

Pensamiento estratégico y cultura tributaria. Un nuevo enfoque gerencial desde la neurotributación



Autores: Ana María Padrón Medina, Ph.D.,
Johan Méndez Reyes, Ph.D.
Gino Cornejo Marcos, Mgtr.



**PENSAMIENTO ESTRATÉGICO Y
CULTURA TRIBUTARIA. UN NUEVO
ENFOQUE GERENCIAL DESDE LA
NEUROTRIBUTACIÓN**

AUTORES:

Ana María Padrón, Ph.D.

Johan Manuel Méndez Reyes, Ph.D.

Gino Cornejo Marcos, MBA.

2022

TÍTULO

PENSAMIENTO ESTRATÉGICO Y CULTURA TRIBUTARIA. UN NUEVO ENFOQUE GERENCIAL DESDE LA NEUROTRIBUTACIÓN

AUTORES:

Ana María Padrón, Ph.D.
Johan Manuel Méndez Reyes, Ph.D.
Gino Cornejo Marcos, MBA.

AÑO

2022

EDICIÓN

Econ. César Augusto Pozo Estupiñán – Departamento de Publicaciones
Srta. Alejandra González Andrade-Coedición
Universidad Tecnológica ECOTEC

ISBN

978-9942-960-72-6

No. PÁGINAS

117

LUGAR DE EDICIÓN

Samborondón - Ecuador

DISEÑO DE CARÁTULA

Ing. Annabell Esperanza Aguilar Muñoz-Departamento de Relaciones Públicas y Marketing. Universidad ECOTEC

NOTA EDITORIAL

El trabajo de investigación que conforman los capítulos del presente libro son resultado de investigación por parte del autor en busca de contribuir con el desarrollo académico de los estudiantes de grado y posgrado, tributando a la Línea de Investigación de "Teoría y Desarrollo económico", de la Universidad ECOTEC. El autor de esta obra tuvo la responsabilidad de seleccionar dichas investigaciones científicas, tomando en consideración el impacto y relevancia desinformación, en virtud de la difusión del conocimiento.

CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	4
ÍNDICE DE FIGURAS	5
DATOS DE LOS AUTORES	6
PRÓLOGO.....	8
PRESENTACIÓN.....	10
CAPITULO 1: EL PARADIGMA GERENCIAL DEL PENSAMIENTO ESTRATÉGICO Y LA CULTURA TRIBUTARIA	12
1.1 Parámetros epistémicos.....	22
CAPITULO 2: FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y CONCEPTUALES	25
2.1 Pensamiento Estratégico aplicado desde el enfoque gerencial	25
2.2 Formación Académica para la tributación.....	26
2.3 El gerente estratégico	27
2.4 El éxito organizacional potenciado desde un pensamiento estratégico	31
2.5 Implicaciones de la Cultura Tributaria en el enfoque gerencial.....	34
2.6 El contribuyente con valores sociales: un enfoque desde la cultura tributaria.....	36
2.7 Principales aportes teóricos.....	39
CAPITULO 3: DEL PENSAMIENTO ESTRATÉGICO Y CULTURA TRIBUTARIA.....	41
A LA NEURO-TRIBUTACIÓN	41
3.1 Pensamiento Estratégico.....	41
3.1.1 Testimonios y experiencias claves del pensamiento estratégico.....	46
3.2 Reconocimiento de gestión: Hacia una filosofía organizacional	50
3.2.1 Misión	52
3.2.2 Visión.....	53

3.2.3 Valores	54
3.2.4 Estructura Organizativa	56
3.2.5 Cumplimiento de normativas.....	57
3.2.6 Políticas de Estado.....	59
3.2.7 Habilidades Gerenciales	60
3.2.8 Identidad institucional y compromiso.....	63
3.2.9 Respeto	66
3.2.10 Conocimiento institucional	67
3.3 Cultura Tributaria	68
3.3.1 Testimonios.....	71
3.3.2 Desarrollo de una Cultura Tributaria: La mirada de las tradiciones.....	77
3.3.3 Formación tributaria.....	78
3.3.4 Tecnología	79
3.3.5 Simbología	81
3.3.6 Fortalecimiento y redimensión de funciones.....	84
3.3.7 Formación en espacios educativos.....	89
3.3.8 Medios de comunicación /Desarrollo Tecnológico.....	91
3.3.9 Plan de control masivo tecnológico.....	93
3.3.10 Acompañamiento/ Reflexión sobre las fiscalizaciones.....	95
3.3.11 Convenios de pago y prorrogas.....	99
3.3.12 Concursos	101
3.3.13 NormasTributarias.....	103
CAPITULO 4: LA NEUROTRIBUTACIÓN. UNA TEORÍA EMERGENTE.....	105
4.1 La Neurotributación.....	105

5. COMENTARIOS FINALES.....111

6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Principales Teóricos.....	39
Tabla 2. Pensamiento Estratégico	45
Tabla 3. Principales Aportaciones De Los Entrevistados Sobre El Pensamiento Estratégico	49
Tabla 4. Principales Aportaciones De Los Entrevistados Sobre La Cultura Tributaria..	74
Tabla 5. Cultura Tributaria	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Hemisferios Cerebrales	44
Figura 2. Pensamiento Estratégico.....	46
Figura 3. Habilidades Gerenciales.....	62
Figura 4. Cultura Tributaria.....	76
Figura 5. Fortalecimiento De Funciones	89
Figura 6. Formación En Espacios Educativos.....	91
Figura 7. Desarrollo Tecnológico	94
Figura 8. Acompañamiento.....	98
Figura 9. Incentivos Tributarios.....	102
Figura 10. Neuro-Tributación	105

DATOS DE LOS AUTORES

ANA MARÍA PADRON MEDINA

Doctora en Ciencias Gerenciales de la Universidad Dr Rafael Beloso Chacín, Venezuela. Magister Scientiarum en Gerencia Tributaria por la Universidad Dr Rafael Beloso Chacín, Venezuela. Licenciada en Contaduría Pública de la Universidad Rafael Urdaneta, Venezuela. Actualmente labora como Docente-Investigadora Tiempo Completo de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Tecnológica ECOTEC, Ecuador, cuenta con experiencia en el área administrativa, financiera y tributaria de empresas venezolanas y ecuatorianas, en el ámbito privado y público, además posee un portafolio de artículos académicos de impacto regional, libro y capítulo de libro, congresos científicos y experiencia en gestiones administrativas en el ámbito universitario.

JOHAN MANUEL MÉNDEZ REYES

PhD. en Ciencias Filosóficas y PhD. en Ciencias Gerenciales. Post-Doctor en Ciencias Humanas. Magister en Filosofía. Licenciado en Filosofía. Educador. (Comparte docente). Docente e investigador tiempo parcial de la Universidad Tecnológica ECOTEC de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Ha sido profesor e investigador de prestigiosas universidades en Venezuela y Ecuador. Ha ocupado importantes cargos en gerencias universitarias tales como: Vicerrector Académico de la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt (2015-2018), Director del Centro Estudios Filosófico de la Universidad del Zulia, Director del Museo Histórico Rafael Urdaneta, Jefe de Departamento de la Escuela de Filosofía de la Universidad del Zulia, entre otras responsabilidades.

GINO GEOVANNY CORNEJO MARCOS

Máster en Administración de Empresas por la Universidad Federico Santa María (USM) Chile. MBA Internacional por la Universidad Politécnica de Cataluña (UPC) España. Economista de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo (UEES) Ecuador. Ingeniero en Ciencias Empresariales por la Universidad de Especialidades Espíritu Santo (UEES) Ecuador.

Se desempeña como Docente y Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Tecnológica ECOTEC. Ha contado con una amplia gama de experiencias en el ámbito público, privado y gremial, asimismo, se desempeñó como Presidente del Colegio de Profesionales en Ciencias Empresariales del Guayas y de la Red Académica Ecuatoriana de Economía del Ecuador. Además, posee un portafolio de producción científica.

PRÓLOGO

En la actualidad, las organizaciones se enfrentan a diversas situaciones producto del dinamismo social existente que impacta considerablemente su estabilidad tanto en lo económico como en lo cultural, por lo que se requiere desarrollar un pensamiento estratégico que pueda dar respuesta oportuna a las demandas de la sociedad, entre las cuales se encuentra consolidar una cultura tributaria que permita gerenciar los diferentes ingresos, egresos, inversiones y gastos públicos de un Estado y/o institución, garantizando una mejor distribución del fisco nacional para el desarrollo de la sociedad.

Hablar de un pensamiento estratégico que promueva un nuevo enfoque gerencial desde la neurotributación es apostar por un tipo de organización que interactúe con la sociedad, desde una perspectiva integral e interdisciplinaria, construyendo proyectos que involucran al Estado, las instituciones y la sociedad generando aportes tecnológicos y económicos en pro del bien común. La gerencia neurotributaria además de promover desde la propia actuación, modelos, tecnologías y materiales para la edificación de un entorno justo y estable se convierte en un esfuerzo generador de beneficios ante los organismos públicos, que permite exaltar sus actividades y su filosofía de gestión gubernamental, aportando aspectos cualitativos y cuantitativos en la conformación del nuevo ciudadano, consolidando así, un tipo de cultura social que apunta a la concienciación del cumplimiento ante la ley de sus deberes como ciudadano que tributa libremente.

En este sentido, este libro representa un aporte para construir una nueva gerencia que, nutrido desde el pensamiento estratégico, logre desarrollar una neurotributación para la formulación de estructuras eficientes que contribuya al sistema tributario a generar nuevas políticas que se relacionen directamente con la formación de una conciencia ciudadana con relación a sus deberes y cumplimiento ante la sociedad. Al mismo tiempo, pueda incorporar las distintas prácticas gerenciales y de gestiones administrativas que se dan en cada una de las empresas contemporáneas, con la finalidad de contribuir con el desarrollo económico y financiero de la sociedad, que a través de la implementación de la neurotributación permita consolidar una cultura tributaria que se conjugue con otras ramas administrativas y propias

Pensamiento Estratégico y Cultura Tributaria. Un Nuevo Enfoque Gerencial desde la Neurotributación

de la educación para la formación ciudadana en relación a los deberes y derechos tributarios y edifiquen las bases de una institución que evitará la evasión y proyectará un pensamiento emergente indispensable para el buen funcionamiento de la sociedad.

Por lo antes expuesto, el lector encontrará en cada página de esta obra una estructura lógica que se orienta en cuatro momentos que representan el resultado de esta investigación, que desde un estilo ensayístico se aprecia la buena prosa con que se conjuga la argumentación tanto metodológica como epistemológicamente, desarrollando así un pensamiento estratégico que promueve un nuevo enfoque gerencial desde la neurotributación.

En la lectura de cada momento de la obra es posible identificar entre sus líneas la postura de los autores en relación con la neurotributación que se va hilando como una posibilidad real ante las diversas actuaciones de los ciudadanos reconociendo que es desde la propia implementación del pensamiento tributario la que permitirá obtener resultados muy valiosos para la sociedad.

Desde novedosos puntos de vista es un libro que se abre fenomenológicamente desde el diálogo para indagar y construir una teoría emergente que integre tanto el pensamiento estratégico como la cultura tributaria como aporte a los sistemas económicos y financieros que depende de los tributos ciudadanos en América latina.

Los autores de este libro hacen impostergable este reto y convicción que nos exige investigar sobre los grandes problemas de nuestras sociedades contemporáneas para contribuir a la solución de los mismos, por lo que, apostar desde un pensamiento tributario, como se hace en esta obra, permitirá no solo construir una teoría que procure el cambio de los procesos administrativos, sino que también, pueda impulsar desde la praxis gerencial una gestión tributaria para optimizar las estructuras organizativas en pro de una nueva cultura que dé respuesta desde la neurotributación a las demandas ciudadanas y garantice el bienestar de todos.

PRESENTACIÓN

La sociedad, protagonizada por constantes cambios en distintos contextos, ha ocasionado la incesante búsqueda para satisfacer necesidades colectivas, trayendo consigo que sectores empresariales desde niveles de mando gerenciales predominen temas de actualización de gran importancia, no escapando de ello, la gerencia en tributos, como una de las principales fuentes de ingreso de los países latinoamericanos, en la cual se diversifica la economía, proporcionando niveles de vida estables bajo políticas públicas gestadas en el bienestar de toda la población.

La gerencia de tributos es un ámbito que socialmente es un reto colectivo, puesto que son distintas las apreciaciones que personas presentan ante la temática, convirtiéndose en desafíos que máximas autoridades deben enfrentar para la búsqueda de respuesta ante la verdadera esencia de la tributación, es decir, la riqueza plena en satisfacción de necesidades que como Estado se asumen bajo una responsabilidad constante.

A lo largo de los años se han constituido distintas reformas en cuanto el manejo y gerencia de la tributación, sin embargo, los gerentes deben manifestar y recrear posturas estratégicas que vayan conforme a los retos tributarios, por tal motivo, la necesidad de reflexionar sobre un pensamiento estratégico permite identificar las bondades y ventajas para las actuaciones tributarias apuntando evidentemente hacia la construcción de una cultura, valores y conciencia en cuanto al cumplimiento de obligaciones.

Es entonces como, reflexionar sobre las estrategias que minimicen el impacto negativo que pueda presentarse en la tributación, constituye posturas factibles e ideales que apuntan más allá del pago de tributos, pudiendo generar cambios sociales, es decir, buscar la transformación social, en cuanto a sentimientos y emociones de colaboración, humanización y compañerismo ciudadano, por lo que, por medio de estrategias e iniciativas tributarias que sean reflexionadas y propuestas por la integración de distintos organismos es como se puede crear co-responsables de funciones de Estado, en el entendido de que la función pública es una responsabilidad de todos y no solo una función de gobierno.

Pensamiento Estratégico y Cultura Tributaria. Un Nuevo Enfoque Gerencial desde la Neurotributación

Son distintas las actuaciones que como ciudadanos pudiéramos reconocer pensando tributariamente para generar grandes beneficios colectivos. En relación a ello, es importante reflexionar en la búsqueda de una teoría que implique la unión del pensamiento estratégico hacia el afianzamiento de la cultura tributaria, como una fortaleza ideal y optima en nuestros países latinos.

Es por ello, que un pensamiento tributario trae como finalidad proponer una teoría que aporte un cambio de los procedimientos administrativos llevados a cabo por las gerencias de tributos, permitiendo procesos estratégicos que optimicen las transformación social buscada, apuntando hacia un bienestar colectivo reforzador de valores y cultura hacia el bien cívico; Para ello, el texto se organiza en cuatro capítulos que dirigen y sistematizan el curso del mismo, estructurado adicionalmente desde el enfoque cualitativo fenomenológico.

CAPITULO 1: EL PARADIGMA GERENCIAL DEL PENSAMIENTO ESTRATÉGICO Y LA CULTURA TRIBUTARIA

En una sociedad cada vez más dinámica, impredecible y ostentosa se hace indispensable el acompañamiento e integración de diversos individuos que consolidados, mediante una estructura organizativa puedan satisfacer cada una de las necesidades que diariamente surgen, esto en vista de diversas perspectivas y estilos de vida que caracterizan al ser humano, siendo, entonces una labor constante de las organizaciones el crear mecanismos o formas que le permitan enfrentar estos retos contemporáneos.

Desde allí, parte la idea central de la creación de organismos que integrados mediante una visión empresarial logren satisfacer las necesidades de la colectividad. Sin embargo, basta con percibir que una entidad puede estar integrada por diversos criterios que de forma orientada conlleven al fin único empresarial, por ende surge la necesaria presencia de un elemento clave para las mismas que conlleve a la combinación de diversos métodos, estilos, formas de gerencia, administración e incluso decisiones que traigan consigo la generación de un entorno estable, eficiente y valido para cualquier situación o necesidad, postulados que solo pueden ser desarrollados por medio de la integración de pensamientos.

Desde esta óptica, el pensamiento parte desde la concepción humana tras la relación de experiencia, aprendizaje y conocimiento en sí mismo, siendo pertinente para la formulación de paradigmas, teorías, o bien, postulados, integradores del hombre y la organización. Sin lugar a dudas, el pensamiento contempla la forma en como un individuo lleva a cabo ideales, arquetipos, paradigmas, y demás aspectos que conllevaran al logro de los objetivos trazados, siendo entonces una labor del gerente, manager o máximo responsable la puesta en marcha de una empresa.

Sin embargo, continuamente en organizaciones no se marca la pertinencia de un simple pensamiento, sino una construcción amplia de lo que implica la razón empresarial, ya que en vista del des numerado índice de empresas a nivel mundial es como la ocupación del gerente debe aproximarse a generar elementos claves y trascendentales para marcar una diferencia significativa e inigualable que suponga el configurar todo un cuerpo de ideas, y

técnicas para lograr los objetivos trazados, esto nutrido con ideales en el desarrollo humano y territorial.

Es por ello que, el término estrategia viene a formar parte significativa del pensamiento en las empresas u organizaciones, tras los diversos aspectos que consolidan la misma, los cuales involucran la focalización permanente en la actividad de dichas estructuras o entidades en consideración con el entorno, los recursos y capacidades, adicionando la importancia en que las decisiones estratégicas conjugan un gran impacto en el comportamiento incidente de forma profunda y significativa en el devenir de la empresa. Desde este aspecto, se observa lo indispensable para el pensamiento la tenencia de una estrategia.

Visto desde esta perspectiva, la incesante necesidad de la intervención de un pensamiento estratégico se convierte en un quehacer de los gerentes o máximas autoridades, debido que forma parte de su responsabilidad el lograr mediante una táctica eficiente el crecimiento sostenido adherido a un valor social, que adicionalmente vaya de la mano con el éxito organizacional en concordancia con los objetivos trazados.

Es entonces, como la selección de una estrategia implica una relación directa con el pensamiento, por lo que, se hace necesario profundizar de manera específica, con lo que se denomina pensamiento estratégico, tras el entendido de un conjunto de estudios, decisiones y acciones que una determinada empresa u organización emprende para crear una ventaja competitiva y un afianzamiento social producto del valor agregado que proporcione para con la sociedad.

Sin embargo, la esencia del pensamiento estratégico se centra en el análisis de lo que se pretende por tanto la organización, empresa, talento humano que en ella opera, debe comprender claramente su naturaleza, así como su visión, para que de esta forma el directivo pueda visualizar la empresa de forma competitiva como ente social, constructora de valores, creencias, códigos de conducta, cultura y demás aspectos frente a la colectividad, para ello debe evaluar la estrategia trazada a los efectos de verificar la pertinencia social, así como, temporal generando un impacto significativo diferenciador de otros organismos.

Para Chang y Paredes (2016) citando a Ohmae (1998) el pensamiento estratégico contempla la aplicación de métodos analíticos y elasticidad mental para generar ventajas en la competitividad, incluyendo una gerencia estratégica que comienza desde la creación de la visión, misión, percepción interna y externa, objetivos, planes de acción, control y demás elementos hasta la convicción de una filosofía organizacional, que además siendo adherido por un gerente estratégico, permite desarrollar capacidades, potencialidades para la prospección de la empresa, generando así, una cultura, actitud y conciencia orientadas a su proactividad y razonamiento en función de los objetivos.

De lo anterior, el pensamiento estratégico permite trazar fronteras más allá de la cotidianidad empresarial, siendo pertinente en la sociedad como tal, en esencia debe concentrarse en un ámbito específico para lograr el máximo aprovechamiento de los propósitos, dada la magnitud de los ámbitos gerenciales debe focalizarse en un componente, es entonces como se justifica un factor representativo no solo en el contexto social, organizacional, empresarial, financiero, económico, jurídico, tecnológico, ambiental, ético, sino como también el ámbito tributario.

Tal aspecto involucra, un pensamiento estratégico desde la coyuntura tributaria, lo que implica emplear mecanismos, formas, estructuras, trazar nuevos retos, crear paradigmas y gestionar innovaciones, con la finalidad de optimizar el área tributaria perteneciente a las empresas u organismos, en vista de la importancia que radica este ámbito por ser una de las principales fuentes de ingreso de los países latinoamericanos, por tanto, debe diligenciarse mecanismos que conlleve a la eficiencia de estos procesos.

