte del consumidor final, de los siguientes servicios y bienes:

- La prestación de los servicios de telefonía móvil, internet y navegación móvil, y servicio de datos según lo dispuesto en el artículo 512-2 de este Estatuto.
- Las ventas de algunos bienes corporales muebles, de producción doméstica o importados, según lo dispuesto en los artículos 512-3, 512-4 y 512-5 de este Estatuto. El impuesto al consumo no se aplicará a las ventas de los bienes mencionados en los artículos 512-3 y 512-4 si son activos fijos para el vendedor, salvo de que se trate de los automotores y demás activos fijos que se vendan a nombre y por cuenta de terceros y para los aerodinos.
- El servicio de expendio de comidas y bebidas preparadas en restaurantes, cafeterías, autoservicios, heladerías, fruterías, pastelerías y panaderías para consumo en el lugar, para ser llevadas por el comprador o entregadas a domicilio, los servicios de alimentación bajo contrato, incluyendo el servicio de catering, y el servicio de expendio de comidas y bebidas alcohólicas para consumo dentro de bares, tabernas y discotecas, ; (sic) según lo dispuesto en los artículos 426, 512-8, 512-9, 512-10, 512-11, 512- 12 y 512-13 de este estatuto. Este impuesto no es aplicable a las actividades de expendio de bebidas y comidas bajo franquicias.

4.1.9. Retención en la Fuente

De conformidad con el Art. 367 del Estatuto Tributario, la retención en la fuente tiene por objeto conseguir en forma gradual que el impuesto se recaude en lo posible dentro del mismo ejercicio gravable en que se cause, adicionalmente, el Art. 368, establece que son agentes de retención o de percepción, las entidades de derecho público, los fondos de inversión, los fondos de valores, los fondos de pensiones de jubilación e invalidez, los consorcios, las comunidades organizadas, las uniones temporales y las demás personas naturales o jurídicas, sucesiones ilíquidas y sociedades de hecho, que por sus funciones intervengan en actos u operaciones en los cuales deben, por expresa disposición legal, efectuar la retención o percepción del tributo correspondiente. (Secretaría General del Senado, 2019)

4.2. Régimen Simple de Tributación

De conformidad con el Art 903 del Estatuto Tributario, se establece que este impuesto creado a partir del 1 de enero de 2019, con el fin de reducir las cargas formales y sustanciales, así como impulsar la formalidad y simplificar y facilitar el cumplimiento de la obligación tributaria de los contribuyentes que voluntariamente se acojan a este impuesto, se constituye en un modelo de tributación opcional de determinación integral, de declaración anual y anticipo bimestral, que sustituye el impuesto de renta, e integra el impuesto nacional al consumo y el impuesto de industria y comercio consolidado, a cargo de los contribuyentes.

A su vez, el impuesto de industria y comercio consolidado comprende el impuesto complementario de avisos y tableros y las sobretasas bomberil que se encuentran autorizadas a los municipios, también integra los aportes del empleador a pensiones, mediante el mecanismo del crédito tributario (Secretaría General del Senado, 2019).

4.2.1. Competencia de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga.

De conformidad con el Art. 5 de la Resolución 007 del 4 de noviembre de 2008 referido a la competencia territorial de las Direcciones Seccionales de Impuestos y Aduanas en materia Tributaria, se establece que la competencia de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga, comprende el territorio del departamento de Santander, excepto el territorio de los municipios que corresponden a la competencia territorial de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Barrancabermeja que son San Vicente del Chucurí, Puerto Wilches, Puerto Parra, Sabana de Torres, El Centro y del departamento de Bolívar el territorio de los municipios de San Pablo, Santa Rosa del Sur, Simití, Morales y Cantagallo (DIAN, 2008).

Por lo anterior, y teniendo en cuenta la estimación de población realizada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE, 2019b), en el Anexo C ubicado al final del presente proyecto se relaciona la población detallada de los municipios de competencia de la Dirección Seccional de Bucaramanga, desde el año 2014 hasta el año 2018, en la cual se estima un total de 1.806.799 habitantes en esta jurisdicción regional para el año 2018.

A su vez, la anterior tabla también permite concluir que el 63.7% de esta población está concentrada en el área metropolitana de Bucaramanga conformada por los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta, que de acuerdo al observatorio metropolitano proyecta una población de 1'160.243 habitantes para el cierre del año 2019 (Observatorio Metropolitano de Bucaramanga, 2019).

4.2.2. Información estadística del recaudo de la Dirección Seccional de la DIAN de Bucaramanga

De conformidad con información estadística de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas (DSIA) de Bucaramanga, a continuación, se detallan en la tabla 5 el valor del recaudo bruto de los

ingresos administrados por la DIAN en esta Seccional por cada año, que permite establecer que ha tendido a incrementar, aunque este incremento no ha sido constante, en razón a que se observan variaciones significativas en este indicador al comparar año tras año, situación que puede corresponder al impacto de las reformas tributarias en el recaudo, es decir, el impacto de la reforma tributaria establecida por la Ley 1739 de 2014 incide en las cifras de recaudo de los años 2015 y 2016 y el impacto de la reforma tributaria establecida por la Ley 1819 de 2016, incide en las cifras de recaudo del año 2017 y 2018.

Tabla 5 Estadística de recaudo bruto de los ingresos administrados por la DIAN correspondiente a la DSIA de Bucaramanga (Cifras en millones de pesos corrientes)

Año	Renta	IVA	Retenciones	Otros	Total	% incremento
2.014	202.912	473.799	515.437	367.646	1.559.794	
2.015	227.475	500.210	557.700	456.455	1.741.840	11,7
2.016	251.688	497.744	589.536	425.682	1.764.651	1,3
2.017	329.951	572.168	734.849	295.754	1.932.721	9,5
2.018	447.385	598.880	795.150	185.540	2.026.954	4,9

Fuente: Elaboración propia con información estadística de la DIAN Coordinación de Recursos económicos de la Subdirección de Gestión de Análisis Operacional– Estadísticas del recaudo bruto de los ingresos administrados por la DIAN.

Sin embargo, como se observó en los marcos referenciales, las reformas tributarias podrían estar sobre estimuladas en razón a que no consideran mayores tasas de evasión como respuesta de los contribuyentes (Mauricio & Rodríguez, 2017), situación que también podría analizarse en futuras investigaciones teniendo en cuenta que en el segundo año de incidencia de estas reformas en el recaudo, se evidencia que se incrementa el recaudo pero en una menor proporción.

De la tabla 5 también se puede evidenciar que el recaudo ha aumentado progresivamente, pero se puede deber más a la obligatoriedad (Guerrero, 2019) en la que se ven sometidas las sociedades, y no al acto tributario voluntario, razón sustentada en la falta de conciencia que sustenta la importancia de la cultura tributaria.

En el mismo sentido, y comparando los resultados obtenidos, la DIAN reporta como para el año 2019 el recaudo bruto de impuestos a nivel nacional creció 9,3 % durante todo el año, al compararlo con el resultado de 2018 pues durante 2019 a nivel nacional se recaudaron 157,87 billones de pesos por impuestos, lo que representa un sobrecumplimiento de la meta trazada de 0,6 %. estas mejoras en el recaudo se deben primordialmente a acciones de control tributario y aduanero por parte de las entidades de control, además, se sustentan los datos demostrando que la DIAN ha definido los lineamientos en su nuevo plan estratégico donde dos de los pilares de su estrategia 2018 – 2022 se fundamentan en 1) el acercamiento al ciudadano y 2) la legitimidad y transparencia (DIAN, 2019).

