

## **BENCHMARKING COMO HERRAMIENTA PARA FOMENTAR LA CULTURA TRIBUTARIA Y RESPONSABILIDAD FINANCIERA EN LAS ORGANIZACIONES**

### **BENCHMARKING AS A TOOL TO PROMOTE TAX CULTURE AND FINANCIAL RESPONSIBILITY IN ORGANIZATIONS**

Porto de Rubio, Lilibeth  
[lilibeth.porto@gmail.com](mailto:lilibeth.porto@gmail.com)  
Universidad José Antonio Páez  
Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín  
Valencia / Venezuela

Recibido: 14-02-2020  
Aprobado: 27-07-2020

#### **Resumen**

Nos encontramos en un mundo sin fronteras, donde la información fluye cada día aceleradamente, el cambio forma parte de una dinámica constante y las organizaciones se encuentran en procesos de reinención, toda sociedad hace uso de los mecanismos disponibles para vivir y afrontar la evolución de esta nueva era, Venezuela no escapa de esta situación y el valor primordial para hacer que ocurra una gran transformación en el estado es la formación de una nueva cultura, en aspectos económicos, financieros y tributarios, por ende de que su principal caos radica en el ámbito económico, El propósito de este estudio es conocer la aplicación del Benchmarking como herramienta para fomentar la cultura tributaria y responsabilidad financiera en las organizaciones. Se tipifica como descriptiva, de campo, no experimental y transversal. Para finalizar, en esencia solo falta el compromiso, honestidad y participación de cada sujeto ante un escenario que necesita mejora contundente respecto a la administración económica, como base dentro de un esquema legal y fiscal.

**Palabras claves:** Cultura; Tributos; Benchmarking; Responsabilidad; Finanzas.

#### **Summary**

We are in a world without borders, where information flows rapidly every day, change is part of a constant dynamic and organizations are in the process of reinvention, every society makes use of the mechanisms available to live and face the evolution of this new era, Venezuela does not escape this situation and the primary value to make a great transformation happen in the state is the formation of a new culture, in economic, financial and tax aspects, therefore its main chaos lies in the field economic, The purpose of this study is to know the application of Benchmarking as a tool to promote tax culture and financial responsibility in organizations. It is typified as descriptive, field, non-experimental and transversal. To conclude, in essence, all that is needed is the commitment, honesty and participation of each subject in a scenario that needs forceful improvement with respect to economic administration, as a basis within a legal and fiscal scheme.

**Key words:** Culture, Taxes, Benchmarking, Responsibility, Finance.

#### **Introducción**

El mundo económico actual y se desarrolla dentro del marco de la globalización, que ha llevado de la mano un cambio de competitividad, porque brindan un mayor posicionamiento al tratarse de nuevas tendencias, al ser aplicables a las organizaciones de cualquier actividad, por lo tanto la implementación del benchmarking dentro de esos cambios producen un análisis, al estudiar las mejores prácticas dentro del ámbito tributario, cuya valoración proporcionara un mayor rendimiento de los alcances culturales y funciones que con éxito han logrado el mejoramiento continuo dentro de las organizaciones.

A tal efecto de fortalecer la cultura tributaria, se requiere que la población obtenga conocimientos sobre el tema y comprenda la importancia de sus responsabilidades tributarias, para ello esta comprensión se alimentara de información oportuna y de formación adecuada, que buscan conducir hacia una aceptación derivada de la concientización, siendo ésta indispensable para lograr una recaudación firme y sostenible en el mediano y largo plazo, para cumplir con los acuerdos y compromisos del pacto fiscal, en efecto los ejes centrales para la promoción tributaria son la información, la formación y la concientización, de donde se articulan en torno a la razón como móvil deseable fundamental de la acción de tributar y se incorporan en una estrategia de comunicación que persigue como mensaje medular que para que el estado pueda cumplir con sus obligaciones, el ciudadano debe asumir con responsabilidad el pagar sus impuestos por que al hacerlo el beneficio se traduce en el suyo propio.