No obstante, estos procesos tributarios son llevados a cabo por toda empresa u organización, así como, personas que posean enriquecimiento producto de su actividad, en relación al sostenimiento de los considerados sujetos pasivos de obligaciones tributarias. Es allí, donde emana la importancia de gestionar procedimientos óptimos para llevar a cabo esta labor en aras del fortalecimiento que demanda toda organización ante los escenarios disímiles que emplaza un proceso de globalización.

Desde esta perspectiva, el papel que ha desempeñado la política tributaria en América Latina, durante las últimas décadas ha sido un tema permanente, en vista de que los gobiernos necesitan recaudar fondos para poder hacer frente a sus políticas públicas,

crecimiento económico, bienestar colectivo y demás beneficios, por lo que, los ingresos fiscales mantienen una repercusión sobre la economía y eficiencia del gasto público.

Sin embargo, la diversidad en la gestión tributaria de América Latina, es amplia, ya que hay países que han crecido de forma satisfactoria con un alto nivel de impuestos, pero por el contrario existen otros que no poseen los procedimientos óptimos para la recaudación, por ello, las situaciones económicas demuestran considerables niveles de evasión. De esta forma, al ser los tributos parte de la estructura de un sistema tributario en los diferentes sistemas de América Latina, se hace necesario que el Estado interactúe mediante una forma que permita la satisfacción colectiva, por lo tanto, surge el conjunto de normativas, organizaciones desconcentradas y diversidad de potestades tributarias que se encargan de la fiscalización, control, recaudación, administración, dirección y efectividad de tributos en un país.

Sin lugar a dudas, cada país posee su regulación de acuerdo a criterios óptimos de recaudación y fin social, los cuales varían dependiendo de las circunstancias económicas, políticas, ambientales y sociales. No obstante, los países que integran América Latina han tenido diversos desafíos tributarios que han justificado el perfeccionamiento del sistema, por ello, es notable las considerables reformas que se han presentado en las normativas tributarias los últimos años, lo que ha traído como consecuencia un incremento en obligaciones tributarias, aumentando así la carga tributaria del contribuyente.

Ante esta realidad, la generación de formas tributarias que contemplan mandatos de Estado trae consigo aspectos positivos y negativos según teorías clásicas de la tributación. Es por ello que, es importante el afianzamiento en una cultura, que contemple no solo una visualización desde el punto de vista empresarial, sino, como parte de una creencia arraigada en la cotidianidad del individuo.

Al mismo tiempo, Bonilla (2014), expresa que la cultura se logra consolidar por medio de rasgos de la personalidad como distintivos, materiales, intelectuales y afectivos que personifican a un determinado grupo social o bien colectividad. Si bien es cierto, estas características permiten distinguir a la comunidad proporcionándole ideologías, creencias, actitudes y patrones de conducta que asienta la diferencia entre cada individuo, haciendo

énfasis en que, en base a la cultura, es como una persona actúa en una sociedad y consigo mismo, por lo que, a través de la misma es como el ser humano conduce su vida.

Así pues, cada individuo como ser social posee una guía de comportamiento, es decir, una cultura personal que se exterioriza como formas conductuales ante una sociedad, sin embargo, por medio de diversos ámbitos una persona enmarca su cultura, y es por ello que se evidencia en el campo empresarial los líderes, quienes también forjan su propio patrón de creencia, abstraído desde su razón de ser, objetivos y aspectos fundacionales, por lo que el ser humano al estar inmerso en sus labores profesionales se enfrenta en las diversas formas de cultura bien sea personal o desde el enfoque corporativo.

De este modo, es importante que el colaborador como parte integrante de una organización se encuentre identificado con la cultura de la empresa, ya que al no estar consolidado con esta figura atendería contra sus propias creencias, lo que trae como consecuencia que los objetivos personales y corporativos no sean simétricos, dándole paso al fracaso. Sin embargo, en la cultura organizacional logra emprender el camino del aprendizaje, por medio del cual se forjaría creencias, tras el sentido de convencimiento, pertinencia y arraigo hacia un estilo gerencial exhibido.

Por lo tanto, la cultura se convierte en un pilar fundamental de comportamientos y tradiciones que identifican una empresa o persona, pero sin lugar a dudas son muchas las labores que posee la empresa frente al desarrollo de una cultura, por cuanto implica ir más allá de la relación empresa-colaborador, ya que al afianzar una educación amplia posibilita la transformación personal del individuo creando sentimientos de pertenencia empresarial e inclusive social en el marco de un desarrollo significativo.

Así pues, el proceso de consolidación de cultura es un proceder complejo, en vista que conllevar creencias e ideologías no es una ocupación sencilla, por tanto la organización como pilar fundamental para conformación de una cultura que oriente el desarrollo humano y colectivo, es el ideal para la construcción de un paradigma efectivo, sin embargo, desde diversos entornos la empresa puede afianzar este patrón ideológico y; es entonces como en vista de los acontecimientos tributarios, se estructura una cultura tributaria.

No obstante, la cultura tributaria comprende un conjunto de significados, puntos de vista y actitudes frente a la tributación compartidos, por un contribuyente en una sociedad integrada por sujetos pasivos de las obligaciones tributarias, es importante destacar que esta herramienta se construye como una forma en como los países que poseen sus fuentes de financiamiento, por medio de los tributos pueden optimizar su recaudación en aras de hacer frente a la noción del Estado.

Por tanto, es la cultura tributaria, un elemento que permite determinar la convicción del individuo frente a sus obligaciones, afianzando creencias, ideologías y paradigmas que comprometidos con la función del Estado logren interpretar de manera cónsona con lo que se pretende, tras sentimientos que consoliden la motivación, conciencia, conductas y deberes éticos del ciudadano.

Esta realidad es manifestada por Armas (2010), quien expresa que la cultura tributaria es la manifestación en el cumplimiento permanente de las obligaciones tributarias afianzadas a los valores de ética personal, responsabilidad, confianza y solidaridad social de los contribuyentes.

Desde esta perspectiva, el aceptar con base a valores y principios personales las obligaciones tributarias, como parte de un deber ético social, es una responsabilidad individual, por cuanto la contribución forma parte de los ingresos que poseerá el Estado para la satisfacción de necesidades colectivas. Es importante hacer énfasis que existen requisitos que de forma individual no pueden ser atendidos, como son salud, educación, seguridad, transporte, entre otros; argumentos que crea el ser humano como parte de su convivir, siendo entonces un compromiso del Estado subsistir frente a estas exigencias.

De esta forma, el ser humano origina producto de su coexistencia una serie de necesidades de orden público, reconocidas por el Estado como insuficiencias atendidas exclusivamente por él. Asimismo, esta responsabilidad que enmarca el convivir no solo, es un tema fundamental, por el cual debe preocuparse el Estado, debido a que la construcción de una mejor calidad de vida depende de cada persona, por lo tanto, el entender de forma fragmentada el fundamento de beneficios individuales coligado a la realidad económica del país es parte de conductas antiéticas del individuo.

Según argumentos de Andara (2019), la forma en como el Estado afronta sus gastos es la expresión de una sociedad civilizada, tras las condiciones de vida optimas, compone entonces esta expresión un elemento insustituible para el desarrollo de una nación, por tanto cubrir las necesidades de orden público representa una priorización por parte del Estado, por otro lado, si los individuos como entes integradores de la colectividad no actúan de una forma responsable en concordancia con la satisfacción de necesidades protagonistas de contribuciones que le corresponden no merece subsistir de forma civilizada.

Por lo tanto, entender las erogaciones tributarias únicamente como actividades propias del Estado, sería una falta agravante del ciudadano puesto que entender de forma aislada los requerimientos sociales como funciones que no competen a la persona sino a un ente superior deja a un lado el sentido de integración, cooperación, convicción de una participación y responsabilidad compartida con el bienestar colectivo y desarrollo económico-social de la nación.

En este orden de ideas, indica Andara (2019), el dinero recaudado no desaparece, no se extrapola a un vacío o a un abismo sin fondo, por el contrario, son devueltos al sistema económico, por lo que son devueltos íntegramente, el papel del Estado en orientar la obtención de recursos, por ende, no consume, sino que se encarga de redistribuir.

Por lo tanto, es esa afirmación que permite afianzar los postulados de la cultura tributaria, en cuanto a la confianza, seguridad y actitud que tendrá el sujeto pasivo de impuesto para promover el cumplimiento oportuno y veraz de las obligaciones tributarias, dado al entendimiento del bienestar colectivo en diversas ramas que permitirán consolidar una sociedad civilizada.

Pero si bien es cierto, el sujeto pasivo de impuesto por su quehacer cotidiano demanda una serie de necesidades tras el convivir en una sociedad. Por consiguiente, se puede afirmar que estas necesidades nacen de la colectividad y que forman parte de una responsabilidad de Estado el satisfacer dichos requerimientos por medio de sus actuaciones, en el entendido de una insatisfacción o sensación de carencia de la comunidad.

Es necesario entender que, el Estado bajo principios constitucionales coliga la promoción de la paz, prosperidad, bienestar del pueblo y garantía de derechos, obligaciones y principios con su finalidad pública, a través de políticas económicas y sociales financiadas con la participación de todos. A su vez, el referido Estado no podría dar fiel cumplimiento a sus fines sin una suma adecuada de medios económicos, procurando satisfacer necesidades a través de su actividad financiera.

En contraste con lo anterior, una de las formas de obtención de dinero a través de figuras jurídicas para la satisfacción de necesidades colectivas es el pago de tributos, lo que trae como consecuencia que la gerencia tributaria de cada sector sea cada vez más innovadora, espontánea y eficaz frente a las diversas tendencias negativas que surgen contra esta aspiración tributaria.

De ahí que, el Estado por medio de sus diferentes potestades tributarias debe idear herramientas que coadyuven a la integración de Estado-ciudadano, como protagonistas únicos del fin social, en cuanto a la unificación de criterios que permita encontrar la simetría entre las actuaciones de dichos actores, haciendo énfasis que la división de los poderes públicos poseen una potestad tributaria emanada bajo poder constitucional, sin embargo, es importante indagar sobre organismos que caracterizados por su función pública puedan constituir el principal eje motor de esta transformación social.

No obstante, destacar el impacto territorial forma parte de características impulsadoras que inician desde una población mínima hasta lograr concentrar una ideología masificadora de beneficios a nivel colectivo, por tanto, los beneficios generados por medio de organismos públicos de la administración tributaria en distintas municipalidades puede implementar el bienestar desde una forma más amplia y, es entonces como radica la importancia de generar estrategias, teorías, formas o mecanismos que impacten a la sociedad.

De esta forma, los organismos públicos de la administración tributaria ejercen una función especial que lo distingue de cualquier otra administración, debido que los mismos son regidos específicamente de las políticas de Estado, por tanto, son estos los que deben actuar como ilustración óptima de seguimiento para la adaptabilidad y efectividad de políticas gubernamentales, por ello, se denota la importancia en un pensamiento que conduce hacia un nuevo enfoque administrativo bajo la característica de estratégico,

accediendo al aprovechamiento de la participación social, tras la consolidación de aspectos tributarios para el afianzamiento de la cultura tributaria, en aras de reforzar las metodologías que persisten en esta materia, para cumplir con el fin del Estado.

Por otro lado, el pensamiento estratégico empleado por organismos públicos, es una actividad que debe ser emprendida para la optimización de la función pública, específicamente en labores relacionadas con la materia tributaria, por la relevancia que en si misma presenta, lo cual contempla una función ardua para las mencionadas administraciones, debido a los evidentes factores negativos que la misma sociedad ha presentado disminuyendo de esta forma la credibilidad de la tributación.

Es por ello que, cada vez se hace más imprescindible encaminar procesos que trazados bajo un pensamiento estratégico permitan la transformación de la sociedad, la cual supone un pleno proceso que resulta de la articulación de múltiples y yuxtapuestos procesos sociales, el cual por medio del pensamiento desde una visión estratégica, fresca, innovadora, motivadora y cambiante permita contender contra la resistencia a la tributación, logrando la creación y construcción integral de lo nuevo, renovando la esencia de las bases tributarias.

Al mismo tiempo, el pensamiento estratégico desempeñado por funcionarios responsables debe partir desde el fortalecimiento institucional, empresarial, social, ideológico, ético, político, entre otros tras una estructura tributaria ideal para el apoyo de la construcción y mantenimiento de una sociedad digna y civilizada que solo puede ser instaurada por medio de la herramienta cultura tributaria como factor primordial en el desarrollo de una gestión pertinente para la sostenibilidad del país. Es importante considerar que, a pesar del compromiso ético y motivación que presenten los individuos que desempeñan esta labor aún se mantiene una negatividad constante de lo que implica la tributación.

A tal efecto, es importante destacar que la influencia negativa que poseen los contribuyentes frente a sus obligaciones originan el incumplimiento de la cuantía de pago que le corresponde, siendo Andara (2019), quien asume la postura en que el comportamiento que posee el sujeto pasivo de impuesto, es una sensación de desagrado que acompaña a todo pago, por tanto, es posible que el individuo acuda a prácticas ilícitas que desvíen el sentido de la tributación. Desde este aspecto, se hace evidente el

Pensamiento Estratégico y Cultura Tributaria. Un Nuevo Enfoque Gerencial desde la Neurotributación

comportamiento negativo que poseen en gran mayoría las personas y más aún en situaciones económicas desfavorables que hacen numerosas las prácticas de elusión, evasión y defraudación.

En efecto, tal situación conlleva a la no tributación, por parte de sujetos que han justificado como una práctica cotidiana la falta de pago, siendo difícil el justo acatamiento en lo referente a la actividad recaudatoria que emplaza el Estado; sino, también la oportuna aplicación de sus obligaciones para la sociedad en general. Tratando de profundizar, la situación, se expone desde un pensamiento subjetivo que no permite que el contribuyente asocie sus valores, así como sus creencias a su deber de tributar lo que implica la complejidad en la estabilización de la economía nacional.

Sin embargo, es identificable la actitud asumida por los sujetos pasivos de obligaciones tributarias, ya que la historia demuestra como existía para el país una debilidad en la implementación de mecanismos coercitivos y falta de incentivos que procuraran el pago, lo que se ha vuelto un tradicionalismo que contiene una incesante falta de compromiso y contribución de los ciudadanos, quienes se encontraban privilegiados por la fuente de ingreso que generaba la comercialización del petróleo, minimizando la importancia de la tributación como un mecanismo aportador de ingresos para el financiamiento del gasto público, es desde allí donde comienzan a surgir los problemas en cuanto al cumplimiento de pago.

Así pues, la falta de cultura tributaria se constituye como un problema social que se fundamenta en las prácticas evasivas de impuesto, siendo responsables directos de la referida situación los sujetos pasivos quienes parecieran inclinarse a una postura de incredulidad del retorno íntegro por parte de los administradores de Estado, sin darle paso o valor a una conciencia convencida de la necesidad y posibilidad de una fiscalidad justa.

Cabe destacar que, esta práctica asume una serie de consecuencias negativas que afectan directamente a la sociedad, tales como la falta de ingresos para cubrir con las exigencias de orden público, por tanto, el financiamiento del gasto público se podría ver directamente afectado, impactando en los niveles de vida de la población, en ámbitos específicos como seguridad, educación, transporte, alimentación, empleo, seguridad social, salud, es decir,

factores indispensables para la vivencia humana constituyendo un fracaso social y político de la nación que atenta principalmente con la humanidad.

En este sentido, el presente texto reconoce que los organismos públicos de la administración tributaria tras su función social protagonistas de políticas de Estado, proporcionan elementos para la transformación de un nuevo ciudadano, bajo la percepción de la esencia tributaria que implica el conocimiento del fin último de la Nación, en cuanto a generar las mejores condiciones de vida para la colectividad, sostenibilidad, bienestar, status económico y social, que va de la mano con el desarrollo del país. Por lo que, es pertinente para dichos organismos, debido que conlleva a la generación de una visión institucional diferenciada de prácticas que originan cargos politizados, ineficiencia en procesos ejecutados, trayendo a colación la incredulidad en estos órganos que ejercen funciones direccionadas al servicio público.

Es por ello, que por medio del pensamiento estratégico implementado por organismos públicos de la administración tributaria, orientados al afianzamiento de la cultura tributaria es como se puede reorientar las actuaciones y percepciones de los ciudadanos y funcionarios públicos, generando por medio de sus prácticas una visión organizacional que no solamente cumpla con las directrices del Estado, sino que forme parte del acompañamiento al servicio del ciudadano, por lo que, impacta directamente a la educación e ideología del mismo.

Como corolario, se puede decir que los organismos públicos encargados de ejercer funciones de la administración tributaria por medio de un pensamiento estratégico consolidado por planes y mecanismos pueden generar una transformación de la sociedad, a los fines de acrecentar y aferrar creencias en base a las funciones de la tributación como principal esquema funcional para el desarrollo y mantenimiento de una sociedad bajo niveles de vida estables.

1.1 Parámetros epistémicos.

Partiendo de los parámetros epistémicos, se vislumbra el reconocimiento de las dimensiones que dan paso a la filosofía de la ciencia en la investigación, conocidos como ontología, gnosología y axiología, siendo Méndez (2014) quien describe la forma ontológica

como la ciencia que explica no la realidad sino el orden temporal que contemple el fenómeno.

Así pues, en el contexto de este estudio cada gerente debe elaborar e implementar mecanismos y herramientas que consoliden una estrategia en pro de la diferenciación de la competencia, más aún, cuando se trata de aspectos que fomentan culturas de cumplimiento bajo un índole tan fundamental como la tributación en América Latina, así pues, los organismos públicos al ser considerados modelos en una población deben de generar aspectos que enfatizan el afianzamiento y confianza en la colectividad, para ello se devela las características inmanentes de la realidad estudiada, es decir, una teoría ontológica que permita llegar a la esencia del fenómeno abordado.

En cuanto al aspecto, gnoseológico el individuo logra generar un conocimiento emocional de sí mismo y de los otros, por tanto, el pensamiento estratégico que emana desde un individuo posicionado en una estructura jerárquica, debe poseer las características propias que consolidan un líder, el cual de la mano con las creencias en la tributación, permite emplear de forma afectiva un apego a su quehacer cotidiano, empleando herramientas que se consoliden como éxitos organizacionales frente a la misión y visión del organismo, por cuanto el reconocimiento de personalidad y orientación conforme a la política y encaminar organizacional es fundamental para desarrollar lo necesario en pro del cumplimiento de objetivos.

Cabe destacar, que como ocupación gerencial es capaz de generar actividades conforme a los objetivos organizacionales por parte de los colaboradores que administran un cargo público, esto en vista del modelo a seguir como función propia del Estado.

Por último, el aspecto axiológico hace referencia el citado autor Méndez (2014) a la relación con los valores del investigador y comunidad científica en la construcción de teorías, por lo cual, la responsabilidad, dedicación y ética neutral que imponga el autor es esencial para el transcurrir de la misma.

Siendo así, el texto se desarrolla en pro del fortalecimiento de valores institucionales y humanos que desde el punto de vista organizacional en el quehacer público deben ser reforzados para mantener la gestión de calidad caracterizada a lo largo del tiempo, por

supuesto, la praxis del gerente debe estar fundamentada en principios y conductas éticas que permitan el cumplimiento de objetivos, por ende, la reflexión de este aspecto se centra en el accionar del gerente público para el fortalecimiento de creencias en el cumplimiento de obligaciones.

En este sentido, las sumas de los aspectos mencionados conllevaran a generar cambios significativos y aportes sociales que transformen realidades hacia un mayor compromiso social, más aún, cuando se tratan de abordar elementos que surgen desde una dinámica social.

CAPITULO 2: FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y CONCEPTUALES

Un marco de referencia teórica posee una diversidad de ventajas en una investigación, evidentemente es utilizada para desarrollar postulados, por ende, en este apartado se descifra aspectos teóricos, con la finalidad de generar coherencia y una sustentación científica.

2.1 Pensamiento Estratégico aplicado desde el enfoque gerencial

Cuando hacemos al pensamiento estratégico, resulta evidente y necesario poder indagar en el término desde su generalidad, siendo autores quienes reseñan y analizan sus posturas ante su significado, por lo tanto, el pensamiento estratégico es definido por Morrisey citado por García (2010) como aquella aplicación cognitiva del ser humano, que puede ser dado desde la colectividad, o bien, particularidad, cuando es visto desde este último, podemos conocer que un individuo parte de sus experiencias, conocimientos y saberes para realizar propuestas y determinaciones futuras.