La DIAN, también Informa que, a pesar de la evasión e incumplimiento registrado a través del tiempo, en los últimos dos años la conciencia colectiva frente a una cultura tributaria es destacable, aquí evidenciamos las propuestas de (Gavilán & Coronado, 2017) donde fomentan la noción de que en Colombia se ha venido trabajando por fomentar la cultura tributaria en la sociedad para reforzar el capital fiscal y en el mismo sentido, los recaudos y aportes tributarios de manera voluntaria, además se enfatiza el comportamiento del recaudo de los tributos asociados al comercio exterior, que presentó un crecimiento en comparación con lo obtenido en 2018.

4.2.3. Contribuyentes inscritos en el RUT administrados por la Dirección Seccional de la DIAN Bucaramanga del año 2014 al año 2018.

De conformidad con información de la caracterización de clientes institucional de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga, a continuación, se detallan en la tabla 7 los contribuyentes inscritos en el RUT administrados por esta Seccional de la DIAN y que permite establecer que en los últimos cinco años ha incrementado la cantidad de personas jurídicas y ha

disminuido la cantidad de personas naturales respecto al total general de contribuyentes por cada año, lo que se podría deducir como mayor formalidad de la economía en el Departamento de Santander durante los últimos años.

Tabla 6 Información estadística de contribuyentes inscritos en el RUT administrados por la Dirección Seccional de la DIAN en Bucaramanga

Año	Persona Natural		Persona Jurídica		Total
	Cantidad	%	Cantidad	%	
2014	473.457	92,5%	38.643	7,5%	512.100
2015	514.229	92,4%	42.209	7,6%	556.438
2016	549.771	92,3%	45.775	7,7%	595.546
2017	584.051	92,2%	49.380	7,8%	633.431
2018	522.360	85,1%	91.727	14,9%	614.087

Fuente: Elaboración propia con información estadística DIAN

Como se evidencia en la tabla 6, esta disminución de contribuciones por parte de las personas naturales se ve ligada directamente al fomento que ejerce la cultura tributaria y los buenos manejos y regulaciones por parte de los organismos de control. En el caso de las personas naturales, se tienen para este tributo un rango de no sujeción delimitado, por lo que solo aquellos que superen al menos uno de esos rangos estarán obligados a determinar y declarar su renta, y contribuir de ser el caso con el pago del impuesto, factores como el desempleo y la inequidad, han sido relevantes en la disminución de contribuyentes naturales, caso contrario se evidencia para las personas jurídicas, donde el aumento de sus contribuyentes ha sido notable y representa un mayor beneficio para el municipio por parte de ellos.

Desde el punto de vista del beneficio, las contribuciones por personas jurídicas que se acojan a la medida van a tener una mayor garantía porque aplican un término de firmeza especial en su declaración de renta, en este sentido afirmamos la idea de (Barbosa, 2015), que hace referencia a que la cultura tributaria no debe ser problema sólo de algunos ciudadanos, ya que cada contribuyente debe encargarse de cumplir, declarar y sustentar sus obligaciones tributarias para fortalecer progresivamente el sustento fiscal del municipio y del país.

4.2.4. Información estadística de cantidad de empleados del proceso de fiscalización de la Dirección Seccional de Bucaramanga.

A continuación, se detallan los procesos que desarrolla la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN:

- Estratégicos: Inteligencia Corporativa
- Misionales: Asistencia al cliente, Comercialización, Fiscalización y Liquidación, Gestión Jurídica, Administración de Cartera, Gestión Masiva y Operación Aduanera
- De apoyo: Gestión Humana, Recursos Financieros, Servicios Informáticos y Recursos Físicos
- Evaluación y control: Investigación Disciplinaria y Control Interno

Por lo anterior y de conformidad con información estadística de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga (DSIA), a continuación, se detallan en la tabla 7 la cantidad de funcionarios del proceso de fiscalización que están directamente relacionados con esta investigación y que permite establecer que desde el año 2016, no se presenta un incremento significativo en este indicador. Además, al comparar estas cifras con las contenidas en la tabla 6

permite sugerir que la cantidad de funcionarios de este proceso debería incrementarse por lo menos en el mismo porcentaje de incremento de los contribuyentes a administrar.

Tabla 7 Información estadística de cantidad de empleados proceso de fiscalización de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga

Año	Total, general DSIA Bucaramanga		Total, funcionarios proceso de fiscalización	
	Cantidad	% de incremento	Cantidad	% de incremento
2014	295		83	
2015	301	2,0	88	6,0
2016	317	5,3	100	13,6
2017	322	1,6	101	1,0
2018	325	0,9	99	-2,0

Fuente: Elaboración propia con información estadística DIAN

Por otra parte, teniendo en cuenta la anterior información, en la tabla 8 se realiza un comparativo de empleados de la Administración Tributaria por cada 1.000 ciudadanos, que incluye el indicador de la DSIA de Bucaramanga, calculado al dividir la cantidad de 99 funcionarios del proceso de fiscalización del año 2018 por el total de 614 empleados que sería la cantidad ideal para una población de 614.087 contribuyentes, conforme a los indicadores de los países desarrollados.

Tabla 8 Cantidad de empleados por cada 1.000 habitantes

Administración Tributaria	Cantidad de Empleados por cada 1.000 habitantes
Países desarrollados	1
América Latina	0,2
Colombia	0,19
DSIA de Bucaramanga	0,16

Fuente: Elaboración propia

Con la anterior información se deduce que la DSIA de Bucaramanga registra un indicador de 0,16 empleados por cada 1.000 ciudadanos administrados por esta Seccional, cifra que está por debajo del promedio del promedio de los países desarrollados, América Latina y Colombia, Como observamos en los antecedentes, reafirmamos como esta información sustenta la ideología de (Ospina, 2016) donde se apoya la idea de crear análisis de los factores determinantes para establecer de qué manera el estado debe abordar la obligatoriedad de aportes tributarios como una

solución a la desestabilización laboral y económica, a la vez que se genera una fuente de ingresos que pueden ser invertidos en programas sociales, de empleo, inclusión y desarrollo.

4.2.5. Información estadística de investigaciones tributarias aperturadas por la División de Gestión de Fiscalización de la DSIA de Bucaramanga.

De conformidad con información estadística de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas (DSIA) de Bucaramanga, a continuación, se detallan en la tabla 9 la cantidad de investigaciones tributarias aperturadas en el proceso de fiscalización del año 2014 al año 2018, que permite establecer que este indicador no ha presentado incrementos significativos y por el contrario evidencia que en el año de 2017 decreció en un 38.9%.

Tabla 9 Información estadística de investigaciones tributarias aperturadas por la División de Gestión de Fiscalización en la DSIA de Bucaramanga

Año	Aperturas tributarias	
	Cantidad	% de incremento
2014	1608	
2015	1658	3,1
2016	1665	0,4
2017	1018	-38,9
2018	1026	0,8

Fuente: Elaboración propia con información estadística DIAN

Con lo anterior, también se puede deducir que de 614.087 contribuyentes administrados por la DSIA de Bucaramanga con corte al año 2018, solo se aperturaron investigaciones al 0,17% equivalente a 1.026 contribuyentes, por lo tanto, existe una presunción del cumplimiento voluntario de obligaciones formales y sustanciales del 99,83%, por lo que se hace necesario encuestar como fuente primaria de esta investigación a estos contribuyentes, con el fin de determinar si este cumplimiento se ha realizado en base al deber de contribuir a los fines sociales del estado o por el temor a las sanciones.