### **Planteamientos de inicio**

Todas las entidades tienen el estricto y obligado deber de cumplir con las normativas legales vigentes en el país o región donde se encuentren, de pagar sus tributos nacionales, estatales y municipales, tanto como proporcionar una sana estructura financiera con responsabilidad enfocada en la realidad económica y contable con el compromiso de reflejar la correcta distribución de sus recursos en concordancia de la actividad que practican, que atiendan a la verdad declarada y pagada sin menoscabo. En atención a esta situación la gestión tributaria constituye un elemento de suma importancia en el entorno donde se desenvuelven las entidades, la administración tributaria y los entes recaudadores, obligando a las organizaciones a implantar cambios sustanciales, en sus procesos estratégicos, misión, visión, valores corporativos, a los fines de adoptar un comportamiento a los nuevos requerimientos planteados en un campo de acción diferente con la propuesta de una nueva cultura que sustente la obligación de rodear el ámbito tributario en un sistema armónico, dinámico, de justicia social, destinado a evitar la corrupción y el fraude fiscal de una manera eficiente, para producir una transformación profunda en la conciencia ciudadana orientada en cubrir las necesidades del estado.

En lo que se refiere, el Benchmarking surge como una herramienta enfocada como un proceso sistémico que pretende reconocer las mejores prácticas aplicadas en las organizaciones que poseen altos estándares de competitividad en este caso para trabajar en un área sumamente importante de la administración como los tributos, para transformar la cultura actual no solo a nivel organizacional sino rescatar el compromiso

de formalidad real del sujeto pasivo que comprende la obligación, armonizando y modernizando la determinación de la obligación, perfeccionando los procedimientos, implementando mejoras y estrategias bajo un estudio de las sobresalientes prácticas que han empleado otras organizaciones y que contribuyen a crear un cambio radical y extraordinario en nuestra sociedad. En el contexto de que pueda existir un nuevo esquema de responsabilidad financiera permitirá que la reorganización y rediseño de nuevos procesos se acerque a la perfección de los procedimientos en determinación tributaria, y se pueda dirigir los esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos y metas de la administración tributaria. En consecuencia, de una mayor recaudación, que no solo debe aplicarse en el ámbito organizacional, pues es necesario que las practicas se homologuen en el entorno fiscal y tributario de manera de instaurar un compromiso bilateral entre los ciudadanos y el estado al ejercer la debida administración y distribución de los recursos y que estos sean percibidos por la sociedad en general.

### **Gerencia Tributaria**

Cuando mencionamos el término gerencia, se hace referencia a la gestión garante de una participación enfocada en el rol jerárquico que suprime el cumplimiento de una determinada labor, al llevarlo al ámbito tributario, este corresponde al manifiesto de la dirección y responsabilidad que reúne la administración de los recursos fiscales en el país, ahora bien, desde el enfoque de la gerencia tributaria podemos definirla como la disciplina sistemática dirigida a la planeación y optimización de los impuestos y dispuesta a minimizar los riesgos tributarios, con la adecuada toma de decisiones, viabilidad, control, dirección y organización de todas las operaciones de manera oportuna y eficiente.

En materia tributaria la planeación estratégica y buena gerencia, siempre es pertinente para que las organizaciones tengan claro las ventajas que tiene el cumplimiento de las obligaciones tributarias las cuales se traducen en fortalezas para seguir creciendo por lo tanto se debe realizar una planeación que apunte controlar el debido cumplimiento de estas en los términos y tiempos establecidos.

### **La Valorización del Riesgo Tributario**

El optimizar la planeación y planificación fiscal, es fundamental en un proceso administrativo, de dirección y control, donde se debe crear una estrategia cuyo principal objetivo este orientado en reducir el costo fiscal o financiero de las transacciones asegurando que el negocio generara los recursos para cubrirlo, para alcanzar la gerencia tributaria se debe establecer la priorización de asuntos riesgosos en la organización bajo el inventario y administración con el propósito de compilarlos según su impacto en el cumplimiento de los objetivos de la organización, es decir establecer una clasificación improvisada.