Al mismo tiempo, cuando este es incorporación a una organización y más aún cuando depende desde la gerencia este necesita conciliar distintos pensamientos y propuestas del talento humano que van en función de una perspectiva común, para que un negocio pueda avanzar.

De esta manera, se puede incorporar a la terminología, la importancia del ser humano escuchado por su líder, quien actuando de forma participativa puede generar grandes beneficios a la empresa, institución u organización, por supuesto, en pro del cumplimiento de los objetivos previamente establecidos; por otra parte, es evidente como los jefes o bien, la máxima estructura de la organización deben consolidar perspectivas y propuestas en todos los niveles de la organización, quienes comparten su creatividad e incluso emprendimiento para generar satisfacción ante los desafíos que se enfrenta contemporáneamente.

El ser humano, tiene la habilidad y condición de poder crear, imaginar y evolucionar profesionalmente a lo largo de los años permitiendo obtener conocimientos profesionales y además empíricos que pueden ser fácilmente convertidos en estrategias y más aún cuando

se presentan recursos para desarrollarlos; es claro que, de esta forma se puede estar presente como empresa y organización ante la feroz competitividad.

No obstante, es importante reconocer que para hablar de pensamiento estratégico necesariamente debemos hacer hincapié en las habilidades que tiene el gerente para poder impulsar y hacer uso de su pensamiento estratégico, que a su vez conduzca el organismo hacia una organización de éxito con fines esenciales.

2.2 Formación Académica para la tributación

La formación académica en las organizaciones es fundamental, tanto para definir los integrantes de la estructura organizativa como para manejar el mundo organizacional, para ello Arango y otros (2014) expreso acerca de su significado mencionando que la misma corresponde a que la universidad permite por medio de sus programas de estudio y acciones pedagógicas e incluso andragógica una educación en valores y responsabilidad social, reflejado no solo en el cada uno de los programas sino también en su proyecto de educativo institucional y por supuesto en cada una de las directrices y políticas académicas para toda la comunidad universitaria.

Esto con el objetivo de incentivar una conciencia social, además, aportar elementos para ser convertidos en acciones concretas expresados en comportamientos, tales como interacciones y relaciones personales, vinculación con programas, estrategias guiadas por trabajos de grado y prácticas profesionales que permitirán adaptar enfoques hacia circunstancias negativas como violencia, desigualdad, corrupción, injusticia, desempleo, entre otros problemas sociales que evidentemente requieren de la atención de profesionales.

Es importante reconocer, que la formación académica es fundamental debido al conjunto de políticas y normativas que emanan para el cumplimiento de funciones, siendo indispensables para organismos públicos quienes ejercen funciones protagonistas de Estado el mantener una amplia formación académica en cuanto a las regulaciones necesarias para el contexto tributario, el cual es regido por distintas formas y acciones legales, de las cuales se hace indispensable mantener dicha formación, que además, desde un pensamiento estratégico un gerente pueda desarrollar esta actividad con estudios de

alto nivel, a efectos de relacionar su pensamiento crítico, reflexivo y praxis gerencial con su nivel académico.

En este sentido, son distintas las normativas que desde la academia se pueden generar como estrategias para desencadenar un conjunto de funciones en pro del bienestar colectivo, lo que hace que aptitudes profesionales sean desarrolladas, así como habilidades, cualidades, para el desarrollo de una conciencia moral y responsabilidad como individuo y trabajador; así pues, actividades de investigación y extensión son las que permiten ampliar los conocimientos de distintas áreas.

Por ende, la formación académica permite incentivar la aplicación de valores como habilidades gerenciales, para mantener un mejor funcionamiento organizacional y además de ello, un crecimiento como persona, dado a lo anterior, programas como pasantías permiten relacionar directamente al mundo empresarial y desarrollar los conocimientos teóricos en la práctica.

Aunado a lo anterior, el pensamiento estratégico en sí mismo involucra elementos necesarios para impulsarse en la búsqueda de los beneficios colectivos, sin embargo, hablemos de una filosofía y reconocimiento de gestión como un aporte integrante generado a partir del pensamiento estratégico, mediante el cual se puedan realizar aportes substanciales a la gerencia en el marco de una reflexión constante y dinámica de las circunstancias regionales y municipales.

2.3 El gerente estratégico

Cuando las organizaciones atraviesan el dinamismo activo que ejerce una sociedad demandante de beneficios y avances para el desarrollo en sí mismos y de un país, es indispensable que las personas a cargo de instituciones realicen acciones conforme al dinamismo social, pues, ya no es suficiente el sistema estático que mantenía las organizaciones en un tiempo dado, hoy día, es necesario que las mismas ejecuten procedimientos y procesos que las conduzcan a enfrentar los retos contemporáneos, por cuanto, el gerente en este caso se enfrenta día a día a constantes decisiones en pro de un colectivo, donde su responsabilidad marca una pauta fundamental para el desarrollo de la sociedad.

Además, ubicar elementos fundamentales que marquen la pauta de alguna organización con fines públicos, se convierte en una tarea titánica ante las barreras que existen para poder innovar específicamente en procesos que se encuentran normalizados pero que los mismos son necesarios que atraviesen un proceso de cambio para cubrir la demanda social, así pues, muchas veces la resistencia al cambio, exposición a la opinión públicas y demás aspectos conducen a la desmotivación y esteticidad de la organización, no obstante la creatividad y pensamiento estratégico son herramientas que siempre deben estar presentes y hacer uso un gerente.

Puesto que, esta persona quien se encuentra frente a una estructura jerárquica, debe movilizar y trascender su función arraigada a una necesidad diferenciadora y de cambio que el mismo ser humano requiere, es por ello, que la rutina en las organizaciones se convierte en una negativa que poco a poco se traduce en la incredibilidad y decadencia de las mismas, por ende, hacer uso de las habilidades que como persona se poseen es el camino hacia un cambio en la vida de la organización.

No basta con pensar que, un gerente puede encaminar su accionar con las practicas tradicionalista de la gerencia administrativa en sí misma, es obvio y fundamental la necesidad de cambio, de movilidad en cada proceso organizacional, por cuanto, es indispensable el uso de ideas y creatividad, permitiendo que además el talento humano, pueda ofrecer propuestas ante soluciones específicas y además reingeniería del organismo, ya que, si estamos dados a una organización participativa, donde se cree en un nivel de mando horizontal integrando la colectividad es importante escuchar y hacer uso de propuestas dadas por la misma población, creyendo en la única forma para conocer la opinión y percepción de los usuarios que hacen uso y se encuentran dentro del sistema tributario.

Ciertamente, nos encontramos en un sector donde parece imposible generar estrategias e innovaciones, es fácil entender la opinión pública cuando las prácticas de organismos públicos hasta el momento han sido deficientes, dejando claro que todavía pueden existir formas de desarrollo y crecimiento y que en suma con otras instituciones y organismos podemos generar la innovación y el cambio tan anhelado.

Sin embargo, centrarse en el gerente como la principal persona que ejecute órdenes y encamine la organización es fundamental, por lo que, vemos personas que se encuentran arraigadas a un procedimiento por muchos años, convirtiendo un clima organizacional difícil al momento de estructurar cambios, sin embargo la rotación del personal sigue siendo una estrategia de crecimiento y mejora para nuestras organizaciones públicas, dejando en evidencia que son muchas las practicas estratégicas que aunque provienen de escuelas clásicas hoy día siguen siendo estratégicas, por lo que, la intención del gerente ante tales procesos es la que debe reformarse cada vez, creyendo en una gerencia efectiva y estratégica.

Es necesario, transformar nuestras organizaciones y más aún cuando tratamos sobre algunas que se han constituido como pilares para el enriquecimiento de nuestra nación, las cuales cada día debe consolidar formas estratégicas que apunten hacia una creatividad renovadora de los asuntos tradicionales; pues, aun cuando parezca increíble modificar y hacer innovaciones que conlleven a reformas, debemos entender que no importa el aspecto que se trate incluso el jurídico, siempre debemos de transformar nuestros accionar y pensamiento, ya que nos movilizamos en circunstancias y condiciones cambiantes.

Ahora bien, cuando hacemos referencia a un gerente estratégico, dejamos claro que es una persona que actúa conforme a unas cualidades, habilidades, potencialidades, talento inclusive, que constituyen la base de un proceso en la organización, por lo que, los procesos se ajustan a la forma requerida en que la organización puede cumplir con sus objetivos, pero indudablemente necesitan del ingenio del gerente, por lo que, generar una estrategia en la organización como parte de las habilidades desarrolladas de un gerente, consta de un proceso que coordine la planificación, acción y coordinación hacia un control para conducir un organismo en particular, dejando claro que estos procesos no son centralizados en solo departamento o como parte de la función del gerente, forman parte de la responsabilidad de cada persona que integra la organización.

Al mismo tiempo, se deja en claro que una organización privada, o bien empresa dedicada a fines privados, con un gerente estratégico sería capaz, de posicionar y generar una ventaja competitiva, sin embargo, desde el punto de vista público un gerente estratégico encamina la organización hacia unos fines diferentes e incluso indispensables dado el fenómeno descrito y ocurrido con el organismo tributario, conscientes de ello, el

mencionado es capaz de generar una solidez, motivación, formación, creencias e incluso valores arraigados a su función, con mejoras en el desempeño y procesos tal como lo expresa (Betancourt, 2006)

En efecto los cambios organizacionales necesarios, son gestados desde una gerencia estratégica desempeñada por el rol del gerente quien impregna a la organización de sus pensamientos estratégicos dotados de habilidades, es por ello, que dada esta figura indispensable para la organización es como se podrá interactuar en cada talento humano como equipos multidisciplinarios en la consecución de diversos objetivos con un mismo horizonte, personas que tengan la posibilidad de generar ideas y que estas sean escuchadas, con espacios conformes a la generación de la creatividad, evidentemente es el camino a seguir para estos organismos.

Continúa mencionado Betancourt (2006) que el gerente estratégico es aquel que se anticipa hacia un futuro de la organización, gerenciando participativamente un cambio con el objetivo de generar estrategias que consoliden el éxito de la organización, para ello, es fundamental conocer y dar el reconocimiento al talento humano como una estrategia optima y permanente en la organización, con el fin de conocer sus inquietudes, sus aportes, a fin de establecer objetivos específicos en un organismo integrado, no dividido o fragmentado, donde los miembros no pueden decidir en asuntos gerenciales sino bajo el conocimiento de que la propia comunidad en sí, es escuchada, debido que la función tributaria es para la propia colectividad.

Por otra parte, el gerente estratégico, se consolida como una persona que luego de generar una gestión participativa puede ser capaz de reconocer hasta dónde puede llegar y establecer una nueva visión y prospectiva organizacional, de la mano con el reconocimiento del entorno organizacional, donde sumado a la formación del talento humano, en cuanto a los valores del organismo y función como tal, podrá lograr el fin que se pretende. A su vez, debe entender que la estrategia y la gestión no es una labor que desempeña una sola persona, por la que, una sola no es responsable de encaminar la organización, un gerente estratégico es aquel capaz de hacer saber y reconocer que la gerencia es una labor de todos y que el encaminar del organismo es tarea de todos.

Al mismo tiempo, la flexibilidad es algo que caracteriza al gerente estratégico, retomando el hecho que muchos procesos tradicionales que hoy día se siguen ejecutando estuvieron sustentados por prácticas que en la actualidad se presentan con diversas circunstancias por lo que, la oportunidad de generar grandes cambios hacia un afianzamiento de una cultura tributaria, debe consolidar distintitos aspectos como la flexibilidad de procesos a los fines de dejar a un lado el pensamiento de un instituto coercitivo, para un pensamiento distinto con apoyo de la colectividad.

En este sentido, lo que se requiere para una organización dedicada a la función tributaria, no es más que un gerente estratégico que sea capaz de desempeñar su función conduciendo el instituto hacia un éxito en la reforma de una cultura basada en cumplimiento en normas cívicas y de comportamientos en función a un colectivo, por lo que, la función del gerente clasista debe trascender pues ya esta figura se encuentra limitada ante las eventualidades que vivimos.

2.4 El éxito organizacional potenciado desde un pensamiento estratégico

Uno de los fines organizacionales desde el sector público es evidentemente generar un valor público hacia la constitución de un bienestar colectivo, no obstante el fin se encuentra acompañado de otras variables que fundamenta la organización de una forma más específica como lo son los valores, culturas, principios, modos de vida y comportamiento colectivo, el reconocimiento de los individuos, pensamientos colectivos y no individualistas fragmentados, es decir, aspectos que en sí mismos, se constituyen en el fin de la organización, pero cuando hablemos de las mismas, hacemos referencia al cumplimiento del fin, tal como sus visiones y misiones, bajo las cuales se puede expresar el éxito organizacional.

Dado que, el éxito organización se convierte en un factor fundamental para la vida de la organización es necesario conducir acciones que organicen y dirijan el camino hacia el mencionado éxito, pero es importante traer a colación que muchas veces el éxito en organismos públicos se encuentra desvirtuado y más aún cuando existe una escasez de incentivos y beneficios para el talento humano, los cuales en algún momento pueden encontrarse en situaciones de decisiones entre incentivos monetarios y no monetarios provenientes de fuentes distintas a la organización pero que mantienen relación,

convirtiendo esta situación en un círculo de percepciones viciosas y de compensaciones ajenas a la figura organizacional, que por supuesto, trae consigo poca motivación para poder generar y gestar cambios, poca productividad, inclusive un mal servicio para los usuarios.

Partiendo de lo anterior, toma relevancia de nuevo el hecho de que es indispensable la utilización y desarrollo de un pensamiento estratégico desde el enfoque gerencial y en los distintos niveles medios, como parte de una gerencia participativa de colaboración que fomente valores internos hacia extrapolar eventos cambiantes y positivos hacia el exterior, por tal motivo, cuando se hace referencia al pensamiento estratégico evidentemente tomamos en consideración la filosofía organizacional es decir, que posee la organización en el ahora como forma de trabajo y por medio de las habilidades y potencialidades del gerente hacia donde pudiera estratégicamente llegar para el tan anhelado éxito.

Asumiendo que, el éxito organizacional es conseguido evidentemente por un grado de compromiso por parte de sus miembros incluyendo esfuerzo de sus trabajadores los cuales a su vez se encuentran complacidos al ser parte de un organismo comprometido con sus trabajadores que sea capaz de utilizar como herramienta las ideas y propuestas en pro de incentivos y beneficios para mejorar la calidad y condiciones de vida de los trabajadores permite que fluyan los objetivos del organismo el cual como fue mencionado parte de generar un bienestar colectivo, pero no solamente desde una mirada externa a la organización sino con el pensamiento de generar grandes cambios desde el interior de la misma, tal como lo expresa, (Peñaloza, 2004).

Asumiendo que, la gerencia de un organismo público se constituye como una función compleja de ser llevado a cabo, evidentemente por las barreras que existen para innovar en procesos como restricciones presupuestarias, ambiciones, limitaciones en propiedad intelectual, trae consigo un conjunto de aspectos negativos que consolidan la desmotivación del propio gerente como tal, sin embargo, de las restricciones es donde debemos evaluar las oportunidades, ya que toda perspectiva y paradigma genera un cuerpo completo de conocimiento y alternativas para llegar al éxito organizacional, cabe destacar que para poder cumplir con el mismo es evidente que la medición en cuanto al cumplimiento de objetivos es lo que nos permitirá determinar si estamos dentro del éxito tan esperado, todo esto determinado por (Morón, 2014)

Como se ha dicho, lograr el éxito organizacional es una labor que depende no únicamente desde el enfoque gerencial, sin embargo, es fundamental que este sea fomentado desde la gerencia para encaminar y formar el talento humano, así pues, para que este sea dado bajo condiciones de aplicabilidad de un pensamiento estratégico debemos considerar una variable muy importante como lo es el entorno en que se movilizan los organismos públicos, atentados por opiniones públicas y medios de comunicación, sumado a cambios tecnológicos que demandan actualizaciones constantes y evidentemente cambios sociales, económicos y políticos que demandan cada vez de nuevas estrategias y el uso de la creatividad y participación para poder generar el éxito en el organismo.

En este sentido, el éxito sumado a un organismo público, no es más que aquel que sea impulsado por un pensamiento estratégico, por lo que, seguros del cambio que podría generar la aplicación de estrategias se podría consolidar como un organismo exitoso, ya que muchas de las practicas desempeñadas para cumplir con sus objetivos se encuentran obsoletas y más aún cuando hablamos de una plataforma tecnológica de la cual puede aprovecharse para obtener beneficios y credibilidad por cuanto las estrategias innovadoras son indispensables para generar el éxito organizacional.

Sumado a lo anterior, el pensamiento estratégico será esa herramienta que impulsara el cambio tan esperado por organismos encargados de la función tributaria, ya que al poder consolidar un cuerpo organizado y actualizado de misión, visión, valores, estructura organizativa, políticas inclusive de Estado, que fomenten cambios radicales es cuando se empieza a observar los cambios que desde el punto de vista del estancamiento de las organizaciones es necesario, pero, evidentemente, es una labor ardua para quienes se encuentran gerenciando estos organismos, por lo que, podría asegurarse que gestar el éxito en la organización es una tarea titánica si no está acompañada por el pensamiento estratégico.

En otras palabras, el éxito organizacional evidentemente es una labor que se puede conseguir únicamente cuando hagamos los ajustes organizacionales necesarios y más aún cuando tratamos de organismos públicos que se caracterizan por un tiempo largo de constitución, por lo que, inducir el cambio por medio del pensamiento estratégico, garantiza la adecuación de proceso y procedimientos con el entorno, la misión, visión y objetivos planteados.

2.5 Implicaciones de la Cultura Tributaria en el enfoque gerencial

Son diversos los autores encargados de aportar sus conocimientos y saberes ante experiencias dadas por medio de la cultura tributaria, Para ello, se hace referencia a las creencias, valores, ideologías y praxis de las personas hacia una conciencia tributaria para el cumplimiento de obligaciones, bajo el pensamiento único en la filosofía organizacional, en el fin de la tributación, en el sentimiento de responsabilidad y corresponsabilidad del bienestar público, que además, es identificado por nuestra normativas como procesos de coadyuvar al pueblo, dado a una serie de enriquecimientos producto de la fuente de trabajo y riquezas de la persona, para lo cual es indispensable de acuerdo a las normativas y apartado de exoneraciones y exenciones cumplir con el pago de los tributos, por estar frente a elementos que configuración la obligación tributaria, que a bien, se encuentra inmersa la persona.

En relación a la cultura, para entender la terminología desde su división podemos mencionar que la misma se compone por conductas, modo de vida, costumbres, conocimientos, entre otros aspectos que marcan la vida de un individuo o de un colectivo, inclusive de un contexto en particular, la cultura es gestada desde la diversidad de generaciones, pueblos, tiempos, décadas que va dando paso hasta la diversidad de culturas que podemos ver en la actualidad. Por otra parte, esta se relaciona con creencias arraigadas desde el contexto familiar, dada las interacciones entre personas, siendo esta forma en cómo se manifiesta la sociedad, pudiendo la investigadora mencionar que la cultura marca un grupo social en particular.

Cabe destacar que la cultura tributaria implica el conocimiento reflexivo por parte del ciudadano de los deberes y obligaciones en el ámbito tributario, concibiéndolos como un deber propio, reflejándose en la percepción que tiene el colectivo del cumplimiento fiel de sus obligaciones en la materia contraídas bien sea con la Nación, Estados o Municipios (Corredor y Díaz, 2007), aunado a la forma en que construyen una imagen de los impuestos a partir de una combinación de información y experiencias sobre la acción y desempeño del Estado (Rivera y Sojo, 2002).

No obstante, la tributación es una forma de coadyuvar la función de Estado, para que este último pueda hacer frente al gasto público, reconociendo su responsabilidad asume arduamente el bienestar público, por ende, hace parte al ciudadano de tal responsabilidad para buscar sustento económico hacia mejoras de niveles y calidad de vida, por ello, la riquezas acumuladas por las personas son redistribuidas un porcentaje hacia el Estado, quien se encargara de realizar la distribución de recursos, atendiendo necesidades y prioridades de la población.