Además los resultados del desarrollo de este objetivo, permiten concluir que, al comparar los datos históricos de los últimos cinco años relacionados con el recaudo, cantidad de contribuyentes administrados, número de funcionarios del proceso de fiscalización y cantidad de investigaciones tributarias de la de la DSIA de Bucaramanga, se evidencia la existencia de un incremento en la cantidad de contribuyentes y en las cifras de recaudo de la Seccional, que varían en gran proporción de los porcentajes de incremento de la cantidad de funcionarios del proceso de fiscalización de la Seccional y del número de investigaciones tributarias aperturadas.

Por lo que se constata, que la Administración Tributaria Local debe adelantar actividades encaminadas a mejorar el cumplimiento voluntario, acudiendo a la aceptación social del sistema (cumplimiento por convicción), en razón a que no cuenta con los recursos suficientes para contrarrestar los índices de evasión, ni fiscalizar y controlar a todos sus contribuyentes desde el enfoque de cumplimiento voluntario por coacción.

4.3. Análisis estadístico que cuantifica el nivel de conocimiento del sistema tributario nacional y el nivel de cumplimiento voluntario de los contribuyentes administrados por la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga.

A continuación, se presentan los resultados del desarrollo del segundo objetivo de investigación que registra dos variables: el nivel de conocimiento del sistema tributario nacional y el nivel de cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias nacionales.

4.3.1. Nivel de conocimiento del sistema tributario nacional aplicable a los contribuyentes administrados por la DSIA de Bucaramanga.

En la tabla 10 descrita a continuación, en primer lugar, se establece que el 36% de las personas naturales manifiestan que tienen un nivel medio - alto de conocimiento del sistema tributario nacional, en contraparte con el 63% de personas naturales que manifiestan que tienen un nivel Bajo, Muy Bajo o Nulo de conocimiento del sistema tributario nacional. En segundo lugar, se evidencia que, respecto a las personas jurídicas, el 81% manifiestan que tienen un nivel medio – alto de conocimiento del sistema tributario nacional, en contraparte, del 19% que manifiestan que tienen un nivel bajo, muy bajo o nulo de conocimiento del sistema tributario nacional.

Estos análisis detallados en la tabla 10, demuestran el desconocimiento por parte de la población tanto natural como jurídica, siendo las personas naturales las que presentan un margen de significancia relevante en el desconocimiento de sus obligaciones tributarias, generando así que disminuya el ingreso para el Gobierno Central a través de los años, siguiendo estos lineamientos y según los antecedentes y propuestas de (QUISPE, 2017) es de imperativa necesidad gestionar convenios con universidades, colegios y ministerios para que ayuden a fundamentar los pilares principales que puedan incentivar tanto a personas naturales como jurídicas, para que se formalicen en su totalidad y puedan cumplir con sus obligaciones tributarias de manera voluntaria, para ello el estado debe implementar en su currículo educativo un curso de tributación para que así cambie la mentalidad de los contribuyentes y poder ampliar la base tributaria y fiscal

#	Dimensión	Tipo de contribuyente	OPCIONES DE RESPUESTA										Total
			Alto	%	Medio	%	Bajo	%	Muy Bajo	%	Nulo	%	
1	Nivel de conocimiento sobre la normatividad referida al impuesto sobre la Renta y Complementarios.	PN	12	4%	154	47%	80	24%	52	16%	29	9%	327
		PJ	20	35%	30	53%	3	5%	2	4%	2	4%	57
2	Nivel de conocimiento sobre la normatividad referida al Impuesto sobre las ventas (IVA)	PN	12	4%	154	47%	80	24%	52	16%	29	9%	327
		PJ	20	35%	30	53%	3	5%	2	4%	2	4%	57
3	Nivel de conocimiento sobre la normatividad referida a la Retención en la Fuente.	PN	12	4%	143	44%	78	24%	52	16%	42	13%	327
		PJ	20	35%	28	49%	5	9%	2	4%	2	4%	57
4	Nivel de conocimiento sobre la normatividad referida al Gravamen a los movimientos Financieros GMF 4X1000.	PN	12	4%	160	49%	80	24%	52	16%	23	7%	327
		PJ	20	35%	28	49%	9	16%	0	0%	0	0%	57
5	Nivel de conocimiento sobre la normatividad referida al Régimen Simple de Tributación	PN	0	0%	55	17%	62	19%	52	16%	158	48%	327
		PJ	0	0%	35	61%	18	32%	2	4%	2	4%	57
6	Nivel de conocimiento sobre las funciones que desarrolla la DIAN.	PN	5	2%	112	34%	80	24%	52	16%	78	24%	327
		PJ	10	18%	35	61%	10	18%	2	4%	0	0%	57
#	Dimensión	Tipo de contribuyente	SI	%	NO	%	Total						
7	¿Es de su conocimiento que la inversión social que se realiza en sus municipios se paga con los recursos que recauda la DIAN?	PN	120	37%	207	63%	327						
		PJ	48	84%	9	16%	57						
8	¿Conoce las obligaciones formales tributarias que deben cumplir ante la DIAN?	PN	80	24%	247	76%	327						
		PJ	52	91%	5	9%	57						
9	¿Conoce usted si la DIAN dona mercancías decomisadas, a la Red de solidaridad y a sus municipios?	PN	43	13%	284	87%	327						
		PJ	40	70%	17	30%	57						
Nivel de conocimiento del sistema tributario nacional (Promedio de resultados de Dimensiones 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9)		PN	Promedio (Respuestas Medio - Alto y SI)		36%	Promedio (Respuestas: Bajo - Muy Bajo - Nulo y NO)		64%	327				
		PJ			81%			19%	57				

Fuente: Elaboración propia

Conforme a los resultados obtenidos se puede afirmar que las personas jurídicas, registran un mayor nivel de conocimiento del sistema tributario nacional, en comparación con las personas naturales, argumento que se soporta principalmente en los siguientes datos:

- El 35 % de las personas jurídicas manifiestan tener un conocimiento alto sobre la normatividad referida al impuesto sobre la Renta y complementarios, Impuesto sobre las ventas (IVA), retención en la fuente y GMF 4X1000, en contraste con el 4% de las personas naturales que manifiestan tener un nivel de conocimiento alto en relación a estos impuestos.
- El 53% de las personas jurídicas manifiestan que tienen un conocimiento medio sobre la normatividad referida al impuesto sobre la Renta y complementarios, Impuesto sobre las ventas (IVA), retención en la fuente y GMF 4X1000 en contraste con el 47% de las personas naturales que manifiestan tener un nivel de conocimiento medio en relación a Renta e IVA, el 44% en relación a Retención en la fuente y 49% en relación a GMF 4X1000.

De esta información se concluye y se reitera que a pesar de que las personas naturales están muy por encima de las jurídicas en número de contribuyentes, estas solo representan un pequeño porcentaje del recaudo en el país, razón por la cual hoy en día la carga fiscal la soportan las sociedades.

Esto indica que no existe un balance en la tributación. Colombia debería empezar a equilibrar el peso, ya que se debe incentivar a las empresas que son las que generan empleos y mueven la producción del país, como informan (Valencia, Benjumea, & Solarte, 2017) la evasión fiscal y tributaria es un fenómeno cultural de gran escala que toca a todos los sectores tanto económicos

como sociales, y por ende se deben proponer trabajos de recomposición social enfocados a combatir esta problemática.