### **La Cultura dentro del Sistema Tributario**

La cultura representa el cúmulo de experiencias compartidas, cuya trasmisión permite desarrollar el comportamiento de una sociedad, la cultura encierra una serie de

elementos característicos y distintivos entre ellos, valores, conocimientos, creencias, costumbres, símbolos y normas. En este orden de ideas indica Goudenough (2016), que la cultura es todo aquello que realmente necesitamos saber o creer en una determinada sociedad de manera que podamos proceder de una forma que sea aceptable para los miembros de esa sociedad. Partiendo del señalamiento de que toda sociedad se constituye con el objetivo de lograr un fin común, como consecuencia lógica de esta premisa, se establecen las normas que habrán de regir su funcionamiento conjuntamente con los organismos que sean necesarios para la realización de este fin colectivo. El sistema tributario establecerá la obligación de contribuir en atención a la capacidad económica del sujeto pasivo por lo que los tributos no pueden ser calculados sobre una base proporcional, mecanismo que debe respetarse para que el estado pueda cumplir con la obligación de proteger la economía nacional y lograr un adecuado nivel de vida para la sociedad.

### **La Responsabilidad Financiera en las Organizaciones**

La actividad empresarial ha de servir no solo a sus propios objetivos de rentabilidad sino que debe considerar, también, el impacto de las actividades en el entorno medioambiental y social, la empresa es un agente social que juega un papel relevante en el entorno donde opera, la estrategia de una empresa que quiere ser sostenible busca relaciones duraderas de confianza y compromiso recíproco con los agentes involucrados en su actividad y no persigue solamente la rentabilidad económica y financiera, cumplir las expectativas de los inversionistas, la confianza entre los directivos, accionistas, empleados, clientes y proveedores es un activo intangible que genera sinergias positivas y añade valor a la organización. La responsabilidad financiera ha de ser parte integral de la estrategia de negocio de una empresa, de forma que no quede reducida a acciones aisladas diferentes partiendo del convencimiento de la dirección que impregne la cultura en toda la organización y se integre a las nuevas estrategias, prácticas y sistemas de gestión. Cuando se habla de responsabilidad, es en referencia del desarrollo sostenible, es decir de una actividad que contribuya a crear en su entorno valor económico, social y medioambiental a corto y largo plazo, más allá del cumplimiento de las obligaciones legales, fiscales o laborales.

### **El benchmarking como herramienta**

Alega Spendolini (2005), La aplicación del benchmarking se enfoca desde dos perspectivas, la primera tiene que ver con la utilización y la influencia, directa o indirecta de la evaluación comparativa de criterios y el puntaje de las distintas categorías utilizando comparadores de evaluación, al análisis del cumplimiento de los competidores y de las organizaciones mejores en su clase y de las mejores prácticas en el mejoramiento de la gestión. La segunda de que esta herramienta importante y significativa de gestión para las organizaciones, se define con un proceso continuo, sistemático, para evaluar las mejores prácticas de las organizaciones que son reconocidas como las mejores en su clase con el propósito de una comparación organizacional.

El beneficio que se puede obtener de esta herramienta, es que fomenta y alimenta de bases para poder ampliar las expectativas y la confianza de las gestiones, para poder llegar hasta ese punto de las empresas competitivas deben estar continuamente cambiando y adaptándose al mercado, por ello es necesario motivar al personal para que confíen en una organización y por lo tanto conseguir los nuevos objetivos trazados.

### **Metodología aplicada**

Este estudio es tipo descriptivo y su diseño se enmarca en la modalidad documental de campo, en este sentido, para Hernández, Fernández y Baptista (2015), los estudios descriptivos son aquellos que buscan describir situaciones o eventos, en tal sentido, expresar como se manifiesta un determinado fenómeno.

El análisis de la investigación se centró en relación del Benchmarking como herramienta para fomentar la cultura tributaria y responsabilidad financiera en las organizaciones, se deduce que forma parte de la categoría de estudios de campo y documental, dado que los datos e información son obtenidos y ejecutados por medio del compendio de documentos en la materia y al mismo tiempo es considerada documental en señal de que para su análisis se necesita de enfoques bibliográficos, como revisión de revistas, textos, publicaciones legales y otras para soportar todas las variables propuestas. El diseño tiene una modalidad no experimental, donde se indica un análisis, sin alterar las condiciones naturales del fenómeno de estudio y la recolección de datos se llevó en un momento determinado. En este orden de ideas Hernández, Fernández y Baptista (2015), establecen que este tipo de diseño indaga la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población, estudio puramente descriptivo. Igualmente indica que son investigaciones que recopilan datos en un momento dado.