Por tal motivo, Roca (2008) aporta sus saberes ante la cultura tributaria, indagando en esos conocimientos e información que un determinado país, debe poseer ante sus impuestos, ya que cada país, tiene su regulación en particular dado los índices económicos que presenta, por lo que distingue como el conjunto de percepciones, criterios, hábitos y aptitudes hacia la tributación como cultura tributaria.

Hay que tener en cuenta lo manifestado por la autora Roca, dado que en la mayoría de los países ha prevalecido conductas adversas contrarias ante la función tributaria, y ante el pago de impuestos, por lo que existen manifestaciones de rechazo, resistencia e incredibilidad de la función pública que se traduce en evasión fiscal. Por lo que cada vez se hace más indispensable hacer un llamado a nuestros principios, valores y presencia de gerentes que desarrollen su pensamiento estratégico para hacer frente ante esa situación.

En contraposición de lo anterior Bravo (2011) expresa que aun tras una formación académica existen ciudadanos quienes contemplan una conciencia tributaria expresando esa motivación intrínseca de pagar impuestos, donde aspectos coercitivos no dan paso a negaciones sino más bien, se mantienen creencias donde no existe no coerción ni obligación sino por voluntad propia y valores arraigadas se cumple al día con la obligación.

Por ello, esta situación por el contrario conduce a una motivación y sentido de satisfacción para cumplir ante una directriz nacional para toda la nación, una obligación, recalcando que los valores organizacionales y personales siempre están presentes para esta labor. En tal sentido, integrar una cultura tributaria pudiera decirse que parte de un antes y un después, relacionando este aporte hacia algunas acciones tradicionalistas e innovadoras de la gestión, por lo que para integrar la cultura tributaria debemos reconocer diversos elementos que juntos componen el marco complejo para fundamentar este aspecto.

2.6 El contribuyente con valores sociales: un enfoque desde la cultura tributaria

Un elemento importante que se trae a colación como parte de un vivir en colectivo son los valores que como ciudadanos poseemos y debemos mantener impulsados positivamente para generar mejores condiciones y calidad de vida. No obstante, debemos reconocer un contribuyente para tal fin, tal como lo expresan las nuestras normativas, este se describe como un sujeto al cual se puede verificar la realización de un hecho imponible, o bien, de una acción que se encuentra estipulada en nuestra ley y que dicha acción se encuentra gravada para efectos del pago de impuestos.

Es decir, las personas naturales o jurídicas que se constituyen como contribuyentes no son más que personas cívicas o empresas destinadas a alguna actividad en particular con fines sociales o privatizados pero que a efectos de nuestra normativa estos sujetos se encuentran dentro de una relación jurídica y de compromiso con el Estado, siendo así, el compromiso es el primer valor que consolida a un contribuyente, quien a su vez puede ser también responsable de un hecho tributario, es decir, responsable de una obligación.

En este orden de ideas, son distintos los valores y creencias que cada persona catalogada como contribuyente o responsable posee, los cuales son gestados desde el seno familiar y que particularmente define a una persona, o bien, organización, lo trascendental de este apartado es reconocer que muchos valores ya se encuentran inmersos en las personas y hay otros que a lo largo del tiempo se han ido desvirtuando por circunstancias laborales, falta de incentivos, políticas, creencias negativas y que a su vez consolidan el fenómeno diagnosticado en la investigación como falta de cultura tributaria, pero si bien es cierto, a lo largo del tiempo y tras diversos estudios se ha tratado de reforzar la cultura tributaria obteniendo algunos resultados óptimos y otros no tomados en cuenta, sin embargo, como gerentes estamos llamados a contribuir eficazmente con el colectivo, por lo tanto las estrategias e innovaciones para trascender las tradiciones son fundamentales.

Un aspecto importante y fundamental, es como expresan las autoras Armas (2010) expresa que los valores constituyen la descripción del ser, como normas compartidas de convivencia, abstractas de lo que es correcto y deseable para unas condiciones de vida armónicas, estos son expresados por el individuo de manera abierta, publica y repetitiva y evidentemente defendidos en lo particular cuando se cree que se atenta contra los mismos.

Tal descripción, hace referencia a una concepción bastante cultural de lo que han sido nuestros valores, sin embargo, la sociedad como tal presenta valores que a su vez se muestran fragmentado al entenderse como uno solo frente al mundo, es decir, son mis creencias contra el mundo, por cuanto sentimientos de defensa ante lo que creo ocasiona muchas veces un aporte negativo a la sociedad, ya que cuando hablamos de valores indudablemente debemos hacer referencia a la universalidad de los mismos, lo que quiere decir que los valores están dados para ser cumplidos en una sociedad, lo que permitirá una mejor convivencia y calidad de vida ante desafíos que enfrenta la sociedad.

Por otro lado, variables como la delincuencia, inseguridad, movilidad de políticos, asuntos económicos, condiciones de empleo, entre otros, son aspectos que pueden constituirse en barreras para atentar contra los valores de las personas y más aún cuando dejamos a un lado el pensamiento colectivo y social para entender la realidad fragmentada donde el único beneficiado sería una sola persona. No obstante, desde que somos niños aprendemos de diversos ámbitos, bien sea, familiar, educativo e inclusive desde sectores públicos que se fomentan como promotores ante la justicia y equidad social, pero si bien es cierto, cuando la credibilidad de estos organismos se encuentra insignificante por los distintos procedimientos y figuras y estilos gerenciales que no se muestran óptimos, es como el cambio comienza a tomar relevancia.

Por lo que, las organizaciones deben de atravesar cambios, necesarios para poder retomar los valores que pudieran haberse dejado a un lado por la sociedad, en tal sentido, las organizaciones encargadas de regular la función tributaria en un país, se crean con la finalidad de constituir un cuerpo promotor de valores en la búsqueda de un bienestar social tras la figura de un sistema tributario eficiente, pero, no basta con la simplicidad de obtener lucro o beneficio por ser parte del Estado y disfrazar una función social, como organismo este debe ser capaz de generar y de hacer crecer la sociedad.

A su vez, hablamos de un organismo promotor específicamente de valores, conciencia y además comportamiento de los ciudadanos, moldeando una figura representativa para una sociedad armónica, por lo tanto, un organismo público, protagonista de la función del Estado, debe dinamizar sus acciones hasta la reorientación de pensamientos subjetivos que se han originado a lo largo del tiempo y apuntar hacia la creación de una cultura y valores necesarios para nuestra colectividad, y es por ello, que hacemos referencia a un

contribuyente con valores sociales, es decir, aquel que sea capaz de integrar su propia esencia con la finalidad del organismo público y por supuesto gestado desde una cultura tributaria.

Simultáneamente, debe ser capaz de integrar formas estratégicas que moldeen el comportamiento del ciudadano, ya que la actitud y la acción del mismo frente al cumplimiento tributario está estrechamente relacionado con los valores que la propia ciudadanía tenga frente a una sociedad.

Ahora bien, al entender una red y cuerpo de conocimientos podemos evidenciar que no solo un organismo puede ser promotor de estos valores sociales, sino también proyectos inculcados en formación tributaria partiendo de escuelas primarias, reformas curriculares, universidades, organismos ministeriales, es decir, diversos actores que no deben actuar de forma fragmentada sino más bien, inducir los objetivos que son necesarios para el país y que son principalmente promovidos por el organismo tributario, es importante que reconozcamos que en nuestro país, ya no debe existir fragmentación de institutos y más aún cuando tratamos del sector público que se orienta hacia un fin colectivo.

Desde otro punto de vista, se puede indicar que la cultura tributaria trae consigo directamente relaciona valores sociales, por cuanto, el compromiso, cumplimiento de obligaciones, responsabilidad, respeto, colaboración, cooperación, trabajo en equipo, identidad son valores que desde la sociedad se necesitan impulsar para constituir un mejor nivel de vida de nuestra población, por cuanto, la labor que evidentemente desempeña la tributación debe trascender la función mercantilista de renta por medio de ingresos y recaudación hacia una función verdaderamente social donde lo predominante sean los valores y la cultura de la población, reconociendo que de la escasez de recursos es una oportunidad para poder innovar y gerencial hacia los cambios anhelados.

De manera semejante opina Méndez (2005) al dignificar la cultura tributaria en un campo de representaciones sociales específicamente en la relación Estado-sociedad y que comenta su postura ante una poca exploración de la misma, con la posibilidad de que esta pueda ser impulsada desde distintos organismos, por ende, la confianza en las instituciones es vital para la construcción de un vínculo positivo entre los ciudadanos que pagan impuestos así como también responsable que accedan erradicar la pobreza en un

contexto geográfico determinado, permitiendo la igualdad; así como también el bienestar de todos sus miembros.

2.7 Principales aportes teóricos.

Luego de reflexionar sobre las temáticas esenciales y comprender las posturas de autores se presenta una síntesis sobre como el pensamiento estratégico implementado por un gerente puede generar un éxito en la organización que relacionado con la construcción de una cultura tributaria constituye valores sociales hacia una sociedad más justa.

Tabla 1.

Principales Teóricos

Temática	Autores	Resumen teórico
Pensamiento Estratégico aplicado desde el enfoque gerencial	García (2010)	Aplicación cognitiva del ser humano, que puede ser dado desde la colectividad, o bien, particularidad, donde un individuo parte de sus experiencias, conocimientos y saberes para realizar propuestas y determinaciones futuras.
El gerente estratégico	Betancourt (2006)	Es aquel que se anticipa hacia un futuro de la organización, gerenciando participativamente un cambio con el objetivo de generar estrategias que consoliden el éxito de la organización,

El éxito organizacional potenciado desde un pensamiento estratégico	Peñaloza (2004)	El éxito organizacional es conseguido evidentemente por un grado de compromiso por parte de sus miembros incluyendo esfuerzo de sus trabajadores.
Implicaciones de la cultura tributaria en el enfoque gerencial	Roca (2008)	Conocimientos e información que un determinado país, debe poseer ante sus impuestos, ya que cada país, tiene su regulación en particular dado los índices económicos que presenta, por lo que distingue como el conjunto de percepciones, criterios, hábitos y aptitudes hacia la tributación como cultura tributaria.
El contribuyente con valores sociales: un enfoque desde la cultura tributaria	Armas y Colmenares (2009)	Los valores constituyen la descripción del ser, como normas compartidas de convivencia, abstractas de lo que es correcto y deseable para unas condiciones de vida armónicas, estos son expresados por el individuo de manera abierta, pública y repetitiva

CAPITULO 3: DEL PENSAMIENTO ESTRATÉGICO Y CULTURA TRIBUTARIA A LA NEURO-TRIBUTACIÓN

En este capítulo se abordará una reflexión amplia que involucra experiencias, opiniones y estudios que generalizan como desde un pensamiento estratégico se constituye una cultura tributaria de cumplimiento como función central en los individuos que enmarcados desde sus pensamientos y acciones revelen la construcción de la neuro-tributación.

No obstante, es importante indicar que la neuro-tributación estará basada en la aplicabilidad de elementos que serán indagados en este capítulo, en el entendido que estas ideologías construirán esos elementos esenciales para entender como un individuo es capaz de idear como función principal la neuro-tributación.

3.1 Pensamiento Estratégico

El primer aspecto marca una postura fundamental y necesaria en cuanto al Pensamiento Estratégico, precisamente este es el encargado de una función individual y colectiva que ejerce el propio ser humano como parte de su estructura cognitiva central en la generación de ideas, prospectivas organizacionales, soluciones ante problemáticas, es decir, todo un cuerpo que sustenta una filosofía de gestión.

En virtud de ello, el ser humano como pilar fundamental para generar un éxito en la organización es necesario que emplee distintas alternativas para hacer frente ante los retos sociales que se enmarcan en un organismo que se ha enfrentado en la actualidad con el fenómeno de la falta de cultura y conciencia tributaria, por lo que, confiados en la capacidad del propio individuo se plantea la solución de problemas por medio de ideas y alternativas bajo una participación colectiva del pensamiento estratégico.

Unas ideas y reflexiones sobre el pensamiento estratégico extraído de los contribuyentes claves que acompañaron este proceso es el reconocimiento de gestión en cuanto a la misión, visión, políticas, normativas y valores que son gestados partiendo de un pensamiento estratégico, pero, si bien es cierto, desde la teoría tradicionalista del pensamiento estratégico fueron abordados autores como García (2010) quien expreso que

este pensamiento parte de las experiencias, conocimientos y saberes del ser humano para la determinación de propuestas y el futuro de la organización.

Con esa finalidad, el ser humano desde su empirismo o bien formación, puede generar ideas propias para reforzar los aspectos que conduzcan al control de la cultura tributaria, no obstante, las principales ideas generadoras de fuentes de cambio impulsada por los contribuyentes claves apuntan hacia una filosofía de gestión, es decir, a la reforma en cuanto a la visión, misión, valores, políticas de Estado y demás asuntos.

Por lo que, estas opiniones para efectos de la construcción de la neuro-tributación dejan claro que es necesario impactar sobre un pensamiento estratégico manifestado a través de ideas para conformar un cuerpo organizado y estructurado de adaptaciones a las circunstancias del país sobre la filosofía de gestión en la misma, considerando que las innovaciones en los procesos y prácticas cotidianas en la práctica no se fundamentan en las realidades que hoy vivimos, siendo evidente comenzar a implementar un pensamiento estratégico que apunte hacia innovaciones en el propio organismo.

Tales consideraciones son referenciadas por la autora Franco (2012) quien expreso que el pensamiento estratégico es un proceso intuitivo que provee el enfoque necesario para futuros trabajos cuando de planificar la empresa se trata y que se a su vez estos resultados se incorporan y traducen en la misión, visión y estrategia de la empresa.

A este respecto se pudiera expresar que una acción fundamental del pensamiento estratégico parte principalmente de la prospección que genera en sí mismo, es decir, la posibilidad de marcar un futuro fundamental para el organismo a través de participaciones conforme a innovaciones y modificación de procesos estructurados hacia nuevas reformas que produzcan resultados para minimizar el fenómeno vivido con respecto a la cultura tributaria.

En síntesis, el pensamiento estratégico empleado en organizaciones, verdaderamente se constituye como un pilar fundamental para el éxito organizacional, ya que este apartado denota la importancia de mantener presente como seres humanos la posibilidad de generar estrategias fortalecedoras de la innovación hacia el éxito y fin que se espera con el organismo de la función tributaria, quien como éxito configuran el bienestar colectivo, por

tal motivo desde la gerencia se deben arraigar procesos que conformen la facilidad para que la participación de personas en relación a sus ideas, aportes y propuestas estratégicas puedan presentarse, pues es necesario que en la gerencia del siglo XXI, creamos en la participación y colaboración del talento humano, desde su empirismo o formación.

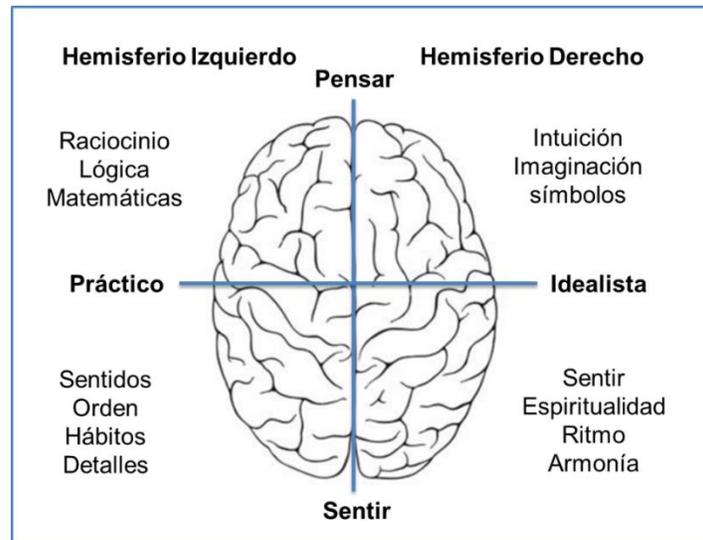
Indico asimismo, un aspecto importante para ser considerado como parte del pensamiento del ser humano, reconociendo que el mismo se presenta como estructura cognitiva central que permite generar diversidad de ideas y estrategias, siendo importante reconocer que el cerebro se encuentra dividido en dos hemisferios centrales mediante los cuales para efectos de esta investigación podremos indagar sobre el potencial a generar por medio de esta división natural del individuo, el cual a su vez por medio de la aplicación de un pensamiento estratégico que involucra la intuición, creatividad, imaginación, simbología que además se encuentra asociada a la cultura tributaria, unificando los sentidos y emociones, condicionan evidentemente el accionar del talento humano en las organizaciones.

Por ende, podría decirse que el desarrollo del pensamiento estratégico involucra en su mayoría aspectos centrales del hemisferio izquierdo, pero que a su vez involucra aspectos que componen el derecho el cual hace referencia al razonamiento, análisis que es propicio para generar reflexiones de praxis organizativas, experimentación, cálculo mental inclusive disciplina, elementos que condicionan el ser humano en su actuación en organizaciones y su vida cotidiana. No obstante, es importante traer a colación este apartado por cuanto al involucrar pensamientos como función natural del ser humano en su aplicación cerebral es necesario reconocer la diversidad de aspectos que involucra su propia anatomía que a su vez conducen a propiciar elementos coherentes y trascendentales para la organización.

Por lo que, partiendo de la formación y el conocimiento para desarrollar la teoría emergente, es necesario indagar sobre este aspecto que se constituye como el eje central para la teorización, retomando el hecho de su necesidad para la aplicación de estrategias en organizaciones y que el mismo es visualizado en la figura presentada a continuación:

Figura 1.

Hemisferios Cerebrales



Por consiguiente, el pensamiento estratégico es concebido como una función propia del ser humano, desde su intuición, formación y experiencias con la posibilidad de ofrecer en una colectividad institucionalizada opciones y alternativas a través del uso de ingenio y creatividad para la solución de problemas, optimización de procesos, eficiencia y eficacia de las organizaciones, mejorando los niveles de credibilidad y potencialidad del talento humano integrante de diversas funciones en una formas de gerencia no fragmentadas sino unificadas y colectivas como red colaborativa para integrar elementos de vivencia y saberes en todos los niveles de la organización, con la capacidad de fomentar y generar innovaciones que coadyuven a superar niveles negativos sobre algún punto en específico que atenten contra el propósito de una organización.

De manera que, realmente el pensamiento estratégico en una organización que es dado desde lo individual y la colectividad se encuentra como resultado de la construcción de una filosofía de la organización compuesta por una misión, visión, valores, políticas, normativas, estructura organizativa, que juntos consolidan la esencia de algún organismo y que por medio del pensamiento estratégico se es capaz de que estas formas sean reestructuradas en un momento dado para responder a las circunstancias por medio de institución, por lo

que, las ideas y creatividad que surjan no deben de ser coaccionadas, sino más bien la gerencia debe permitir desarrollar el pensamiento creativo para apuntar hacia una estrategia gerencial que optimice el proceso.

De modo que, el pensamiento estratégico surge como opciones ante inquietudes e interrogantes de una organización como proceso psíquico social dirigido al descubrimiento, generando una realidad objetiva a través de la propia praxis en organizaciones, permitiendo que el ser humano elabore juicios con respecto a algún proceso y elemento de la misma, eso con la finalidad de generar direcciones y gerencias futuras hacia el éxito y fin de bienestar colectivo, conforme a instituciones públicas.

Tabla 2.