Además, también es necesario difundir la idea donde exponen que esta estrategia debe empezar desde la enseñanza en el hogar y la escuela para formar seres humanos cumplidores de deberes y responsabilidades útiles para la sociedad, para así poder mantener un equilibrio dinámico en todos los sectores y comunidades del país que se enfoquen en el desarrollo de planes estratégicos que ayuden a suplir las demandas tributarias de una manera mas voluntaria, y que la sociedad no solo se vea “obligada” a cumplir con estas demandas por coacción sino más bien por convicción. Del mismo modo estas cifras contrastan con el sistema tributario de otros países, en el que la contribución de las personas naturales al recaudo de impuestos directos está en niveles superiores de 50% de acuerdo con los cálculos realizados en su momento por la Comisión de Expertos, en la mayoría de los países pertenecientes a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

4.3.2. Nivel de cumplimiento voluntario por convicción de las obligaciones tributarias.

En la tabla 11 detallada a continuación, en primer lugar, se establece que el 8% de las personas naturales manifiestan que están de acuerdo o totalmente de acuerdo con el cobro de tributos nacionales, en contraparte con el 92% de personas naturales que manifiestan no estar de acuerdo con estas obligaciones. En segundo lugar, respecto a las personas jurídicas se evidencia que el 16% manifiesta estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con el cobro de tributos nacionales, en contraparte con el 84% que considera estar en desacuerdo con el pago de estos impuestos.

#	Dimensión	Tipo de contribuyente	Totalmente de acuerdo	%	De acuerdo	%	En desacuerdo	%	Totalmente desacuerdo	%	No sabe	%	Total
10	¿Está de acuerdo con el cobro de impuesto sobre la Renta y Complementarios?.	PN	7	2%	20	6%	102	31%	196	60%	2	1%	327
		PJ	3	5%	5	9%	10	18%	2	4%	37	65%	57
11	¿Está de acuerdo con el cobro de impuesto sobre el Impuesto sobre las ventas (IVA)?	PN	9	3%	22	7%	115	35%	175	54%	6	2%	327
		PJ	3	5%	5	9%	10	18%	2	4%	37	65%	57
12	¿Está de acuerdo con el descuentos realizados por concepto de retención en la fuente?	PN	12	4%	18	6%	110	34%	156	48%	31	9%	327
		PJ	4	7%	6	11%	10	18%	2	4%	35	61%	57
13	¿Está de acuerdo con el cobro del Gravamen a los movimientos Financieros GMF 4X1000?	PN	5	2%	7	2%	123	38%	182	56%	10	3%	327
		PJ	0	0%	2	4%	10	18%	2	4%	43	75%	57
14	¿Está de acuerdo con el Régimen simple de tributación?	PN	4	1%	26	8%	20	6%	13	4%	264	81%	327
		PJ	6	11%	13	23%	2	4%	1	2%	35	61%	57
		PN				8%			92%				327
	Nivel de cumplimiento voluntario del sistema tributario por convicción (Promedio resultados de Dimensiones 10, 11, 12, 3 y 14)	PJ			Promedio (Respuestas Totalmente de acuerdo y De acuerdo)	16%			Promedio (Respuestas: En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo y no sabe)	84%			57

Fuente: Elaboración propia

Sumado a esto, se analizan otras dimensiones contenidas en la Tabla 12, relacionadas con el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias nacionales, evidenciando que:

- El 60% de las personas naturales manifiestan que cumplen con sus obligaciones formales, y el 40% manifiestan no cumplir con este deber.
- El 75% de las personas jurídicas manifiestan que cumplen con sus obligaciones formales, y el 25% manifiestan no cumplir con este deber.
- El 13% de las personas naturales manifiesta que está de acuerdo o totalmente de acuerdo con las acciones de control que realiza la DIAN y el 87% manifiesta no estar de acuerdo o no conocer estas acciones.
- El 25% de las personas jurídicas manifiesta que está de acuerdo o totalmente de acuerdo con las acciones de control que realiza la DIAN y el 75% manifiesta no estar de acuerdo o no conocer estas acciones.
- El 11% de las personas naturales manifiestan que colaboran con las labores de la DIAN, y el 89% manifiestan no colaborar con sus actividades.
- El 33% de las personas jurídicas manifiestan que colaboran con las labores de la DIAN, y el 67% manifiestan no colaborar con sus actividades.
- El 27% de las personas naturales califica como excelente o buena la asistencia suministrada por la DIAN para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, en contra parte del 73% que considera regular o mala esta asistencia.

- El 39% de las personas jurídicas califica como excelente o buena la asistencia suministrada por la DIAN para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, en contra parte del 61% que considera regular o mala esta asistencia.
- El 60% de las personas naturales manifiesta que cumple sus obligaciones tributarias por temor a las sanciones establecidas en la normatividad vigente.
- El 84% de las personas jurídicas manifiesta que cumple sus obligaciones tributarias por temor a las sanciones establecidas en la normatividad vigente.
- El 48% de las personas naturales consideran que el principal motivo por el cual las personas naturales y jurídicas evaden sus obligaciones tributarias es la corrupción y desviación de los recursos recaudados con los tributos.
- El 75% de las personas jurídicas consideran que el principal motivo por el cual las personas naturales y jurídicas evaden sus obligaciones tributarias es la corrupción y desviación de los recursos recaudados con los tributos.

#	Dimensión	Tipo de contribuyente	SI	%	NO	%	Total						
15	¿Cumple adecuadamente con las obligaciones formales tributarias que son controladas por la DIAN?	PN	195	60%	132	40%	327						
		PJ	43	75%	14	25%	57						
#	Dimensión	Tipo de contribuyente	Totalmente de acuerdo	%	De acuerdo	%	En desacuerdo	%	Totalmente desacuerdo	%	No sabe	%	Total
16	¿Está de acuerdo con las acciones de control que realiza la DIAN?	PN	18	6%	23	7%	152	46%	52	16%	82	25%	327
		PJ	2	4%	12	21%	37	65%	4	7%	2	4%	57
#	Dimensión	Tipo de contribuyente	SI	%	NO	%	Total						
17	¿Colabora con las labores que desarrolla la DIAN?	PN	35	11%	292	89%	327						
		PJ	19	33%	38	67%	57						
#	Dimensión	Tipo de contribuyente	Excelente	%	Buena	%	Regular	%	Mala	%	Total		
18	¿Cómo califica la asistencia dada por la DIAN para el cumplimiento de las obligaciones tributarias formales?	PN	5	2%	82	25%	175	54%	65	20%	327		
		PJ	10	18%	12	21%	25	44%	10	18%	57		
#	Dimensión	Tipo de contribuyente	Ayudar al Estado al cumplimiento de sus fines sociales.	%	Por temor a la Sanción	%	No sabe	%	Total				
19	¿Cuál es la razón que motiva el pago de sus obligaciones tributarias?	PN	5	2%	196	60%	126	39%	327				
		PJ	7	12%	48	84%	2	4%	57				
#	Dimensión	Tipo de contribuyente	Desconocimiento del sistema tributario	%	Complejidad del sistema	%	Corrupción y desviación de los recursos recaudados con los tributos	%	No sabe	%	Total		
20	¿Cuál considera que es el motivo por el cual las personas naturales y jurídicas evaden sus obligaciones tributarias?	PN	52	16%	97	30%	158	48%	20	6%	327		
		PJ	3	5%	10	18%	43	75%	1	2%	57		

Fuente: Elaboración propia

Como conclusión principal de los resultados obtenidos en el desarrollo de este objetivo, se evidencia que el sistema tributario no se acepta socialmente, teniendo en cuenta que a pesar de que se establece que el 36% de las personas naturales y el 81% manifiestan tener un nivel medio – alto de conocimiento del sistema tributario nacional, se contempla que: no están de acuerdo con el pago de impuestos nacionales, cumplen sus obligaciones tributarias por temor a las sanciones establecidas en la normatividad vigente y consideran que el principal motivo por el cual se evade el pago de estas obligaciones es la corrupción y desviación de los recursos recaudados con los tributos.