### **Los Resultados**

Los valores asociados a la tributación son, responsabilidad ciudadana, solidaridad social y en atención al servicio y administración tributaria, honestidad y respeto al contribuyente, que son potenciados por mecanismos que proporciona el Estado, como sistemas de información tributaria que fungen como base para la formación de una cultura tributaria no solo en información, sino en la difusión del conocimiento oportuno, que a corto plazo represente la transformación de una sociedad más comprometida.

### **Conclusiones**

En relación al diagnóstico, se concluye que la mayoría de los contribuyentes, tienen una cultura tributaria asociada con valores acerca de la tributación efectiva, más no anticipada, aunque si existe el compromiso, debe sustentarse el mismo en valores donde se promueva al ciudadano la formación, de defender y cumplir las normas establecidas, con carácter de honestidad financiera, bajo el criterio lógico y responsable.

Partiendo del marco establecido en educación y cultura tributaria como estrategia para conformación de una formación financiera en las organizaciones, se podría entender que la educación tributaria parte de la formación de un ciudadano creándole una conciencia

tributaria sin tratar de imponer ni de obligar sino hacerle ver al contribuyente que es un deber constitucional y no una obligación gubernamental, y este tributo siendo parte de la sociedad se puede adoptar como premisa en la formación tributaria, convirtiéndolo en un hábito impostergable.

Ahora bien, logrando establecer los parámetros que puedan proporcionar el inicio de una gestión eficaz y eficiente, con la intervención de la administración tributaria y el estado, las organizaciones pueden iniciar su fase de transformación basada en una proyección innovadora de responsabilidad financiera, donde los ingresos adquiridos producto del ejercicio de una actividad económica, reporten la verdadera estructura de cada una de ellas, pudiendo fomentar el benchmarking, se obtienen las estrategias que permitirán crear esa cultura tributaria o reforzar el compromiso que tanto se espera, y se disponga de una mejor recaudación para cubrir los gastos públicos.

En conclusión, el Benchmarking proporciona un referente estratégico para ser aplicado en cualquier organización con dominio y rol gerencial en sus áreas de administración o de igual manera si recurre a la práctica externa, pues los profesionales en la materia pueden hacer uso de esta herramienta, la cultura tributaria si está establecida más no se encuentra generalizada en la mayoría de las organizaciones, pues existen muchas que si realizan sus procesos de materia sistemática con las aplicaciones y ejercicio que establece la ley, y otras aun no lo practica, el emprendimiento de la actualidad por los tiempos en materia económica que llevamos y los acelerados cambios en las políticas de estado, han sido primordiales para generar una educación tributaria a estos nuevos empresarios, que si bien buscan la rentabilidad de sus negocios, no se preocupan por aprender y tener una la participación que demanda la administración tributaria.

## Referencias Bibliográficas

- Alonso, J. Martín, S. (2004) Benchmarking: Una herramienta para gestionar la excelencia en las bibliotecas y servicios de información. España
- Goudenough (2016) Gerencia y Cultura, Alianza Editorial: Ediciones IESA, Caracas.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2015). Metodología de la Investigación. (4ta. Ed.). México D.F.: Mc Graw Gill.
- Spendolini M. (2005), Benchmarking. Editorial Norma. Colombia

## Autora

Doctorante Cs. Gerenciales, MSc. Gerencia de la Comunicación Organizacional, MSc. Administración Mención Gerencia de Finanzas, Especialista en Gestión Aduanera y Tributaria, Especialista en Gerencia de las Organizaciones, Lcda. Contaduría Pública, Conferencista Nacional e Internacional, Profesora de Pregrado de la Escuela de Mercadeo de la Universidad José Antonio Páez, Coordinadora y Facilitadora del Centro de Extensión de la Universidad José Antonio Páez, y actualmente Coordinadora y Facilitadora del Decanato de Extensión de la Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, Directora Ejecutiva y CEO de Lportoy Advisors CA, Asesor Tributario, Financiero y de Negocios Internacionales y Gerente de Negocios en Banesco BU – Venezuela.