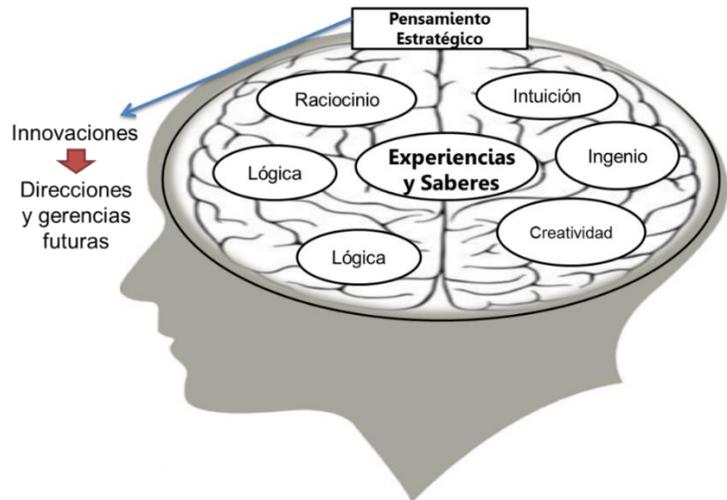
Pensamiento Estratégico

Investigador	Definición
Padrón, Méndez y Cornejo (2022)	Es una función propia del ser humano, desde su intuición, raciocinio, lógica, formación y experiencias con la posibilidad de ofrecer en una colectividad institucionalizada opciones y alternativas a través del uso de ingenio y creatividad para la solución de problemas, optimización de procesos, eficiencia y eficacia de las organizaciones, con la capacidad de fomentar y generar innovaciones generar direcciones y gerencias futuras hacia el éxito.

Adicionalmente, esta actividad del ser humano es un proceso extraordinario, que logra cumplir eficazmente los estándares de efectividad, debido que su resultado se traduce en innovaciones en cada uno de los procesos de la organización, haciendo uso de una mejora continua para potencializar el talento humano. En efecto, los elementos innovadores arraigados a la creatividad del ser humano constituidos en el pensamiento estratégico permiten que las organizaciones se adapten a los cambios y evidentemente a la generación de aspectos diferenciadores que apunten hacia el éxito organizacional.

Figura 2.

Pensamiento Estratégico



3.1.1 Testimonios y experiencias claves del pensamiento estratégico.

Fueron diversas las opiniones que surgieron luego de indagar opiniones en distintos sujetos, retomando la información se investigó en un interesante aporte en relación al pensamiento estratégico con una pregunta definida a continuación: ***¿Cómo se manifiesta el pensamiento estratégico en su organización?*** En donde el informante N° 1 concreto "Precisamente, existe una visión y misión en la organización, dentro de esa visión esta ser un organismo modelo, en consonancia con las políticas del Estado, las previstas en el plan de la patria, ser una organización con valores socialistas."

Esta apreciación permite dar a conocer, que efectivamente el personal que labora en dicha institución reconoce y cree la necesidad de atender a una misma directriz y llamado a la política nacional, esta apreciación logra evidenciar que el pensamiento estratégico se materializa en una organización a través de una misión, visión, valores y políticas, que son dadas partiendo de los ideales y propuestas emanadas de la propia gerencia, donde el talento humano, reconoce dicha gestión por dar a conocer su opinión ante la filosofía organizacional, lo que es de suma importancia, ya que deja claro que el talento humano concibe la organización con los fines que fueron dados tradicionalmente y que por medio del reconocimiento de una gestión podrán gestionar nuevos procesos hacia el éxito del mismo.

Consecutivamente, la respuesta hace referencia al conocimiento que deben tener los integrantes de la organización para cumplir las órdenes dadas en una estructura jerárquica que debe ser respetada y reconocida por sus habilidades gerenciales y conocimiento de la gestión, lo que trae consigo el reconocimiento hacia el cumplimiento de objetivos, en pro de una filosofía de organización, que fue gestada previamente por medio de un pensamiento estratégico, es así como se puede observar la relación directa y existente entre el pensamiento estratégico y un reconocimiento de gestión hacia la construcción de una filosofía organizacional, pues, pudiera decirse que para que exista una filosofía se debe partir de una gerencia participativa, creativa e innovadora que solo es dado por medio del pensamiento estratégico.

Sin embargo, se mantuvo durante el desarrollo de la entrevista la postura en que muchas veces los contribuyentes no reconocen la gestión dada desde la administración, siendo el otro lado de las posturas, dado que existen pensamientos negativos y quizás poca información y desacuerdo ante las políticas nacionales lo que trae consigo que no se reconozca la gestión de dicho instituto ante posturas políticas, por lo que, cada vez se muestra una actividad compleja el desempeñar nuevas estrategias, esta situación es dada en los distintos espacios colectivos, sin embargo, dentro de la institución se presentan colaboradores creyentes ante sus laborales, lo que podría decirse que el mayor trabajo se posee con la colectividad y sociedad que desempeña distintas funciones muchas veces no internamente en el organismo.

Por otra parte, opiniones como la del contribuyente clave N° 2, fue la que nos permitió reconocer dada su opinión “ciertamente tiene una filosofía de gestión que es integrada donde se encuentra el servicio de tributos internos y el servicio de aduanas y también en cada uno de esos dos grandes bloques se encuentran las áreas funcionales” que realmente existe una gestión organizada y estructurada bajo formas funcionales, las cuales son respetadas y reconocidas a nivel nacional, es decir, su accionar está relacionada directamente respondiendo a unas directrices desde una máxima jerarquía dependiendo de la estructura departamental, lo que trae consigo que, procedimientos sean ejecutados de forma eficiente.

En este sentido, la efectividad del trabajo es dada por la organización del organismo que permite que la filosofía organizacional sea entendida y practicada por cada uno de sus

miembros, el cual se orienta desde lo nacional hasta lo municipal, por ende, cada trabajador demuestra su creencia ante el instituto fomentado en valores y habilidades gerenciales para desarrollar el pensamiento estratégico, evidenciado por las respuestas de los informantes mediante la entrevista ejecutada.

Al mismo tiempo, es importante reconocer que cuando no exista tal organización y una incredibilidad en el organismo, inclusive falta de valores, es cuando comienzan a presentarse circunstancias negativas que desvirtúan el fin organizacional y por ende, el colectivo, al no poseer la misma filosofía de trabajo, o cuando las creencias no están alineadas con las políticas organizacionales; tal situación podría convertirse en un clima organizacional negativo, y por supuesto, en decadencia de la institución.

Debe señalarse que, el contribuyente clave N° 3 fue muy enfático en su aporte cuando reconoció ante la pregunta “bueno se tiene la misión y visión que es en cuanto a los impuestos que claro se cumple, se es basada en sus normativas la gestión, basado en las normas, describe además los objetivos las estrategias, y nosotros tenemos que cumplirla y hacerlas cumplir.” De allí pues, se puede observar la importancia en que el pensamiento estratégico se base en la construcción de la misión y de la organización como parte de la innovación y generación de propuestas óptimas para desempeñar una gestión, lo que quiere decir que, además de la construcción de ideas permite esta estrategia concientizar al talento humano procurando el apoyo del mismo para la consecución de objetivos.

Dicho de otro modo, el talento humano resume en su trabajo el conocimiento de una las políticas, no obstante desde el enfoque gerencial es evidente que estas deben reformarse para adaptarse a las condiciones y circunstancias actuales que presenta el país, ya que debemos mantener el afianzamiento de la cultura tributaria para todos los espacios de la colectividad dentro y fuera de la organización, ya que también muchas dentro de la propia institución se presenta la incertidumbre de políticas y negatividad ante el pago de impuestos. Por ende, es indispensable el desarrollo de un pensamiento estratégico que impulse una cultura tributaria bajo un enfoque gerencial para constituir opciones óptimas de gerencia ante los desafíos cotidianos.

Tabla 3.

Principales aportaciones de los entrevistados sobre el pensamiento estratégico

Informantes	Aportes	Investigadora
Contribuyente clave N° 1	Precisamente existe una visión y misión en la organización, dentro de esa visión esta ser un organismo modelo, en consonancia con las políticas del Estado.	El pensamiento estratégico se materializa en una organización a través de una misión, visión, valores y políticas, que son dadas partiendo de los ideales y propuestas emanadas de la propia gerencia, donde el talento humano.
Contribuyente clave N° 2	Una filosofía de gestión que es integrada donde se encuentra el servicio de tributos internos y el servicio de aduanas y también en cada uno de esos dos grandes bloques se encuentran las áreas funcionales.	La efectividad del trabajo es dada por la organización del organismo que permite que la filosofía organizacional sea entendida y practicada por cada uno de sus miembros, el cual se orienta desde lo nacional hasta lo municipal, por ende, cada trabajador demuestra su creencia ante el instituto fomentado en valores y habilidades gerenciales.

Contribuyente clave N° 3	Se tiene la misión y visión que es en cuanto a los impuesto que claro se cumple, se es basada en sus normativas la gestión, basado en las normas, describe además los objetivos la estrategias, y nosotros tenemos que cumplirla y hacerlas cumplir	El pensamiento estratégico se base en la construcción de la misión y de la organización como parte de la innovación y generación de propuestas óptimas para desempeñar una gestión, lo que quiere decir que, además de la construcción de ideas permite esta estrategia concientizar al talento humano procurando el apoyo del mismo para la consecuencia de objetivos.
---------------------------------	---	---

3.2 Reconocimiento de gestión: Hacia una filosofía organizacional

En el caso particular del reconocimiento de la gestión, pudiera tenderse a confundir el termino con el conocimiento institucional que a su vez pudiera traducirse con el conocimiento incluso de la gestión, sin embargo, este posee una diferencia fundamental, que en muchos casos puede ser evidenciada por la disposición del trabajador para estar presente y recibir órdenes de una gestión desarrollada por un conjunto de personas que se encuentran en la esfera de la estructura organizativa, siendo el cumplimiento de obligaciones de forma satisfactoria.

Asimismo, se describe como necesaria para desarrollar un pensamiento estratégico, en la cual, si no se obtiene per se este reconocimiento de quienes se encuentran frente al proceso de gestión, no se podrán cumplir con los objetivos organizacionales, siendo en el contexto tributario, no se cumplirían las metas anuales de recaudación de impuestos, así como, no se tendría credibilidad entre la gestión del organismo, por supuesto, trayendo como consecuencias una diversidad de aspectos negativos.

Es entonces, como el primer paso, comienza con el reconocer por parte de la colectividad y trabajadores en sí mismos, la gestión que se realiza en el organismo de administración tributaria, para de esta forma reconocer la administración y distribución de los recursos, hacia la construcción de la cultura tributaria necesaria para nuestro país.

En este sentido, la gestión es concebida como el conjunto de ideas estructuradas para conseguir el fin organizacional, evidentemente para que haya un reconocimiento debe existir el conocimiento sobre la misma, es decir, sus componentes, sus estructura y la articulación con los procesos, recursos y objetivos, además de ello, la gestión bajo el reconocimiento de la misma permite que sus integrantes puedan articular sus conocimientos, creencias y saberes, por medio del trabajo en equipo para cumplir sus fines. (Unesco, 2011)

De ahí, es como se puede dar a conocer distintos valores que se conforman como el resultado ante el reconocimiento de la gestión, dada las intenciones del personal quien permite reconocer y respetar la gestión desempeñada por las autoridades de los organismos, hacia la integración de un pensamiento estratégico, para perfeccionar y mejorar situaciones en pro de beneficios organizacionales.

Adicionalmente, el reconocimiento de la gestión, permite que el talento humano inmerso en la organización pueda realizar reflexiones y análisis para proponer acciones en pro de la mejora de la misma, es por ello, que, desde las distintas entidades regionales y municipales, es como pueden darse a nivel de la gerencia visiones estratégicas para anticiparse ante situaciones negativas producto de una falta de conciencia y creencia en la tributación nacional.

No obstante, el reconocimiento de la gestión trae en sí mismas un compendio de propiedades que deben ser objeto de estudio, de las cuales los informantes claves aportaron interesantes aspectos, como lo son misión, visión y valores, estructura organizativa, cumplimiento de normativas y políticas de Estado, por lo que, se pretende definir los precitados a efectos de generar una macro estructura gerencial hacia el enfoque del pensamiento estratégico, que muchas veces se consolidan como aspectos tradicionales de la gerencia pero que dadas las definiciones estas son reorientadas hacia un mayor propósito más allá de su simple tradición.

3.2.1 Misión

Mediante la misión, las organizaciones se comprometen a efectuar su objetivo y dar a conocer a todos sus integrantes y usuarios su dedicación y operaciones para ejecutar su misión durante la vida de la organización, evidentemente, esta es realizada al momento de pensar en la creación de una organización, por sus dueños, los cuales deberán de encargarse de hacerla conocer y saber para la sociedad en general, a efectos de que pueda ser entendida la filosofía de la misma. Tal como lo expresa Argandoña (2016) quien describió la misma como la expresión de una declaración pública hacia la sociedad en general y personal de la empresa, sobre el objetivo claro de la misma, compromisos, propósitos y su razón de ser.

Por supuesto, al no ser conocida o declarada públicamente, las operaciones de la organización no estarán relacionadas con su fin organizacional, trayendo consecuencias negativas para el cumplimiento de la misión. Por otra parte, esta debe basarse en una realidad actual de la nación, respondiendo a las necesidades de desarrollo de la población y más aún cuando se trata de organismos con función de Estado, para el bienestar social, además de ello, deberá ser clara para que pueda ser fácilmente comprendida y reflexionada por cada persona, ya que si no podría traer consecuencias.

La autora de la presente puede incluir que, cada misión es una imagen institucional, es decir, el espejo fiel de la organización, que reflejara las responsabilidades asumidas por la misma, hacia una visión única, ya que esta debe ser exclusivamente para una empresa, por lo que, no podrá haber para distintas empresas una misma misión, ya que evidentemente, se dedicaran a fines distintos.

Por otro lado, forma parte de la responsabilidad gerencial, el poder dar a conocer, analizar y reflexionar por parte de cada empleado la misión de la organización, ya que, el talento humano tiene la posibilidad y capacidad de asumir responsabilidades para cumplir con la misión, y más aún cuando esta ya ha cumplido con su fin, ya que esta puede haber cumplido con su fin, siendo un momento oportuno para poder reorganizar la estrategia, y también cuando se haya desvirtuado el fin, en el entendido de que la misma sirve de guía de acción para todas las operaciones del organismo.

No obstante, autores como Rey (2011) aportan sus apreciaciones sobre la misión describiendo la misma como una necesidad y supervivencia de las empresas, es decir, una estrategia compleja más allá de la simple conveniencia, por la cual, sería imposible plantear objetivos y estrategias de manera consistente, por lo que, esta no es una interpretación para generar una tipología organizacional, e inclusive sectorial, por el contrario es necesaria para todo tipo de organización, expresada desde el nacimiento de la empresa a lo largo de los años.

Ahora bien, la misión de la organización puede incluir metodologías estrategias de las organizaciones, o bien, formas gerenciales en pro de su adaptación al contexto y situaciones reales para generar el cumplimiento de objetivos, los cuales, claramente estarán orientados hacia el bienestar colectivo como función propia de Estado, por lo que, surge la importancia que en la actualidad sea administrada nuevamente la misión que posee la organización por cuanto su objetivo permanece pero el contexto y las circunstancias han cambiado, siendo necesario reorganizar y orientar la misión que tiene la organización consolidando un esquema integral de aspectos que la propia tradición ha desvirtuado.

3.2.2 Visión

Por lo que se refiere a la visión de una organización, punto central para el reconocimiento de una gestión y filosofía organizacional, en pro del desarrollo de un pensamiento estratégico, como pilar fundamental para su aplicación, es ideal que un gerente por medio de sus directrices desarrolle un estado mental futurista y prospectivo del organismo, en función de un deseo a lo largo del tiempo, la cual se convierte en una precisión ante la meta establecida.

Considerando lo anterior, la creación de una visión organizacional es una estrategia que debe ser preparada con una muy alta precisión, ya que deberá un gerente o dueño de la organización ser muy precavido para que la realidad organizacional no se convierta en un sueño inalcanzable y más aún, cuando desde el punto de vista nacional y político se presentan inconvenientes negativos.

Entonces, autores como Fleitman (2000) expresan que la visión es el camino hacia una dirección concreta de la empresa a un largo plazo, siendo aliciente para orientar las decisiones estratégicas para un crecimiento y desarrollo, considerando variables como la competitividad. En cualquier circunstancia, la organización debe estar preparada para asumir responsabilidades cuando se ha desorientado el cumplimiento de la visión, para lo cual el líder deberá realizar operaciones estratégicas, así como, hacer uso de su pensamiento estratégico para orientar el camino.

En resumen, la visión declara públicamente las aspiraciones futuristas de la empresa, siendo labor del líder y gerente poder divulgar y orientar las operaciones y procedimientos administrativos hacia el cumplimiento de la visión, más aún cuando no se ha entendido por parte del talento humano la importancia de la misma, por lo que, toda la organización u organismo debe encaminar su accionar hacia esa visión particular establecida para generar el fin único organizacional.

En efecto, la visión en un organismo involucra un proceso sistémico, bajo la conjunción de distintos elementos, que integrara talento humano, recursos, presupuestos, objetivos, infraestructura, es decir, el todo organizacional, la visión trae consigo el compendio de aspectos que hacen el funcionar de la organización y que juntos se organizaran y alinearan para cumplir un objetivo particular, por lo que, la visión afectara y deberá llegar hasta todos los niveles de la estructura jerárquica, en donde el gerente tiene la responsabilidad de asumir tal labor, para que el talento humano, pueda reflexionar sus funciones hacia el cumplimiento de la visión.

Es necesario conjugar trabajos, análisis y reflexiones que conlleven hacia una nueva visión que consolide una estructura integradora y reflexiva del contribuyente hacia el fomento de valores sociales, para una sociedad más justa, solidaria y comprometida con el bienestar en conjunto.

3.2.3 Valores

Con respecto a los valores, Argandoña citado por Moreno y Cerro (2009) menciona que las organizaciones no tienen valores, sino más bien, estos son dados a la organización por

medio de las personas, por lo que el ser humano, está integrado de valores que al ser integrante de una empresa los presenta ante sus funciones.

Si bien es cierto, esta aseveración permite a la investigadora reflexionar sobre la organización con valores, en el entendido de lo expresado por el autor, ciertamente el ser humano desde su crecimiento en su primer instancia familiar se van desarrollando valores, sin embargo, no podemos olvidar que las organizaciones tienen la posibilidad de incentivar valores, por ello, vemos que en la actualidad existen empresas con valores que no corresponden a sus empleados ocasionando, por supuesto, una serie de inconvenientes.

Evidentemente, no quiere decir que, todos los organismos actúen de esa forma, así como que la mayoría de los problemas y conflictos son a raíz de ello, lo cierto es que, muchas organizaciones y empresas poseen valores que están presentes en el talento humano tal como lo expresa Moreno y Cerro (2009), y desde allí, comenzamos a indagar sobre la importancia de la presencia de valores, ya que al momento del nacimiento de una empresa, esta debe reconocer su misión, visión y valores para de esta forma, evitar futuras situaciones en decadencia de la misma.

Por tal motivo, son varios los procesos a seguir para poder captar talento humano con los valores predominantes tal como los mantiene y requiere la organización y más aún cuando se trata de asignar cargos a una estructura jerárquica, ya que estos, se constituyen como los responsables ante procedimientos y sistemas gerenciales para hacer cumplir con los valores; por ende, cada proceso debe estar orientado por los valores preestablecidos de la organización, cualquier contraria evidentemente afecta contra el fin organizacional.

Además, los valores en una organización pueden ser vistos desde dos puntos de vista dada su importancia, primero orientan la toma de decisiones estratégicas ante situaciones presentadas, y más aún cuando se tratan de organismos públicos de Estado, ante los conflictos con sus usuarios, asimismo, modela la conducta del talento humano, por ende, es fundamental que ante un proceso de desarrollo del pensamiento estratégico se mantengan presentes los valores para orientar la acción.

Lo más importante, de los valores empresariales es que realmente en una función pública ciertamente se puede moldear las conductas del talento humano, ya que las organizaciones

deben apuntar hacia la innovación de procesos, por lo que, sería claro que un procedimiento sistémico y reflexivo sumado a los valores, pudiera generar cambios personales en el talento humano, para que de esta forma, se cumplan con los fines del organismo, el cual no es otro que generar un bienestar colectivo, como en el caso del instituto encargado de la función tributaria, para ello, es indispensable desarrollar nuestro pensamiento estratégico ante una actividad tan compleja como la mencionada.