En el mismo aspecto, se concluye también que, en el sistema tributario, principios como la legalidad, la equidad, la progresividad, la eficiencia e irretroactividad de la ley juegan un papel que influye directamente en el sistema social.

Sin embargo, como se señaló antes, los tributos en raras ocasiones son originados o guiados por una ética social, o una convicción voluntaria o un conocimiento tributario relevante, sino más bien por factores como los intereses de importantes grupos económicos y políticos en juego, cambios en los criterios jurídicos y las necesidades del gobierno, entre otros, que han decidido su establecimiento, y por esta misma razón, algunas personas o entidades sienten gran desconfianza por el sistema tributario, o simplemente, lo contemplan como un sistema inconsistente que beneficia a los que tienen más, y perjudica a los que tienen menos, tal y como comenta (Takano, 2016) es necesario identificar tres características fundamentales para combatir estos déficits y puntos débiles que ayuden a poder diseñar y promulgar un buen sistema tributario: la transparencia fiscal, la información fiscal y la competencia fiscal justa. .

En el mismo sentido y como explican (Gavilán & Coronado, 2017) para que haya una mejora en los tributos y reportes fiscales de manera voluntaria, se hace necesario dar un enfoque que dinamice sus objetivos en estudiar las características del contribuyente frente a la cultura tributaria, la cual debe estar fundamentada en el análisis de diversas variables, métodos de análisis donde sea relevante el uso de estrategias y acciones que el contribuyente tiene, los factores que influyen y las consecuencias que desencadenan su comportamiento.

CAPITULO 5: DISEÑO DE LA PROPUESTA.

5. Propuesta

A continuación, se detalla un extracto de la información contenida en la cartilla virtual elaborada como propuesta. Este documento consta de 20 hojas, se puede visualizar de manera gráfica al final de este proyecto identificada como el **Anexo F**, constituyéndose en uno de los productos de la investigación para ser socializada a los contribuyentes en general y que, además puede servir de sustento para el diseño de estrategias por parte de la administración tributaria.

Incluye los siguientes elementos:

5.1. Título:

Cartilla virtual de fundamentos teóricos y lineamientos que sustentan e incentivan la “aceptación social del sistema tributario nacional y su incidencia en el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias”.

5.2. Objetivos

- ✓ Diseñar una herramienta administrativa que fomente el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.
- ✓ Conceptualizar sobre la aceptación social del sistema tributario con base en la necesidad de avanzar en este tema una vez apreciados los indicadores presupuestales y sociales actuales del Departamento de Santander y de Colombia.
- ✓ Servir de fundamento para la generación de estrategias que promuevan el cumplimiento voluntario por convicción por convicción.

5.3. Justificación

La generación de este escrito se sustenta en la siguiente frase: “diseñar desde la academia mecanismos de cumplimiento voluntario en los contribuyentes a través de herramientas administrativas requiere un nivel técnico menos complejo que el diseño de programas para combatir la evasión de manera efectiva” (Macías Cardona et al., 2007)

El cumplimiento de las obligaciones tributarias puede lograrse a través de la acción coercitiva de fiscalización y control de la Administración Tributaria o través del cumplimiento voluntario por convicción de los contribuyentes, sin embargo, en muchos países con bajos niveles de evasión, no se cumple porque haya más funcionarios fiscalizadores, se cumple porque hay más intención de cumplir de manera voluntaria

A mayor aceptación social del sistema tributario nacional, habrá mayor cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias nacionales, situación que facilita la labor de la administración tributaria y contribuye a la sostenibilidad fiscal del país.

Además, el cumplimiento voluntario por convicción es el abordado hoy en el mundo por las administraciones tributarias modernas, porque es viable económicamente, porque optimiza el uso de los recursos escasos, porque construye relaciones armoniosas con los contribuyentes, porque es sostenible en el largo plazo y porque genera bienestar a los ciudadanos desde el punto de vista del origen de los ingresos públicos.

5.4. Desarrollo

La aceptación social del sistema tributario se define como el nivel de cumplimiento de las obligaciones sustanciales y formales por parte del contribuyente, conforme a su percepción del

deber de tributar y no de la obligación de tributar, es decir, el cumplimiento que se realiza por convicción y no por coacción.

Este concepto es relevante al considerar las siguientes metas en materia económica establecidas por el del Gobierno colombiano:

- El cumplimiento de las proyecciones del gobierno señaladas en el Marco Fiscal de Mediano Plazo, que dependen de los ingresos provenientes de la formalización de la economía y la gestión de la Administración Tributaria.
- El objetivo de la regla fiscal es llegar a un déficit total estructural del 1% del PIB en 2022, lo cual implica producir ajustes en gastos y en ingresos (Comisión del Gasto Público, 2017).
- Para el año 2020, el Presupuesto General de la Nacional es de \$271,7 billones, de los cuales se esperan ingresos tributarios de \$158,5 billones equivalente al 58% del total presupuestado (Ministerio de Hacienda, 2019)

5.5. Fundamentos teóricos

5.5.1. Sistema Tributario

Entre los criterios más importantes a considerar para tener un buen sistema tributario están la equidad, la conveniencia del pago y la eficiencia en el recaudo”, resaltando que la equidad se entiende desde dos puntos de vista, en primer lugar las contribuciones o los impuestos que deben pagar los agentes económicos deben coincidir con los beneficios que ellos reciben y en segundo lugar, las contribuciones o los impuestos deben reflejar la capacidad de pago de los agentes económicos (Banco de la República, 2006).

Sin embargo, en el Sistema tributario colombiano existe un esquema de multiplicidad de exenciones y tarifas que absorbe gran parte de los esfuerzos en términos de los recursos administrativos para gestionar el recaudo por parte de la administración tributaria. Además, existe multiplicidad de aplicativos desintegrados, que no permiten gestionar la fiscalización y control de manera óptima, por lo cual su efectividad se centra en la gestión realizada con los contribuyentes más grandes (Macías Cardona et al., 2007).

Por otra parte, las últimas reformas podrían estar sobre estimuladas en razón a que no consideran mayores tasas de evasión como respuesta de los contribuyentes (Mauricio & Rodríguez, 2017).

5.5.2. Rol de la Administración Tributaria en la Aceptación social de los tributos.

La Administración Tributaria, es el soporte para la creación y distribución de riqueza y como elemento esencial para el desarrollo económico y la consolidación democrática de los países por lo tanto se requiere su avance hacia la búsqueda de soluciones ingeniosas que potencialicen el uso de recurso escasos, para la prestación eficaz de servicios (Díaz Yubero & Junquera Varela, 2008).

Por consiguiente, la Administración tributaria debe avanzar en la prestación óptima de los siguientes servicios:

- Hacer que la terminología, los formularios y los procedimientos, para el cumplimiento de las obligaciones y para la observación de los derechos de los contribuyentes, sean claros.
- Aplicar procedimientos simples, ágiles, precisos y confiables, con ayuda de las nuevas tecnologías de información y comunicaciones.

- Procurar un sistema fiscal justo y equitativo, de baja complejidad, que de debida aplicación por parte de contribuyentes y funcionarios (OCDE Shana, D. y Arnberg, 1996).

Adicionalmente, se debe tener en cuenta que la acción de fiscalización requiere un régimen sancionatorio fuerte, que contraría el principio constitucional de no confiscatoriedad, referido a que la actividad económica del particular no puede ser destinada exclusivamente al pago de tributos, de forma que no quede ganancia (Corte Constitucional, 2013).

5.5.3. Cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

El espíritu de un pueblo, su nivel cultural, su estructura social, los acontecimientos políticos se hallan escritos con claridad y sin retórica de ningún género en los hechos fiscales (UNED, n.d.).

Al observar el panorama fiscal de cualquier país se puede deducir que los tributos se recaudan por la coerción sustentada en las leyes que conlleva al cumplimiento obligatorio o a la convicción que está directamente relacionada con una formación con bases sólidas en cultura tributaria de los ciudadanos que conlleva al cumplimiento voluntario (Castillo Cabeza & Castillo García, 2016).

Así mismo, en Colombia para el cumplimiento de los fines sociales del Estado es obligación constitucional de todo ciudadano contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado dentro de los conceptos de justicia y equidad, tal como lo establece el numeral 9 del Art. 95 de la Constitución Nacional. (Secretaría General del Senado, 2019a), fundamentado en que para que el Estado pueda proporcionar condiciones de vida básicas a la población se requiere de recursos que provienen principalmente de los tributos pagados por los contribuyentes.

Sin embargo, el sistema tributario nacional no genera el recaudo necesario para proveer de manera adecuada los bienes públicos a cargo de la Nación, financiar los programas sociales

orientados a combatir la pobreza y garantizar las transferencias a las entidades territoriales como ordena la Constitución (Comisión de expertos para la equidad y la competitividad Tributaria, 2016).

Por consiguiente, es necesario precisar que el cumplimiento de las obligaciones tributarias puede lograrse a través de dos caminos, el primero de ellos por la acción coercitiva de fiscalización y control sobre todos los contribuyentes y el segundo por la persuasión de la Administración tributaria para que los contribuyentes generen un cumplimiento voluntario por convicción (Díaz, 2008).

5.6. Lineamientos

5.6.1. Lineamientos Generales

- La aceptación social puede constituirse:
 - En el largo plazo: A partir del Sistema Tributario para responder a los principios constitucionales de equidad, justicia, progresividad y simplicidad
 - En el corto plazo:
 - Desde la Administración Tributaria con acciones como:
 - Utilización de métodos simples de determinación de los impuestos
 - Reducción de las obligaciones formales
 - Uso eficaz de la información apoyado en los nuevos avances tecnológicos
- Los contribuyentes tienen derecho a:
 - Que se les facilite el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.
 - Ser ilustrados sobre la aplicación adecuada del régimen tributario vigente.
 - Conocer la destinación de los recursos públicos.

- Acciones que debe implementar la Administración Tributaria
 - Campañas informativas institucionales de divulgación de derechos y garantías de los contribuyentes
 - Orientación clara, sencilla y oportuna de las normas tributarias.
 - Simplificación de trámites, lucha contra la evasión y administración efectiva del Sistema Tributario.

5.6.2. Lineamientos específicos

A continuación, se establecen los lineamientos específicos que sustentan e incentivan la “aceptación social del Sistema Tributario Nacional y su incidencia en el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias”:

- Los indicadores presupuestales y sociales muestran que en Colombia resulta inaplazable avanzar con determinación en la aceptación social del Sistema Tributario. Este propósito tiene dos frentes de trabajo: el primero, tramitar la aprobación de un Sistema Tributario que responda a los principios constitucionales de equidad, justicia, progresividad y simplicidad, sin embargo, este esfuerzo, corresponde a una reflexión y decisión profunda del Gobierno Nacional. Mientras esto ocurre, es posible avanzar en el segundo frente de trabajo, que es: buscar lograr aceptación social del Sistema Tributario estudiando con solvencia el Sistema Tributario para hacer simple su entendimiento; acercando la Administración Tributaria a los contribuyentes.
- El Sistema tributario debe obedecer al principio de racionalidad administrativa, en el entendido de que es menos oneroso y menos desgastante para el Estado la prevención que la corrección, así como para el contribuyente es más beneficioso cumplir voluntariamente con sus

obligaciones tributarias que hacer más gravosas las mismas sumando los costos que derivan dicho incumplimiento.

- Los contribuyentes pueden mostrarse renuentes a cumplir sus obligaciones fiscales si no hay una relación estrecha con la Administración Tributaria, situación que incide en las cifras de recaudo, por esta razón, le compete a la Administración organizarse de modo que contribuya a facilitar el cumplimiento voluntario con mayor efectividad.
- Teniendo en cuenta que la Administración Tributaria traslada a los contribuyentes gran cantidad de obligaciones que se traducen en una carga fiscal indirecta, estos tienen el derecho a que se le facilite el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, a ser correctamente ilustrados sobre la aplicación adecuada del régimen tributario vigente y conocer la destinación de los recursos públicos.
- Existen acciones posibles e inmediatas dentro de la Administración Tributaria que contribuyen a atenuar el déficit fiscal, mientras se forjan acciones profundas frente al Sistema Tributario, a su vez, la Administración Tributaria debe orientar su misión a ofrecer a los contribuyentes un servicio de calidad, que les haga posible entender y aceptar las obligaciones tributarias, considerando que el éxito de las políticas públicas depende de la solvencia económica del Estado, en donde los ingresos tributarios son esenciales como fuente de financiación.
- Las acciones que realice la Administración Tributaria para promover la aceptación social del Sistema Tributario, pueden ser acompañadas por los contribuyentes, gremios, academia, profesionales de diversas áreas, medios de comunicación, autoridades y entidades oficiales, para que a través de un esfuerzo conjunto, se ejecuten actividades forjadas en la comprensión simple del Sistema Tributario, en la facilitación del cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales y en la reducción de los costos de control, motivando el cumplimiento tributario por convicción y

no por coacción. Además, la complejidad de las normas tributarias influencia el cumplimiento voluntario por parte de los contribuyentes, en la medida que dificultan su comprensión, razón por la cual las acciones de la Administración Tributaria, orientadas a divulgar las leyes de forma simple contribuyen de manera positiva al mejoramiento del recaudo nacional.

- El contribuyente cumple de mejor manera cuando se le facilita, se le monitorea, se le hace pedagogía y se le ofrecen herramientas informáticas óptimas para cumplir sus obligaciones, por lo tanto, se debe avanzar en el diseño de programas, cartillas, formularios sencillos que favorezcan el entendimiento y comprensión del sistema tributario nacional.
- En general, las acciones de la Administración Tributaria para lograr la aceptación del Sistema Tributario deben encaminarse a realizar campañas informativas institucionales, divulgación de derechos y garantías de los contribuyentes, simplificación de trámites, lucha contra la evasión y administración efectiva del Sistema Tributario. Los esfuerzos deben también orientarse a la divulgación clara, sencilla y oportuna de las normas tributarias, pues la complejidad de las leyes puede contribuir al rechazo natural por parte de los contribuyentes. Aquéllos mejor informados estarán en mejores condiciones para cumplir con sus obligaciones, otros deberán gastar en asesoramiento externo y los de menores recursos se verán inducidos al incumplimiento.

5.7. Plan de acción

- ✓ En primer lugar, se debe socializar a través de un ambiente virtual los resultados y contenido de este escrito a los contribuyentes objeto de estudio y a la Administración Tributaria Local en cabeza de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga.
- ✓ En segundo lugar, la Administración Tributaria debe avanzar en la implementación de estrategias como las siguientes:

- Convocar a los demás estamentos sociales y empresariales de la región como la academia, medios de comunicación, autoridades, entidades gubernamentales y gremios, entre otros, para que a través de un esfuerzo conjunto se ejecuten acciones que promuevan la aceptación social del Sistema Tributario, forjadas en la comprensión simple del Sistema Tributario, en la facilitación del cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales y en la reducción de los costos de control, motivando un juicioso cumplimiento tributario por convicción y no por coacción.
- Instruir a los contribuyentes respecto a la función social de los tributos, enfatizando, en que, aunque la ciudadanía tenga la apreciación de que se desvían en la corrupción, esto no es excusa, para realizar prácticas evasivas que afectan la sostenibilidad fiscal del país.
- Precisar a los contribuyentes que se hace con los impuestos, principalmente, lo referido a las transferencias del SGP, indicando el monto de transferencias que se realizan a cada municipio y a que están destinados estos recursos.
- ✓ En tercer lugar, desde la academia se deben seguir abordando este tipo de temáticas con el fin de crear soluciones idóneas para los problemas sociales que afectan las regiones a nivel local, regional y nacional.