3.2.4 Estructura Organizativa

En lo que respecta a este punto en particular, son diversas las acciones que enmarcadas en un pensamiento estratégico son indispensables para consolidar la misma, las cuales pueden ser idealizadas y reflexionadas por integrantes de la organización, así como la propia gerencia, o bien, desde donde se gestan las políticas de Estado. No obstante, la figura de una estructura organizativa representa un aspecto fundamental en la organización, ya que se podría orientar como una forma en cómo se le es informado a todos los integrantes de la organización el encaminar de la misma.

Visto desde esta perspectiva, el constructo teórico supone una organización ante esta estructura que inclusive integre al usuario como una persona principal para conformar las políticas de la organización, así como, demás procedimientos a seguir, no como un ente aislado al cual se le exija el cumplimiento de procedimientos sino trascender su función, para que estos, se sientan integrantes del proceso.

Al mismo tiempo, la ideología de una estructura organizativa se plantea bajo una forma diferente, a manera de modificar el paradigma negativo existente ante la tributación, por lo que, cambiar la resistencia de los contribuyentes hacia unas creencias positivas, que incentiven valores se convierte en una tarea titánica, pero comienza desde la filosofía organización de cada organismo.

Así pues, el lograr reestructurar este proceso conlleva no necesariamente a entender una estructura lineal, sino bajo propuestas reforzadoras de una cultura de cumplimiento, las cuales tratan sobre una organización inteligente y coherente de forma horizontal, donde las líneas de mando y superioridad se integren ante el proceso de tributación, esto con la finalidad de generar creencias arraigadas a valores de la organización. Por lo tanto, una

vez integrados los gerentes y altos niveles de la estructura jerárquica hacia un equipo de trabajo, trae consigo la postura positiva y de credibilidad ante la institución.

Inclusive, pensamientos subjetivos ante los cargos politizados pudieran verse disipado por la integración de toda la estructura organizativa, donde no exista división expresa sino más bien un conjunto organizado trabajando por un fin, pero, si bien es ciertos, estos trabajados deben demostrar que la intencionalidad es trabajar por un futuro de todo el colectivo, por el bienestar social y no individualizado por lo que, al sumar esfuerzos es como se podrán cumplir con las intenciones que pueden darse en cada uno de los niveles de la estructura organizativa, pero, sin lugar a dudas es gestada desde el fin del Estado.

3.2.5 Cumplimiento de normativas

El cumplimiento de normativas hace referencia a la percepción del talento humano al reconocimiento de la organización en sí misma, de su esencia, naturaleza, procedimientos, a toda su composición, por lo que, las normativas no son más que las formas en cómo debe operar la organización los parámetros a seguir a nivel de departamento y organismo en general para asegurar que el procedimiento sea elaborado, tal como se ha pensado e idealizado con eficiencia y efectividad.

Así pues, comprender las normativas de una organización permite la adecuación de procesos y además orientación para el talento humano en su quehacer diario, por tal motivo, las normativas son estructuradas de acuerdo a lo que la organización pretende, haciendo uso de las directrices desde la gerencia para mantener un orden y coherencia a nivel de procesos, o bien, operatividad de la misma. En este apartado, se intenta reconocer que las normativas en una organización no pueden ser estáticas en su totalidad, por cuanto con la teoría se busca interpretar un proceso flexible y estratégico, que promueva el fortalecimiento de una cultura, lo que significa que tales normativas deben ser capaces de entender la complejidad del ser humano.

En este orden de ideas, a pesar de que las normativas regulen los procesos de la organización directamente se encuentran relacionadas al marco legal para regular el comportamiento y accionar del talento humano, lo que significa que, dado las circunstancias y el contexto, en el caso de tratarse de la cultura del cumplimiento del contribuyente y

valores en general las normativas deben ser cónsonas con el tratamiento a estas intenciones que se pretenden con el individuo en general.

En este contexto, es importante reconocer que estas deben enmarcarse no en un plano rígido sino que puedan ser fácilmente adaptables a las circunstancias, no queriendo decir que estas van a permitir romper con una estructura de procedimientos en cada oportunidad, sino más bien que estas van a consolidar una integración que procesos, talento humano y organización como una forma integradora para cumplir con la organización y más aún cuando los fines son tan propios e internos del ser humano, como los mencionados anteriormente.

Por otra parte, mantener preexistente normativas a lo largo del tiempo, puede convertirse en una desventaja para la organización por lo que, al ser comentado con anterioridad la estructura organizativa, misión, visión no deben ser estáticas en su contenido sino más bien adaptables al entorno con la capacidad de reestructurarse para cumplir con el verdadero fin, lo que quiere decir, que la esencia en si misma de la filosofía organizacional debe comprender al ser humano precisamente por la intensión y la finalidad que lograra tras esta adaptación la credibilidad en el contribuyente con valores arraigados al cumplimiento de la función tributaria como tal.

Ahora bien, el poseer normativas en la organización forma parte de un proceso que incluso es dado por los procesos administrativos de planificación, organización, control y dirección, pero lograr que verdaderamente el talento humano cumpla con las normativas establecidas se convierte en una actividad para el gerente quien coordina y se encarga de hacer cumplir los procesos conforme a la filosofía organizacional, por lo que, este proceso solo es dado cuando se posea un reconocimiento en la gestión, dado por una modificación y reestructuración dinámica de la filosofía organizacional.

Constituir una neuro-tributación, impregna una gran labor en el cumplimiento de normativas, es decir, denota una gran importancia en ellas, ya que, como parte de la naturaleza y organización del organismo es fundamental que puedan ser cumplidas las normativas adaptadas al contexto y circunstancias que han ocurrido, por lo que, al dar cumplimiento principalmente a las normativas, se estará generando pensamientos distintos y positivos a los contribuyentes.

3.2.6 Políticas de Estado

Otro aspecto fundamental, son las políticas de Estado, fundamentales para regular todo el proceso y marco normativo del organismo encargado de hacer la función tributaria, así pues, las políticas de Estado son parte de la estructura esencial del organismo, pudiendo interpretar que el fenómeno presentado y diagnosticada en nuestro primer momento puede ser atendido con una gran importancia en estas políticas, es decir, el mayor impacto que puede ocasionar y ser trascendental en los contribuyentes debe comenzar desde las políticas de Estado.

Ahora bien, si traemos a colación una pequeña expresión del testimonio aportados por contribuyentes claves se mencionaba el “pensamiento subjetivo” que tenía el contribuyente, “Creencia en cargos politizados” este pensamiento del contribuyente parte desde el compendio de la naturaleza de la organización, pero, es importante reconocer que el organismo es dado por la Política de Estado, sin las mismas no se podría componer esta función social.

Por ende, las políticas deben considerar y enmarcar la diversidad de aspectos que consolidan la cultura de un país, más aún cuando se trata de patrones culturales y de valores, pero si bien es cierto, el Estado debe estar presente para reconocer calidad de vida de la población, tomando en cuenta la educación, familia, valores, creencias, culturas, es decir, aspectos que componen al ser humano, por supuesto, bajo un patrón idealizado para toda la nación.

Lo que quiere decir que, las políticas del Estado son las que guían la acción de los organismos encargados de la tributación, por lo que, se parte de estas instrucciones para citar cualquier procedimiento, lo que a su vez, puede traer consecuencias negativas o positivas y lo es específicamente porque las políticas aún no han dado respuesta a la demanda social que impregna diversos países, por lo que, se constituye en la población una falta de credibilidad ante los procesos conduciendo a la falta de creencia en gobiernos y por supuesto, en sus políticas.

No obstante, organismos integrando por un equipo multidisciplinario, capaz de generar estrategias y más aún reforzado por la neuro-tributación, pueden generar un cambio

transcendental para romper con la historia fundada desde muchos años que trajo como consecuencia la falta de cultura tributaria que hoy invade nuestros países, por lo tanto, este organismo tras sus propuestas puede ser capaz de cambiar el rumbo de la política de Estado relacionadas exclusivamente a las de la función tributaria.

En este sentido, el cambio comienza como un ciclo integrado de diversos aspectos y que son mencionados e idealizados con la neuro-tributación, pero para efectos de concretar el cambio positivo que se puede generar desde este aspecto, fue identificado por los testimonios de los contribuyentes claves, que debe comenzar el cambio desde la reestructuración de la política de Estado para con la tributación latinoamericana.

Así pues, este cambio está arraigado a la esencia de tributar que ha sido desvirtuada y que pareciera no entenderse en ningún nivel de la estructura tributaria, por ende, las políticas de Estado deben ser capaces de mantener la flexibilidad y por supuesto, una adaptación al contexto, comenzando con retomar la naturaleza de la tributación por parte de quienes se encargan de dirigir a nivel jerárquico el organismo y que para efectos de esta investigación fue propuesto la integración de estos niveles de mando en una estructura no lineal sino horizontal en donde se integre al ciudadano como parte de la labor. Ahora bien, son diversas las acciones que se pueden realizar, pero verdaderamente la innovación debe comenzar en este momento tan importante para la vida misma.

3.2.7 Habilidades Gerenciales

A lo largo del tiempo, se ha ido actualizando y modernizando la función del gerente, persona cuya responsabilidad dentro de la organización es compleja, ya que debe poder administrar sus intenciones personales, organizacionales y del equipo de trabajo, lo que hace que consolidar todo un grupo de personas, con unos objetivos, pensamientos e ideales iguales sea una tarea titánica pero no imposible, sumando a los constantes cambios de Estado incluido por normativas y reformas para un mejor funcionamiento de la calidad de vida del ser humano, por ende, es importante que el sujeto que compone la estructura organizativa, bajo niveles de mando superiores posea herramientas que le permitan ejecutar funciones en pro del fin organizacional.

Cabe destacar que, el gerente está encargado de que los colaboradores puedan asumir funciones en pro de la organización, no solamente como parte del personal que integra la organización sino como una forma satisfactoria de combinar sus convicciones con los objetivos de la empresa, fomentado en un equipo de trabajo con un clima organizacional efectivo y para ello, la responsabilidad del gerente se convierte cada vez en una forma más compleja, al asumir un equipo con una satisfacción constante, para ello, es fundamental que el gerente presente algunas habilidades para lograr sus objetivos.

De esta manera, Reyes (2016) definen las habilidades gerenciales como aquellas destrezas que posee el ser humano para manejar aspectos de la vida organizacional. Ahora bien, reconociendo que existen diversos cambios como efectos de la modernidad y postmodernidad las habilidades del gerente deben ir actualizándose, siendo primordial que las habilidades básicas de los individuos de forma positiva y efectiva no sean modificadas en el entorno organizacional.

Es por ello, que las relaciones se fundamentan con valores personales e intrínsecos de la persona, siendo esto el primer aspecto condicional de la empresa para mantener un clima óptimo, y, además, desde el punto de vista gerencial, se consolida como la principal forma de hacer que un gerente obtenga lo que pretende de sus colaboradores, bajo una actitud positiva frente a los mismos. Para ello comenta el autor precitado que, a pesar de la existencia de recursos tecnológicos, las habilidades humanas siempre serán fundamentales en el crecimiento particular y profesional del individuo.

Por otra parte, expresa Reyes (2016) que para entender las habilidades gerenciales es fundamental conocer que es habilidad y para ello, lo define como talento o ingenio de un sujeto para poder realizar efectivamente una labor, así pues, al poder transpolar estas habilidades en la gerencia se define como capacidad para administrar, tomar medidas, negociar y solventar inconvenientes que puedan ser presentados, en la búsqueda de las mejores alternativas para poder satisfacer al empleado, cliente, proveedor y mando directivo, son diversas las habilidades que un gerente debe poseer, ya que, cada situación es una particularidad organizacional objeto de solución u optimización.

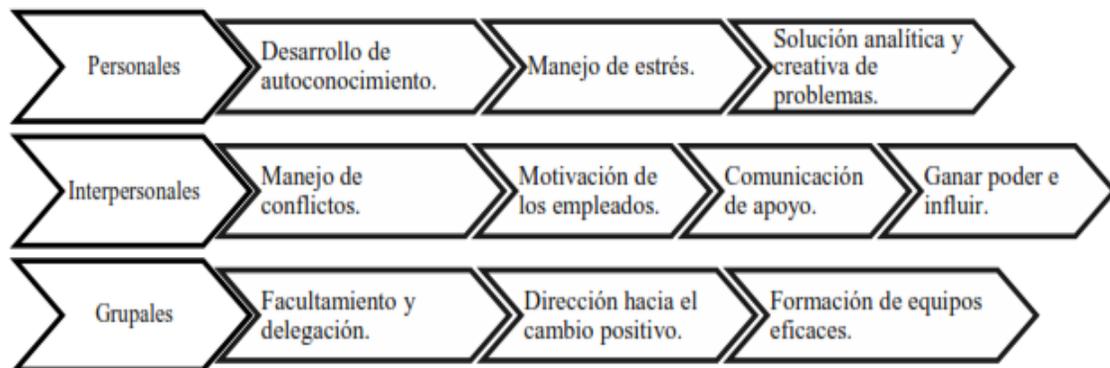
Es importante acotar, que las habilidades gerenciales es el primer aspecto a presentar por gerentes y directivos cuando están frente a estas funciones, ya que a partir de ese momento

se determinara su capacidad para enfrentar los retos organizacionales, por supuesto, la habilidad como talento o ingenio debe estar acompañado por los conocimientos de la persona, así como experiencias que permitan cumplir con sus labores y enfrentar las circunstancias, bajo planificaciones estratégicas y demás herramientas para el desarrollo organizacional.

Igualmente, la relación de un gerente con sus colaboradores es de gran importancia, dado que juntos podrán elaborar las funciones necesarias para cumplir con los objetivos y poner en marcha la organización, para ello deben existir habilidades desarrolladas, como el respeto, una formación académica, compromiso e identidad institucional, que solo es obtenido desarrollando unas habilidades gerenciales positivas. Por otra parte, Reyes (2016), logra integrar una serie de habilidades descritas en una figura, en la cuales distinguen categorías necesarias para fomentar y mantener estas habilidades.

Figura 3.

Habilidades Gerenciales



Fuente: Reyes (2016)

En este orden de ideas, es indispensable para organismos como los relacionados con la administración tributaria, poder reconocer e impulsar y desarrollar las habilidades gerenciales, en función de generar estrategias óptimas para el éxito de la organización, por ende, las habilidades gerenciales componen la estructura integradora del pensamiento estratégico, necesario para trascender la función del gerente hacia nuevas potencias que conformen el éxito de la organización desde una filosofía de gestión innovadora creadora de valores y nuevas percepciones del ser humano en sí mismo.

3.2.8 Identidad institucional y compromiso

Otro elemento relevante como parte de los elementos que componen la neuro-tributación es la identidad institucional y el compromiso que viene dada expresamente desde la habilidad de un gerente, pero este se constituye como una persona estratégica ante la toma de decisiones el cual para ser objetivo y coherente hacia un organismo inteligente debe mantener presente en su sentir e internalizar en sí mismo lo denominado “sentido de pertenencia”, no es más que, sentirse parte integrante de la organización, donde los beneficios los considere propios y los fracasos del mismo modo.

Considerando que, la identidad institucional parte desde el reconocimiento propio del ser humano incluye en una organización, reconociendo su valor, su función y necesidad en la misma, generando compromisos ante su finalidad, por lo que, el gerente al centrarse en las estrategias de trabajo debe considerar aquello que conduzca a una imagen institucional al reconocimiento de la institución en toda la colectividad siendo importante implementar un pensamiento estratégico para rescatar la identidad de la institución, por lo que, es importante que cada talento humano que ingresa en la misma sea capaz de identificarse así mismo, con la finalidad de la organización, por cuanto al presentarse lo contrario se conducirían a ciertos aspectos negativos en deterioro de la imagen del organismo.

Pero, el gerente debe ser capaz de asegurar procesos que conduzcan a que el talento humano genere una propia identidad conforme a las políticas de la organización, siendo necesario que la propia colectividad se sienta integrante de esta labor hacia el fomento de valores y culturas de calidad de vida a toda la población.

Así pues, la imagen del organismo ha estado consolidada desde los años de los noventa, sin embargo, esta se ha constituido por una misión y visión de un organismo ideal, realizando esfuerzos para el cambio de pensamiento negativo hacia una actitud positiva, reconocido como un instituto de alto prestigio, productivo con una gestión transparente, confiable, dinámico, con calidad en los sistemas de información y atención y respeto a los contribuyentes.

De ahí que, la imagen de un organismo encargado de la administración tributaria debe ser recuperada hacia la conformación de un organismo ideal, donde los contribuyentes se sientan parte integrante del mismo, donde sus fracasos, éxitos y desniveles sean compartidos por los contribuyentes, con el sentimiento de ser propios, ya que a ellos se debe la creación del organismo, buscando ser productivo, transparente y serio ante las circunstancias del cotidianismo.

Por lo tanto, la imagen es fundamental para mejorar las ideologías sobre aspectos negativos de la tributación, por cuanto recatar los valores en su imagen, así como, generar pertenencia del instituto, hasta su apropiación, es el camino a seguir para evaluar la imagen del instituto, solo de esta forma podemos indagar sobre la efectividad de las acciones aplicadas.

En definitiva, son distintas las acciones que deben ser aplicadas para mejorar la imagen del organismo, iniciando con la cooperación de otros organismos, ministerios, empresas, sectores educativos para generar el valor que se requiere, reconocer que el pago de tributos es una obligación del contribuyente, tan obligatorio como una buena administración y distribución de los tributos en general, ya que su origen es hacia un destino único, del cual no puede ser manipulado ya que se desvirtuaría el fin colectivo. Así pues, la responsabilidad por parte de este instituto es ardua, por cuanto son diversas las estrategias y mecanismo que debe aplicar, pero sin lugar a dudas efectivo para generar el éxito de la organización.

Trabajo en equipo

En este elemento, se compone una de las estrategias más importantes a ejecutar por parte de los cambios y reestructuración del organismo que cumple a función de la tributación, y se constituye así por el gran impacto que logra tener el fomentar el trabajo en equipo; generar estrategias conforme a la construcción de un equipo multidisciplinario es fundamental, ya que los testimonios hacía referencia a que si bien es cierto cada quien reconoce su función, pero al mismo tiempo, recae distintas responsabilidades en una sola persona, por lo que, se constituye un clima de trabajo un tanto complejo al no identificar funciones en un equipo de trabajo.

Dentro de este contexto, el trabajo en equipo no es más que integrar un compendio de personas con distintas profesiones, experiencias, saberes, creencias, culturas, inclusive idiosincrasia para realizar un trabajo en particular, sin embargo, la optimización de procesos debe ser un proceso dinámico y constante, por cuanto el cotidianismo invade los procesos, conduciendo a errores y una rigidez de la gerencia, por lo que, el talento humano, no se sentiría motivado a la función y por supuesto a la atención de los usuarios.

Por tal motivo, el trabajo en equipo con un clima organizacional positivo genera grandes estrategias para superar el fenómeno descrito a nivel de tributación, ya que grandes equipos de trabajo pueden operar funciones para cumplir con los objetivos establecidos y más aún cuando se trate de una gerencia reflexiva hacia la construcción de una nueva filosofía organizacional, en el entendido que los equipos de trabajo son dados no por quien lideriza y gerencia en un momento dado sino que estos deben permanecer conforme a un organismo por el conocimiento institucional, respeto, identidad, es decir, diversas formas que constituyen un ambiente de trabajo óptimo.

Por ende, al personal se le deben ofrecer condiciones de trabajo para que estos puedan innovar, para generar desde el propio organismo una calidad de vida con alto nivel de motivación para contar con cambios estructurales. Ahora bien, se debe partir de la idea que desde el talento humano es como se puede gerenciar, las grandes organizaciones proporcionan a su talento humano espacios óptimos cuando se trata de innovación con el sentido de sentirse comprometidos y concentrados en el trabajo desempeñado.

Por ende, el trabajo a ejecutar debe considerar al talento humano de la organización, ya que proporciona que el equipo de trabajo ofrezca una atención al público idónea y necesaria para generar altos grados de credibilidad y valores a la población. No obstante, la labor comienza con el talento humano, recobrando la importancia que el mismo presenta para toda la organización, asegurando que a partir de los mismos es como se comienza a gestar el éxito en cuanto a los objetivos y misión planteada.

3.2.9 Respeto

Dentro de las habilidades gerenciales que deben desarrollarse para categorizar un pensamiento estratégico en organizaciones y empresas, se trae a colación el respeto como principal habilidad del ser humano, desarrollado mediante el pensamiento, cultura, principios y evolución en sí mismo.

Tal expresión, forma parte de un proceso cerebral en el cual autores como Genero (2011) conceptualiza como la admiración que pueden sentir integrantes en una organización por algo o alguien de quien se sienten inspirados, así pues, es denominado como un valor personal en el campo de las relaciones humanas que permitirá el cumplimiento de funciones y obediencia ante directrices necesarias para el curso habitual de operaciones en la organización o empresa.

En este aspecto, es importante mencionar que este valor permitirá fomentar una cultura y clima organizacional satisfactorio, donde los colaboradores, gerentes y personal en general podrá sentirse en satisfacción con el trato y atención que se le otorgue, siendo tan importante que dependiendo del mismo podemos determinar incluso estadísticamente, nuevos clientes en una empresa, o bien, en el caso de organismos públicos, creencia en las políticas y proyectos del país, pudiendo ser la solución ante pensamientos subjetivos de los usuarios y clientes.

Por otra parte, el respeto asegura que puedan cumplirse las normativas legales, entre las que se pueden mencionar, reformas, leyes, reglamentos, siendo transcendental en el contexto donde se enmarca esta investigación, donde efectivamente debemos mantener un respeto por las normativas preestablecidas, quienes nos marcan las pautas de funcionamiento, siendo el respeto la manifestación en cómo una persona puede acatar las órdenes con la connotación de satisfacción y por el deseo personal de cumplirlo, por sus creencias, convicciones y pensamientos.

El mismo autor, hace referencia a que a lo largo de la historia el respeto desde el contexto organizacional era interpretado como un poder represor y más aún cuando se trataba de políticas de Estado, reflejando sentimientos como temor, miedo, recelo y aprensión, lo que trajo como consecuencia empleados rebeldes y un estilo de liderazgo consecuente, sin

embargo, el acompañamiento de una formación académica y conocimiento institucional como habilidad gerencial permiten que las situaciones subsistidas puedan ser manejadas y reorientadas hacia un sentido de pertenencia institucional y empoderamiento de sus funciones y puestos de trabajo que trajo en sí, el desarrollo profesional del trabajador y satisfacciones ante un buen clima organizacional.

Es por ello que, el respeto es un valor fundamental que es fundado desde el crecimiento del ser humano, siendo la familia el principal impulso para desarrollar el respeto en la persona que luego será transportado hacia la organización. En efecto, el respeto es uno de los valores más indispensables en la sociedad, en donde cada uno de los pensamientos y opiniones de las personas forman parte del proceso de humanización de la colectividad y deberán ser respetadas, siempre y cuando no atenten contra el bienestar público, desde esta perspectiva es fácil identificar que el respeto puede conllevar a la mejora de relaciones personales y laborales, evitando conflictos por distintas situaciones.

Desde el punto de vista de organismos públicos, es indispensable que se empleen valores como el respeto, a efectos de generar credibilidad en la política nacional hacia los habitantes, tomando en cuenta opiniones de los contribuyentes en caso de tratarse del contexto tributario, por el cual está inmersa esta investigación, haciendo uso del pensamiento flexible, donde cada gerente a nivel regional y municipal podrá implementar nuevas estrategias, técnicas y herramientas administrativas en pro del mejoramiento de pensamientos subjetivos ante las reformas de Estado, para la generación de ingresos necesarios para cubrir el gasto público, para tal caso, es indispensable el desarrollo del pensamiento estratégico.

3.2.10 Conocimiento institucional

El conocimiento institucional se consolida como pilar fundamental para el éxito de la organización, y esto es dado, precisamente por el sentido de pertenencia que posee el trabajador hacia su trabajo, además de ello, cuando sus creencias, principios y valores son cónsonos con la filosofía organizacional, conocer no es más que mantener información sobre algo, que cuando es orientado hacia la organización, es referido a información sobre procesos y estructura del organismo.

Es de suma importancia, poder mantener conocimientos sobre la institución, ya que a partir del mismo es cómo podemos generar nuevas prácticas efectivas para el desarrollo de la gestión, cuando se trata sobre organismos de Estado, es fundamental que los trabajadores y usuarios puedan conocer las raíces del organismo, su esencia, filosofía, para de esta forma generar valores de respeto ante la función plena del mismo.

Autores como Zambrano y Quitian (2015) expresan el término conocimiento como el resultado de procesos de aprendizajes en una persona, dada la información que posee, el cual puede ser fácilmente transferidos por medio de técnicas y herramientas de aprendizajes, como estudios matemáticos, incluso normativas y reglamentos que faciliten el conocimiento sobre algún aspecto.

No obstante, Maturana citada por Zambrano y Quitian (2015) reconocía el conocimiento como creencias cognitivas, que son confirmadas y objetivamente contextualizadas sobre algún aspecto, el cual puede profundizarse por el conocedor, de acuerdo a sus capacidades y habilidades, en pro de la generación de valor; así es como, en una organización el conocimiento puede ser trasmitido no solo por documentos o manuales sino también, con las practicas e inclusive rutinas de trabajo, con el objetivo de potenciar el conocimiento.

Es importante traer a colación, que el conocimiento sobre la institución, o bien, organismos trae una serie de beneficios a la misma, dado que es factible la toma de decisiones para la solución de problemas, por supuesto, esto es producto a subsistemas gerenciales creados para facilitar la gestión que a su vez trae consigo el desarrollo de habilidades y competencias que desde la gerencia son indispensables para desarrollar un pensamiento estratégico.

3.3 Cultura Tributaria

Para indagar sobre la categoría que compete esta investigación y que se fundamenta como un fenómeno de gran importancia y transversal para la misma por ser precisamente ese elemento fundamental para ser desarrollado en formas positivas por medio de la aplicación de un pensamiento estratégico, por ello, se presenta la cultura tributaria, como un elemento prioritario generador de valores y creencias positivas en pro de una armonización cívica de nuestro país.

En relación a lo anterior, la presencia de una cultura tributaria es una tarea y responsabilidad que a lo largo de los años en nuestro país se ha convertido en una problemática como tal, precisamente por elementos que la propia población manifiesta como pensamientos subjetivos ante la función tributaria, por lo que, es un problema latente y de gran impacto e interés del colectivo por cuanto las riquezas de nuestro país dependen en gran medida de los ingresos tributarios, por lo que, al encontrarnos en situaciones de elusión y evasión tan predominantes se presentan dificultades para poder obtener ingresos respectivos para cubrir con el gasto público.

Sobre este asunto, la situación se presenta como un deterioro de beneficios para nuestra colectividad, ya que servicios que son dados por el Estado en ayuda de la colectividad por medio del pago de impuestos se verían afectados, lo que hace que exista la necesidad de implementar herramientas y técnicas de forma inmediata para poder superar la crisis ante las problemáticas que surgen por una falta de cultura tributaria.

Pero si bien es cierto, esta problemática va más allá de un enriquecimiento que marca condiciones y calidad de vida de nuestro país, tiene que ver con asuntos sociales que se ven afectadas cada vez más, en relación a los valores antisociales que se han ido gestando a lo largo del tiempo, por la falta de motivación ante la tributación la cual desencadenó el compendio de actitudes y acciones por parte de la colectividad que se tradujeron en rechazos ante la tributación.

Sobre la base de las ideas expuestas, no sería propicio generalizar que toda la población se encuentra en actitudes antiéticas producto de la tributación, ya que por medio de las tradiciones tributarias es como se ha podido ir desarrollando una forma específica de hacer tributación, no obstante, es evidente que en la actualidad dichas formas no están dando respuesta objetiva y estratégica para superar la crisis tributaria, recalcando la mayor importancia en la construcción de valores para una mejor convivencia y solidaridad por parte de la población.

Así pues, la situación se sitúa en la importancia que tiene la tributación en el fomento de valores sociales y actitudes personales por parte de la colectividad, por cuanto, el organismo público promotor de la función de Estado debe sobrepasar las fronteras y los límites rentistas y mercantilistas hacia una función que involucre aspectos sociales, donde

se dé importancia de forma equitativa a los ingresos recaudados en relación a los valores fomentados.

Si bien es cierto, existen distintas instituciones que desde el seno familiar constituyen una educación para el contribuyente en cuanto a valores personales, por lo que, podría señalarse que el organismo público no es el único responsable de la concientización del ciudadano, ya que como fue mencionado este se ha dedicado tras distintas formas tradicionales de gerencia a poder armonizar el sistema tributario y procedimental del organismo, sin embargo, es necesario que el mismo optimice funciones y laborales hacia estrategias idóneas para superar las barreras que hoy día se manifiestan.

Es entonces, como la integración del talento humano dentro de la estructura organizativa debe pasar por una reforma necesaria, principalmente considerando que la filosofía de organización que impregnan estas instituciones tributarias debe realizar modificaciones precisas para cambiar la imagen hacia la credibilidad y fe ante el organismo. Asimismo, la fe y confianza es la que permitirá eliminar las barreras sobre la tributación hacia una nueva percepción de la tributación. A su vez, el pago de impuesto trae consigo una fe que impone el contribuyente ante el desprendimiento de pago, por lo que, es una labor indispensable por parte de la administración tributaria dar a conocer y reflexionar sobre la distribución efectiva de los recursos económicos recaudados.

Dado que, esta sensación de desagrado por la salidas de dinero son producto de una falta de cultura tributaria, es necesario ejecutar funciones para recatar y dar fe y confianza tras el pensamiento de un dinero orientado a satisfacer necesidades y un bienestar colectivo, generando conciencia en que el gasto público representan beneficios socio-económicos para la población, reconociendo que el dinero no será desviado o malgastado sino invertido en la seguridad pública, educación, es decir, se regresa al ciudadano como servicios para su satisfacción.

Por otra parte, la fe y confianza de la administración tributaria es producida por la aplicación de las innovaciones estratégicas que puedan presentarse por medio de la aplicación de un pensamiento estratégico, siendo los principales responsables los funcionarios públicos, quienes con valores de eficiencia, equidad, transparencia y calidad en sus servicios general un clima óptimo y agradable para la tributación. Por lo que, al poseer estos elementos la

labor de pago se constituye en una acción de conciencia ante el ciudadano, con altos estándares de servicios de calidad.

Por consiguiente, se requiere de una administración tributaria que procure las garantías de los contribuyentes, aplicación justa, confiable y honesta de los procesos tributarios, atención, servicio, incentivos, concursos, educación fiscal, permitiendo procesar de forma rápida y efectiva las consultas y errores de los contribuyentes, haciendo presente y co-participes verdaderos a los contribuyentes y por supuesto garantizando la confidencialidad de la información fiscal del contribuyente, todos estos procesos gestados en acciones estratégicas, producidos por el pensamiento estratégico desde la gerencia deberán ser evaluados para verificar su efectividad hacia la conformación de la fe y confianza ante la función tributaria.

Por último, las innovaciones en materia tributaria enmarcadas en la teoría de la neurotributación, debe ser aplicado por las gerencias como parte de su función innovadora y transparente en los procesos, la cual se muestra como soluciones justas y concretas para superar la crisis de incumplimiento de deberes y obligaciones que actualmente poseen los ciudadanos, por lo que, se estaría contribuyendo a generar importantes elementos que lograrán superar las barreras hasta conducir al éxito organizacional que no es más que el bienestar de todos los integrantes de la nación.

Ahora bien, es necesario traer a colación los testimonios proporcionados por los contribuyentes claves y expertos quienes son los que marcan una pauta fundamental en la investigación al poder describir fenomenológicamente las categorías de estudio, por lo que, la información suministrada es sumamente valiosa para complementar la teoría emergente en relación a quienes dieron su origen.

3.3.1 Testimonios

Para dar inicio a estos testimonios es importante retomar la pregunta que dio origen a una postura fenomenológica en los contribuyentes y especialistas con respecto a la cultura tributaria, significado que ha sido descrito por diversos autores y la investigadora de la presente y que en este apartado es fundamental retomar la opinión de quienes fundamentaron esta categoría principal. Al respecto, fueron diversas las opiniones que

subsistieron con respecto a la pregunta *¿Qué conoce sobre la cultura tributaria?* La cual origino una apreciación general y específica para orientar este proceso de investigación, siendo el Experto el principal individuo que mantuvo una postura.

Con referencia a lo anterior, el mencionado se delimito a una respuesta “Que el ciudadano común entienda la necesidad de él y la obligación que tiene con el Estado y no solo porque el estado lo va a sancionar sino porque es un deber moral que él tiene con el Estado de pagar lo que corresponde,” dicha aseveración deja claro la intención del experto con respecto a la tributación, el cual mantiene pensamientos que van más allá del cumplimiento de normativas, lo que hace que, integre no solamente el cumplimiento de pago originada por una obligación legislativa, sino como un deber de ciudadano, bajo el entendimiento de que verdaderamente existen necesidades particulares y colectivas de las cuales como ciudadano debe contribuir confiando en la administración de los recursos para que sean dados estos beneficios.

Sobre el asunto, es importante recalcar que la función de la tributación comprende diversos elementos que trascienden la función de pago, va hacia el entendimiento y conocimiento, inclusive desarrollo del ser humano en valores, principios, ética y moral para una sociedad civilizada con niveles de vida óptimos conforme a una economía que involucra el pago de impuestos no como obligación en ley, sino como colaboración ante el desarrollo de nuestro país y aseguramiento de beneficios donde ya no hay espacio para pensar en el individualismo sino una mirada colectiva.

Por otra parte, opiniones como la del contribuyente clave N° 1, fue la que nos permitió reconocer dada su opinión “Es el voluntario cumplimiento de las prestaciones pecuniarias establecidas en la legislación” esta expresión nos permite obtener información pertinente para la importancia que genera poseer una cultura de tributación y lo es específicamente porque va más allá de una legislación que obliga al ciudadano al cumplimiento de sus impuestos, permitiendo complejizar la situación ante sentimientos, culturas, valores, ética, moral, es decir, distintos aspectos que son indispensables para una sociedad con estándares de vida óptimos producto de una civilización idónea.

Al respecto, el termino de cultura hace referencia a unas características particulares como lo es la voluntariedad, una acción que se sobrepone ante una mirada rentista y mercantilista

de la función tributaria, por lo que, se reconocen aspectos fundamentales propios del ser humano como elementos de mayor impacto producto de la cultura tributaria, por ende, son indispensables mecanismos que se ejecuten para que en pro de lograr trascender hacia una verdadera cultura tributaria se puedan implementar con el objetivo de generar beneficios a la población como fin único del Estado.

Consecutivamente, el contribuyente clave N° 2 menciona “La cultura tributaria significa la voluntad de asumir el pago de los impuestos, esta expresa en las normas y leyes” esta apreciación pone en evidencia el conocimiento que se posee sobre normativas que existen para regularizar la tributación en términos generales, por parte del talento humano que se encuentra inmerso en la institución, sin embargo, es importante retomar el hecho de que la cultura tributaria implica elementos esenciales del ser humano que trascienden la función de pago, pues, si el fin del organismo público, es generar un bienestar público producto del pago del gasto público generado por mantener estándares de vida óptimos, evidentemente su accionar desde la gerencia y todos los niveles debe ser consecutivo al fin que se pretende.

Por ende, los mecanismos a ser aplicados deben buscar un equilibrio entre el pago y los beneficios para la población lo que quiere decir es que al momento de realizar campañas como función tradicional y promotora del esfuerzo tributario debe estar acompañado de innovaciones que apunten hacia valores sociales y no únicamente con recordatorios de pago, por cuanto se estaría desvirtuando la función que posee sobre el bienestar pública hacia el sentido monetario, por lo que se es indispensable fomentar el pensamiento estratégico en cada uno de los niveles de la gerencia y organización para presentar alternativas acorde al objeto del organismo. Siendo evidente la necesidad en suavizar procesos que muchas veces han sido llevados coercitivamente generando un efecto negativo e impacto en la población.

Tabla 4.

Principales Aportaciones De Los Entrevistados Sobre La Cultura Tributaria

Informantes	Aportes	Investigadora
Experto N° 1	Que el ciudadano común entienda la necesidad de él y la obligación que tiene con el Estado y no solo porque el estado lo va a sancionar sino porque es un deber moral que él tiene con el Estado de pagar lo que corresponde.	Pensamientos que van más allá del cumplimiento de normativas, lo que hace que, integre no solamente el cumplimiento de pago originada por una obligación legislativa, sino como un deber de ciudadano,
Contribuyente clave N° 1	Es el voluntario cumplimiento de las prestaciones pecuniarias establecidas en la legislación.	Más allá de una legislación que obliga al ciudadano al cumplimiento de sus impuestos, permitiendo complejizar la situación ante sentimientos, culturas, valores, ética, moral, es decir, distintos aspectos que son indispensables para una sociedad con estándares de vida óptimos producto de una civilización idónea.

Pensamiento Estratégico y Cultura Tributaria. Un Nuevo Enfoque Gerencial desde la Neurotributación

Contribuyente clave N° 2

La cultura tributaria significa la voluntad de asumir el pago de los impuestos, esta expresa en las normas y leyes.

La cultura tributaria implica elementos esenciales del ser humano que trascienden la función de pago, pues, si el fin del organismo público, es generar un bienestar publico producto del pago del gasto público generado por mantener estándares de vida óptimos, evidentemente su accionar desde la gerencia y todos los niveles debe ser consecutivo al fin que se pretende.

En tal sentido, el significado de la cultura tributaria parte de la conciencia del ser humano en contribuir con su nación ante un gasto público que es generado para poder cubrir la demanda social en cuanto a condiciones de vida de la población en aspectos educativos, sociales, recreativos, seguridad, alimenticios, es decir, diversos elementos que componen una estructura social que demanda la sociedad y que el Estado asume como propio esas necesidades, no obstante se debe entender que la cultura tributaria es un deber del ciudadano de distintos espacios educativos, familiares, laborales inclusive recreativos, bajo la visión idealista del fomento de valores necesarios para gestar una mejor sociedad.

Tabla 5.

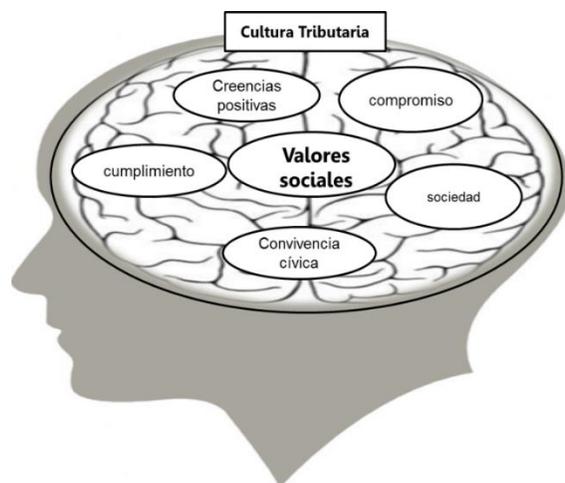
Cultura Tributaria

Investigador	Definición
Padrón, Méndez y Cornejo (2022)	Es definida como el esfuerzo que hace un contribuyente sujeto de obligaciones tras creencias positivas conforme a las distintas legislaciones, en cumplimiento y compromiso con el Estado y la sociedad para generar estándares de vida conforme a espacios óptimos de convivencia, permitiendo a través de la misma el fomento de valores sociales para una convivencia cívica, en un entendimiento colectivo dejando a un lado el individualismo.

Así pues, el significado de cultura tributaria como referencia ante creencias positivas de la función de Estado específicamente con la tributación genera espacios fortalecidos de funciones, los cuales deben trasciende de una tradición tributaria hacia innovaciones gestadas desde un pensamiento estratégico que consolide un esquema promotor de técnicas fomentadas en valores, principios, cumplimientos y ética al ciudadano.

Figura 4.

Cultura Tributaria



3.3.2 Desarrollo de una Cultura Tributaria: La mirada de las tradiciones

Acerca de las formas de desarrollar una cultura tributaria, se pudiera indicar que existen diversos elementos que, efectivamente permiten desarrollar e incentivar una cultura tributaria, claro está, que no solo implica la función del ciudadano sino que también abarca la optimización de procesos del Estado, en cualquier circunstancia es fundamental en este momento trascendental implementar acciones contra los procesos de evasión fiscal hacia el lanzamiento total de una cultura tributaria, hacia un desarrollo de la población.