Conclusiones

- ✓ La evasión fiscal y tributaria es un fenómeno cultural mundial que impacta a todos los sectores tanto económicos y sociales de los países, y por ende se deben diseñar acciones de recomposición social enfocados a combatir esta problemática, sin embargo, en muchos países los contribuyentes parecen estar motivados, no por las sanciones, sino por sus creencias y conciencia colectiva pública al momento de contribuir con las finanzas del estado, por esta razón la cultura tributaria debería ser incentivada en todos los procesos formativos de las instituciones de educación colombianas, también al interior de los hogares y con la apoyo de todos los actores sociales, para que desde temprana edad los menores entiendan la importancia del pago voluntario de tributos para el sostenimiento económico y social del país.
- ✓ La Administración tributaria local no cuenta con los recursos suficientes para contrarrestar los índices de evasión, ni fiscalizar, ni controlar a todos sus contribuyentes desde el enfoque de cumplimiento voluntario por coacción, además, los contribuyentes encuestados manifiestan que no están de acuerdo con el pago de impuestos nacionales y, por consiguiente, cumplen sus obligaciones tributarias principalmente por el temor a las sanciones establecidas en la normatividad vigente. A su vez, consideran que el principal motivo por el cual se evade el pago de estas obligaciones tributarias es la corrupción y desviación de los recursos recaudados con los tributos.
- ✓ Para la adecuada financiación del gasto público y teniendo en cuenta que el escenario social y fiscal actual de Colombia, es cada vez más limitado de recursos, se obliga a la Administración Tributaria a fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por convicción, a través del avance en términos de simplicidad, equidad y eficiencia de su sistema tributario. Principalmente, a través de las siguientes acciones: incidir en la aprobación de un

régimen tributario justo, simple, aplicable, coherente y estable; implementar procedimientos sencillos; gestionar efectivamente la atención al ciudadano, facilitándole el cumplimiento de sus obligaciones fiscales; comunicar adecuadamente la destinación de los recursos públicos; fortalecer los sistemas tecnológicos de la Entidad; y, capacitar permanentemente a los contribuyentes para que logren entender y aplicar correctamente la normatividad vigente.

- ✓ Resulta inaplazable para la sociedad colombiana trazar estrategias que permitan elevar el cumplimiento por convicción, siendo esta alternativa viable económicamente, sostenible administrativamente y armoniosa socialmente para el país, además, el cumplimiento voluntario por convicción se genera cuando los contribuyentes aprecian que los tributos que pagan son justos, los comprenden y conocen de manera sencilla, clara y simple, amparados en legislaciones tributarias estables y garantes del uso adecuado de los recursos recaudados por el pago de sus impuestos.

Recomendaciones

- Se invita a la Universidad de Pamplona a seguir apoyando este tipo de ejercicios investigativos que se constituyen en experiencias académicas favorables para sus estudiantes convirtiéndose en un aporte para la sociedad y el entorno que los rodea.
- Se invita a la Administración Tributaria a analizar y estudiar la posibilidad de implementar estrategias fundamentadas en el desarrollo del presente proyecto de investigación, con el fin de fomentar el cumplimiento voluntario por convicción de las obligaciones tributarias de sus contribuyentes.
- Se invita a la sociedad colombiana a interiorizar este tema y hacer parte activa de estrategias que permitan elevar el cumplimiento por convicción, en razón a que su principal objetivo es garantizar el bienestar de los ciudadanos, que potencia a su vez, el desarrollo a nivel local, regional y nacional.

BIBLIOGRAFÍA

- Armas, M. E., & Colmenares de Eizaga, M. (2009). Educación para el desarrollo de la cultura tributaria. *REDHECS: Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, ISSN-e 1856-9331, Año 4, N°. 6, 2009, Págs. 141-160, 4(6), 141–160.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2937210>
- Avila Mahecha, J., & Cruz Lasso, A. (Agosto 2015). *Colombia: Estimación de la evasión del impuesto de renta de personas jurídicas 2007-2012*. DIAN.
- Banco de la República. (12 de 2017). Obtenido de <http://www.banrep.gov.co/es/boletin-deuda-publica>
- Banco de la República. (2006). *El papel del Gobierno y la política fiscal* (pp. 1–72).
- Banco de la República. (2019a). *Boletín sobre deuda pública | Banco de la República (banco central de Colombia)*. <http://www.banrep.gov.co/es/boletin-deuda-publica>
- Banco de la República. (2019b). *Producto Interno Bruto (PIB) | Banco de la República (banco central de Colombia)*. <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/producto-interno-bruto-pib>
- Banco Mundial. (2012). *El gasto tributario en Colombia*. <http://documentos.bancomundial.org/curated/es/945121468022751656/pdf/658790REPLACEM0UBLIC00final0version.pdf>
- Barbosa, C. V. (11 de Febrero de 2015). Colombia No tiene Cultura tributaria. *El Espectador*., págs. Recuperado el 05 de Mayo de 2020, de El espectador:
[http://www.elespectador.com/noticias/economia/colombia-no-tieneespectador:](http://www.elespectador.com/noticias/economia/colombia-no-tieneespectador)
[http://www.elespectador.com/noticias/economia/colombia-no-tienecultura-tributaria-articulo-543559.](http://www.elespectador.com/noticias/economia/colombia-no-tienecultura-tributaria-articulo-543559)
- Cárdenas, M. (2013). *Introducción a la economía colombiana* (Alfaomega (ed.)).

- Cárdenas, M., & Mercer-Blackman, V. (2005). *El sistema tributario colombiano: impacto sobre la eficiencia y la competitividad*.
<https://www.repository.fedesarrollo.org.co/handle/11445/1018>
- Castillo Cabeza, S., & Castillo García, P. (2016). Un acercamiento al estudio de la cultura tributaria desde la perspectiva socioeducativa. *Dominio de Las Ciencias*, 2(3), 149–162.
- CEPAL. (2006). *Tributación en América Latina*.
<https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2478/S2006340.pdf?sequence=1>
- CEPAL. (2019). *Estudio Económico de América Latina y el Caribe*.
https://www.cepal.org/sites/default/files/presentation/files/190731_940_ppt_estudio_economico_2019final.pdf
- Comisión de expertos para la equidad y la competitividad Tributaria. (2016). *Informe final presentado al Ministerio de Hacienda y Crédito Público: Vol. I*.
- Comisión del Gasto Público. (2017). Informe de la Comisión del Gasto y la Inversión Pública. In *Ministerio de Hacienda y Crédito Público* (pp. 1–39).
http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/ShowProperty?nodeId=%2FOCS%2FP_MHCP_WCC-096783%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased
- Corte Constitucional. (2013). *C-528-13 Corte Constitucional de Colombia*.
<http://www.corteconstitucional.gov.co/RELATORIA/2013/C-528-13.htm>
- Chavarro Cadena, J. E. (2017). *Estatuto Tributario Nacional*. Bogotá: Grupo Editorial Nueva Legislación SAS.
- Cuervo, J. O. (2018). *Análisis y estimación de la evasión y elusión de impuestos en Colombia durante el periodo 1997 - 2017, e identificación de los principales cambios tributarios*

- generados para combatirlos*. BOGOTÁ: Universidad Nacional de Colombia; Facultad de Ciencias Económicas.
- DANE. (2019a). *Pobreza Monetaria y Multidimensional en Colombia 2018*. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/pobreza-y-condiciones-de-vida/pobreza-y-desigualdad/pobreza-monetaria-y-multidimensional-en-colombia-2018>
- DANE. (2019b). *Proyecciones de población*. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion>
- DIAN. (2007). *Sistema Tributario Colombiano : 2004*.
- DIAN. (2008). *Resolución 7 de 2008* (Vol. 2008, Issue 47).
- DIAN. (2019). *Estadísticas*. <https://www.dian.gov.co/dian/cifras/Paginas/estadisticas.aspx>
- Díaz, J. (2008). *Modelo de acercamiento de la Administración Tributaria a sus clientes de provincia, como estrategia para contribuir a garantizar la seguridad fiscal del estado colombiano*. Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid España.
- Díaz, J. A. (2014). *Modelo de Gestión Tributaria Santander Cabal*. Bucaramanga.
- Díaz, J. A. (01 de 05 de 2018). (A. E. Jaimes, Entrevistador)
- Díaz Yubero & Junquera Varela. (2008). *Modelos organizativos y las relaciones entre la administración y los administrados*.
- DNP. (2017). *Sistema de Información y Consulta de Distribuciones SGR*. Obtenido de <https://www.sgr.gov.co/Distribuci%C3%B3n/ConsultadeDistribucionesSGR.aspx>
- Duarte, L. Y. (2018). *Formulación de lineamientos administrativos y fiscales para el mejoramiento de los ingresos corrientes propios del municipio de Mogotes- Santander*. . Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander Facultad de Ciencias Humanas.

- El Colombiano. (25 de 01 de 2018). Obtenido de <http://www.elcolombiano.com/negocios/fitch-ratings-alista-calificacion-para-colombia-HC8062382>
- Eusko Ikaskuntza. (2016). La (S) Transición (Es) Hacia Otras Economías. *Seminario de Nuevas Economías*.
- Gavilán, A. P., & Coronado, Y. T. (2017). *Cultura tributaria en colombia*. bogota: sistema nacional de bibliotecas, Rafael Garcia-Herreros.
- Guerrero, G. A. (2019). *Desarrollo Del Marco Conceptual De La Obligacion Tributaria Y Antecedentes En El Derecho Colombiano*. Bogota D.C. COLOMBIA: UDCA.
- Grauce, A. (2014). *Introducción a la Economía* (Pearson (ed.)). <http://www.ebooks7-24.com.unipamplona.basesdedatosezproxy.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=273>
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Mc Graw Hi).
- Kapranova, L., Stankevičius, A., Simanaviciene, Z., & Lukšaitė, A. (2016). *Tax morale and tax evasion: theoretical insights*. Mru-visuomenės saugumas ir viešojo tvarka public security and public order, 80-95.
- Keynes, J. M. (2014). *Teoría general de la ocupación, el interés y el dinero*. Fondo de Cultura Económica.
- Macías Cardona, H. A., Agudelo Henao, L. F., & López Ramírez, M. R. (2007). *Revista Semestre Economico. Semestre Económico, 10(20), 67–85.*
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-63462007000200005
- Manrique, E. L., Valdivieso, V. R., & Castañeda, J. P. (2016). *línea de tributación de los impuestos en Colombia*. Bucaramanga: Universidad Santo Tomás.
- Mauricio, V., & Rodríguez, C. (2017). La equidad del sistema tributario y su relación con la moral tributaria . Un estudio para América Latina. *Investigación Económica, 76(299), 125–152.*

<https://doi.org/10.1016/j.inveco.2017.02.002>

Ministerio de Hacienda. (2019). *Proyecto de ley de presupuesto general de la nación 2017: “ para la nueva economía ” contenido segunda parte.*

Ministerio de Hacienda Gobierno de España. (2019). *Catálogo de Derechos del Contribuyente: Ministerio de Hacienda.* <http://www.hacienda.gob.es/es-ES/AreasTematicas/Impuestos/ConsejoDefensaContribuyente/Paginas/Catalogoderechoscontribuyente.aspx>

Mora Muñoz, M. A., & Enriquez Martinez, J. A. (2017). Cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias. *UNIMAR*, 35(1), 273-292.

Morales M., M. (12 de Enero de 2015). A pesar de fiscalización de la Dian, evasión no cede. *EL TIEMPO* , págs. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/economia/sectores/dian-evasion-no-cede/15088389>.

Muy Perez, S. V. (2015). *Jurisdiccion Coactiva Tributaria En La Administracion Central: Medidas Cautelares, Exepciones Y Accion Directa Como Medios Garantistas.* Cuenca-Ecuador: Universidad de Cuenca.

Observatorio Metropolitano de Bucaramanga. (2019). *Observatorio metropolitano de Bucaramanga.* <http://www.observatoriometropolitano.com.co:8080/>

OCDE. (1996). La Administración Receptiva al público. Shana, D. y Arnberg, M.

OCDE. (12 de 2009). Obtenido de <https://www.oecd.org/tax/administration/45404730.pdf>

ONU, D., Oats, L., Kirchler, E., & Hartmann, A. J. (2019). Gaming the System: An Investigation of Small Business Owners’ Attitudes to Tax Avoidance, Tax Planning, and Tax Evasion. *MPDI Journal Games*, Recuperado de <https://doi.org/10.3390/g10040046>.

- Ospina, L. F. (2016). Imposición de sanciones tributarias: La inercia jurisprudencial después. *Revista Instituto Colombiano de Derecho Tributario - Núm. 75*, 143-178.
- Quispe, L. M. (2017). *Cumplimiento de las obligaciones tributarias y no tributarias con el gobierno central y municipal de los comerciantes del mercado internacional de san José de la ciudad de Juliaca periodo 2016*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano - Perú.
- Secretaría General del Senado. (2019a). *Constitución Política de Colombia*. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991_pr002.html#95
- Secretaría General del Senado. (2019b). *Estatuto Tributario Nacional*. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/estatuto_tributario.html#1
- Steiner, R., & Cañas, A. (2013). *Tributación y Equidad en Colombia*. Misión de la Movilidad Social y Equidad.
- Strielkowski, W., & Čábelková, I. (2015). Religion, Culture, and Tax Evasion; Evidence from the Czech Republic. *Journal Religions*, vol 6, recuperado de doi:10.3390/rel6020657, 657-669.
- Takano, C. A. (2016). *Transparencia fiscal y sistemas simplificados*. Revista del Instituto Colombiano de Derecho Tributario. Número 75. Año 53, pp. 59-94.
- UNED. (n.d.). Entre la economía y la educación. 2010. <http://dobladoynietoostolaza.blogspot.com/2010/07/entre-la-economia.html>
- Valcarcel, M. (2006). *Génesis y Evolución del concepto y enfoques sobre el desarrollo*.

Valencia, G. A., Benjumea, D. A., & Solarte, D. A. (2017). *Factores que generan la evasión de los impuestos de renta e iva en las personas naturales dedicadas a la comercialización de vestuario en el centro del municipio de medellín*. Medellín: Universidad de Antioquia.

Yanikkaya, H., & Turan, T. (2018). *Tax Structure and Economic Growth: Do differences in income level and Government Effectiveness Matter?* The Singapore Economic Review- Vol 65. núm 01. recuperado de <https://doi.org/10.1142/S0217590818500170>, 217-237.