La idea central expresa, que el desarrollo de una cultura tributaria se encuentra asentada por principios éticos, valores y principios de la persona, y organización encargada de tal función, la cual forma una parte sumamente importante para la sociedad en general, por lo tanto, es necesaria la aplicación de formas que permitan desarrollar una verdadera cultura tributaria, hacia el fortalecimiento de niveles de vida de la población.

En este sentido, hacemos referencia a la educación tributaria, a una tecnología eficiente y actualizada a la demanda social, a percepciones cognitivas diferenciadoras de lo tradicional, apuntando hacia un pensamiento estratégico para rescatar la credibilidad de la población hacia una cultura de cumplimiento y conciencia social.

Asimismo, Bonilla (2014) manifiesta la importancia del desarrollo de una cultura tributaria mediante programas y proyectos de estudio e investigación, los cuales tengan como finalidad la sensibilización de los ciudadanos, entidades públicas e inclusive los mismos funcionarios y encargados de administrar la función tributaria.

No obstante, es importante traer a colación la función de gerentes encargados de ejercer la función pública sobre recaudación y administración de los recursos tributarios quienes en la actualidad son responsables directamente sobre mantener formas idóneas para la recaudación de impuestos donde no haya paso a la coerción, resguardando los principios tributarios de los contribuyentes, permitiendo indagar dentro de sus estructuras nuevas formas de desarrollo de cultura tributaria, siendo necesario indagar en un pensamiento basado en estrategias concretas para asumir los retos que trae consigo la tributación.

En este momento, es trascendental por parte de quienes ejercen la función de Estado promover la cultura tributaria desde el desarrollo de herramientas, técnicas y actividades

que permitan tal como lo expresa Mavarez (2011) reconocer por parte de la población el sentido social del tributo.

3.3.3 Formación tributaria

El objetivo principal que tiene la formación tributaria, es evidentemente obtener un conocimiento sobre las funciones de la administración tributaria, conocimiento además, sobre aspectos que generalizan y especifican la tributación, en honor a una academia tributaria efectiva para nuestro país, bajo amplios conocimientos de los fines de la nación, en negatividad plena hacia la evasión fiscal; por lo que, los beneficios generados por la formación tributaria ocasionan circunstancias para que la evasión no sea presentada, por medio de rechazos ante funciones de gobierno, sino bajo las creencias de la esencia de la tributación.

Con respecto, a las circunstancias presentadas sobre la tributación de nuestro país, es casi imposible no pensar que muchas de ellas son generadas por una falta de formación tributaria de la colectividad evidentemente una falta de culturización desde este ámbito, ya que si los ciudadanos mantuvieron conocimientos básicos sobre la temática en general pudieran apoyar el sistema, apuntando hacia mejores niveles de vida de nuestra población.

Tal como es visto, la información es poder y los ciudadanos deben empoderarse de información tributaria, siendo la forma en cómo comenzara una nueva tendencia hacia el cumplimiento.

Silvestri y Silvestri (2015) expresan que la formación tributaria tiene un objetivo fundamental, que consiste en transmitir valores y actitudes efectivas y valoradas ante la función tributaria y por supuesto, contrarias ante defraudaciones tributarias. Su finalidad no es solo suministrar contenidos académicos, por el contrario, los contenidos son cívicos para la sociedad en general.

Efectivamente, no solo es importante la formación académica, sino que también la formación en valores desde lo cultural hacia el cumplimiento de obligaciones, enfocando la colectividad y no el individualismo que caracteriza el ser humano, por lo que, la formación tributaria trasciende puntos específicos hacia aspectos de vida del ser humano, siendo una educación vital para mejorar los niveles de vida y calidad en los seres humanos.

Así pues, Brenes (2000) es otro de los autores que nos expresa como la formación tributaria se ha convertido en un elemento necesario para nuestra convivencia en sí misma, al tratarse de temas como la responsabilidad ciudadana ante obligaciones establecidas en leyes y reglamentos de Estado, dejando claro los efectos negativos que pueden originarse por su incumplimiento.

Entonces, el ciudadano debe ser capaz de entender y reflexionar sobre la importancia de servicios públicos, de poder identificar los bienes nacionales creados para dar bienestar a la sociedad, conocer los valores económicos de los mismos y de la economía de nuestro país, las fuentes de ingreso del Estado, aspectos negativos por el descuido y falta de recursos ante servicios de bien público, a los efectos de generar una conciencia tributaria y cívica de nuestra nación.

No obstante, continúa siendo una responsabilidad por parte de quienes ejercen la función de Estado generar estrategias que consoliden una formación tributaria efectiva, generalizadora de valores y fundamental para la vida civil.

3.3.4 Tecnología

Las herramientas tecnológicas, son el convencimiento para mejorar la economía a partir del ingreso tributario, es claro, que, en un mundo tan globalizado y países en proceso de desarrollo, casi todas las aplicaciones y funciones sean ejecutadas por la tecnología, por ende, la función tributaria no escapa de esta realidad. No obstante, a lo largo del tiempo, se han constituido estas tecnologías en deterioro e incredibilidad del recurso tributario, por lo que se podría decir, que tecnológicamente no se encuentra actualizado este sistema trayendo consecuencias negativas.

Armas (2010) nos indican que deben existir desde innovación tecnologías aplicables a la función tributaria, para que con mayor facilidad el contribuyente pueda presentar sus declaraciones a través del uso del internet, así como el status de sus obligaciones, cuotas pendientes, asesores tributarios, formación tributaria en línea, mensajes en línea, es decir, distintas formas que pudieran darse para innovar en la administración tributaria, consolidando satisfacción los usuarios, evitando recurrir a prácticas ilícitas.

En este sentido, nuevos elementos deben consolidarse para facilitar el cumplimiento de obligaciones, siendo indispensable un pensamiento estratégico por parte de la gerencia de tributos para innovar en este proceso, por supuesto, el uso de internet facilita la transparencia y uniformidad de procesos tributarios, permiten que exista una solución ante conflictos que pudieran presentarse en el momento exacto a las declaraciones.

En esta posición es importante que el gerente utilice la creatividad y además gestione el conocimiento de sus colaboradores para innovar hacia el desarrollo de una cultura tributaria, así como poder, generar financiamiento para programas técnicos digitales en pro de las funciones tributarias. En este sentido, la modernización e implementación de proyectos hacia el impulso de la tecnología es el camino a seguir para apoyar y generar valores y actitudes en los contribuyentes.

Consecutivamente, Rios (2003) manifiesta que el empleo de nuevas tecnologías en la vida cotidiana ha generado que la administración tributaria impulse hacia nuevos procedimientos de gerencia, hacia un mayor control fiscal, una gestión más participativa y creativa, una cooperación administrativa más efectiva, trae consigo el evitar la evasión fiscal.

Al mismo tiempo, el uso de la plataforma tecnológica trae consigo ventajas, como la reducción de costes de procesamiento de datos, uso del papel, impresiones, enmienda de errores, cambios de horarios de los empleados, lo que apunta hacia una verdadera simplificación de trámites administrativos, en el caso de los contribuyentes esta evolución trae consigo, transparencia en la recaudación, disminución de llamadas telefónicas y visitas a las oficinas, donde se le pueda suministrar al contribuyente lo recaudado y su destino, generando satisfacción y animo al contribuyente para pagar sus impuestos.

Ahora bien, es evidente que tras una buena administración de la tecnología se podrá generar mayores beneficios tributarios, implementando la creatividad tecnológica, para asegurar una mejor actitud para los usuarios en materia tributaria, muchos de los tramites se verán simplificados, contribuyendo a una transparencia y solución de conflictos de forma rápida, así como el mecanismo de respuesta debe ser más efectivo, hacia un acompañamiento al contribuyente. Por tal motivo, los gerentes están llamados a desarrollar su pensamiento estratégico para generar políticas innovadoras.

3.3.5 Simbología

En el caso de la simbología, utilizada para el tratamiento tributario, parece casi una herramienta de poca utilidad, sin embargo, requiere de un gran potencial para desarrollar una cultura tributaria, es decir, los símbolos hacen referencia a las percepciones del contribuyente para relación la función tributaria, inclusive para recordar constantemente los procedimientos de pago.

No obstante, los símbolos tributarios son identificados mediante logos de las distintas formas que recuerden al contribuyente el pago y el instituto encargado de las funciones, inclusive siglas de tributos que son objeto de obligación, tal como lo expresan Armas (2010) se refiere a cualquier signo o imagen que identifique la tributación y su proceso, así como logos que los ciudadanos perciben, identificando automáticamente la obligación de pago.

Sin embargo, los gerentes encargados de tal función y además de desarrollar su pensamiento estratégicos deben innovar en este proceso ya que el servicio de administración tributaria no debe ser dado solamente al pago y a recordar coercitivamente obligaciones, sino también fomentar valores para que sea ejecutado el proceso satisfactoriamente y no con un rechazo ante las siglas, imágenes o publicidades que a lo largo de la historia han sido dedicadas a recordar la obligación.

En este sentido, la innovación consiste radicalizando colores, siglas y el sentido mismo de la tributación, generando un valor adicionalmente a la tributación un sentimiento de agrado al ciudadano, Banfi (2014) nos define la simbología utilizada para desarrollar la cultura tributaria como “signos que representan creencias culturales, valores, normas y a su vez también existen lemas que tienen significados meramente tributarios, facilitando de esta forma el mensaje expresado en cada uno de los logos existentes”.

Si bien es cierto, las imágenes recuerdan la obligación de pago, y aun cuando inconscientemente tras una formación académica permita apreciar al ciudadano la inclusión de valores, se deberán generar estrategias para hacer llegar tal conocimiento mediante la simbología a cada nivel de la población. Al mismo tiempo, el autor precitado plantea que, los símbolos representan creencias y normas, presentes en una sociedad, orientadas a un significado en pro del enriquecimiento de la información y en específico de la tributación.

En resumen, los procedimientos implementados para la simbología de la tributación en la actualidad se han visto obsoletos, por lo que, cada gerente debe impulsar su pensamiento estratégico para desarrollar nuevas formas con el fin de propiciar el afianzamiento hacia una cultura de cumplimiento, por lo que, es indispensable, reestructurar cada aspecto de la simbología sin perder el sentido normativo y esencia de lo que implica la tributación, pero que efectivamente logre generar un impacto visual y cívico en la sociedad.

Estrategias: Innovaciones Tributarias

Cuando se trata de la aplicación práctica sobre la cultura tributaria, es el momento donde la creatividad del gerente o líder es predominante, ya que a partir de ese momento es cuando deberán aplicarse las estrategias tradicionales e innovadoras a efectos de cumplir con la función tributaria. No obstante, desde el momento en que se hace hincapié en la reforma tributaria, surge la necesidad de poner en práctica distintas formas de hacer tributación, enmarcadas en distintas normativas que rigen la materia, y que, además, son fundamentales para adquirir el ingreso tributario, pudiera decirse que este momento es la función más compleja que debe asumir un gerente.

En este sentido, la responsabilidad del sujeto gerente asume una diversidad de compromisos en pro de fortalecer la cultura tributaria, para ello, deberá contar con un equipo multidisciplinario que verdaderamente coadyuve a la regeneración de la cultura, por supuesto, una actividad que desde la historia ha sido titánica, por variables que afectan directamente la credibilidad ante las políticas de Estado, sin embargo, son diversas las formas que aún pueden asumir una postura hacia la tributación que pueden ser determinadas para colocarlas en práctica hacia la efectiva tributación, por cuanto es indispensable que, el gerente utilice su ingenio, así como su pensamiento estratégico para asumir tal reto.

De lo anterior, tal responsabilidad deberá asumirse desde el punto de vista personal, organizacional y colectivo, ya que gestionar conocimientos hacia el cambio o innovación en función de estrategias es una labor compleja, ya que deberá liderizar el talento humano hacia iniciativas de credibilidad tomando en cuenta la resistencia al cambio, tal como surgió a lo largo de la historia con la actualización del sistema operativo para migrar hacia declaraciones en línea, sin embargo, en un mundo tan globalizado donde la tecnología es

una constante, deberá el gerente pensar de forma estratégica para hacer frente a los acontecimientos.

Consecutivamente, Armas y Colmenares (2009) aluden sobre las estrategias de cultura tributaria que principalmente deberá comenzarse a la difusión sobre conocimientos tributarios, es decir, apuntar hacia la formación en esta materia, quienes señalan y direccionan al organismo tributario como el principal responsable, por medio de sus estrategias en cuanto a diseños de planes y medios para difundir la información. Tal expresión, pone en evidencia no solo la responsabilidad del organismo, sino de quien dirige los mismos como parte de la estructura organizativa, protagonistas de la función de Estado, siendo indispensable su presencia a través de distintas herramientas hacia una cultura y conciencia tributaria.

Análogamente, las precitadas autoras comentan que, las principales estrategias que se han implementado a lo largo de la historia son las informativas, entre las que se pueden reconocer como dípticos y trípticos que son entregados a la población en distintos sectores, obviamente relacionados con el cumplimiento de obligaciones, así como también, forman parte de estrategias de divulgación, por lo que, se cuenta con un programa televisivo y de radio, permitiendo la interacción directa, acompañamiento y formación para que pueda llegar a cada individuo desde los distintos lugares donde se encuentre, por supuesto, esto ha sido de gran apoyo al contribuyente masificado la función de la tributación.

Al mismo tiempo, citan las autoras mencionadas, estrategias aplicadas denominadas participativas, las cuales se desarrollan en campos universitarios y colegiales como charlas, talleres y foros, no dejando a un lado las estrategias de visita y acompañamiento, las cuales tratan de verificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias e incluso no para realizar únicamente fiscalizaciones sino para formar espacios y mesas de trabajo sobre la materia.

En este orden de ideas, es importante reconocer que a pesar de que existan estrategias previamente establecidas evidentemente la falta de concientización aún se encuentra presente en la población, aun continuamos en esta polaridad de incumplimiento y cumplimiento, ya que, la estrategias en sí mismas se presentan como caminos a seguir por el contribuyente a quien se le presenta una diversidad de alternativas para hacer frente ante sus obligaciones, sin embargo, es evidente que las estrategias en la actualidad no están

respondiendo a la dinámica social y muchas de ellas han sido desvirtuadas perdiendo su fortaleza.

Por ende, la extensión a todo el territorio nacional sobre las estrategias y no solo municipal es fundamental, aun cuando es importante comenzar desde ámbitos internos pero con la expectativa de superar barreras hacia toda la colectividad en general; a tal efecto los esfuerzos realizados por la administración tributaria deberán contar con un mayor acompañamiento hacia el principal elemento constitutivo del ser humano, como lo es la educación, permitiendo que desde las escuelas sea divulgado nuevos patrones de cultura, apuntando a la reestructuración de valores desvirtuados.

Finalmente, son diversas las estrategias que pudieran plantearse los gerentes para superar los acontecimientos que a lo largo de los años se han venido presentando, por supuesto, con el objetivo de un bienestar colectivo hacia las reformas de culturas y valores como persona.

3.3.6 Fortalecimiento y redimensión de funciones

En este apartado se hace relevante mencionar la estrategia sobre el fortalecimiento de funciones por parte de la estructura organizativa de la administración tributaria para el fomento de la cultura tributaria, para ello, es necesaria la búsqueda de una mirada diferente e innovadora de la función tributaria, la cual implique una serie de aspectos que vayan en aumento no solo del talento humano en la conformación de valores propios sino también del colectivo tributario en general, ya que es evidente que el recurso humano presente en el organismo también cuenta con una falta de credibilidad y valores como ciudadanos, pudiendo ser producto de pensamientos ideológicos distintos, falta de una estructura organizativa óptima, es decir, credibilidad en la propia institución, por lo que, el desarrollo del pensamiento estratégico hacia una gerencia efectiva es la labor que se debe desempeñar.

En este orden de ideas, el fortalecimiento de funciones deberá implicar una serie de herramientas específicas, entre las que se pudiera proponer, más talento humano, con una generación innovadora y creciente con nuevas propuestas, acompañado de una tecnología eficiente y dinámica ante los cambios, cambio de normas y procedimientos de actuación de

funcionarios públicos, inclusive el trato de las fiscalizaciones, tal como lo expresa Jarach (2013) quien manifiesta que la fiscalización no debe ser una actuación como estamos acostumbrados en la actualidad visualizar.

Por el contrario, la fiscalización debe consistir en un acompañamiento de las empresas y contribuyentes en general donde se enseñe y capacite al sujeto, generando infracciones pero tras una retroalimentación de las funciones tributarias, donde el contribuyente pueda generar sentimientos de conciencia por su falta de cultura tributaria, por lo que esta estrategia de fortalecimiento de funciones implica renovar las funciones de los funcionarios públicos, redimensionar la estructura jerárquica, donde se pueda integrar la inteligencia fiscal de los procedimientos y la realidad dinámica y cambiante del contribuyente, por supuesto, esta estrategia permitirá generar que el contribuyente también se sienta protagonista de la función de Estado y no un adversario ante a política pública.

Por cuanto, el fortalecimiento de funciones debe permitir generar una nueva estructura organizativa donde se permita integrar al contribuyente en la organización como parte del talento humano y función propia del organismo, por lo tanto, no existirán divisiones entre Estado y particulares, sino reconocer que se trabaja juntos para un bienestar de toda la nación.

En este sentido, lograr innovar y buscar soluciones ante una estructura organizativa como la administración tributaria consta de una ardua labor, ya que implicaría una multiplicidad de mecanismo diseñados y aplicados, donde los resultados podrán ser vistos a largo plazo, vinculado a los sistemas, procesos y talento humano interno de la administración tributaria, así como también, innovaciones y cambios ante el contexto legal como por ejemplo, un número reducido de impuestos, leyes fáciles de entender y explicar, número limitado de tasas impositivas, es decir, todo un compendio que involucra una labor constante de crecimiento y renovación de la función tributaria.

Evidentemente, el fortalecimiento de funciones como estrategia apunta hacia el pensamiento estratégico los gerentes de la administración tributaria, donde es importante reconocer los cambios, que vayan aumentando de acuerdo a la necesidad de cada región y municipio, sin embargo, la labor es titánica, pero debe ser constante hacia el surgimiento

de una cultura tributaria al corto, mediano y largo plazo, sin perder por supuesto, la esencia de lo que ha sido la tributación a lo largo del tiempo.

Con respecto a la redimensión de funciones como principal esquema integrador de acciones estratégicas, es necesario indicar que este se presenta a sí mismo, como una necesidad organizacional, emergente luego del proceso de diagnóstico, siendo responsabilidad de cada uno de los integrantes que ejecuta la labor tributaria reflexionar y analizar hacia una praxis funcional, donde evidentemente la estructura debe ser cambiada.

Hecha esta salvedad, las funciones que hasta la actualidad son ejecutadas no están dando respuesta frente a los problemas diagnosticados, por lo que surge, de forma inmediata y necesaria ejecutar funciones en pro de una estabilidad tributaria, enriquecedora de valores específicos y riquezas para nuestro país, que luego serán redistribuidas en acciones concretas.

Por consiguiente, diagnosticar la filosofía organizacional implicara la toma de referencias e información para dar paso a la redimensión de funciones, lo que quiere decir, que a partir de esta labor es cómo podemos modificar, cambiar y organizar las funciones presentadas en el organismo, por supuesto esta primera fase permitirá desde la organización estratégica establecer mecanismos redimensionados para comenzar a aplicar propuestas como acciones estratégicas a la función tributaria y a su vez generar una nueva concepción sobre la tributación.

No obstante, dentro del proceso de redimensión es importante indagar sobre propuestas y reflexiones una vez diagnosticada la situación actual del organismo. Así pues, como la situación problema fue diagnosticada en nuestro primer momento en cuanto a la falta de cultura tributaria que trae consigo evidentemente una falta de credibilidad a la gestión de la administración tributaria, acompañado de una falta de acompañamiento en el servicio y atención pública al contribuyente, así como al momento de realizar fiscalizaciones desde el punto de vista de las normativas y practicas es necesario redimensionar la función como tal, por ello, se realizan propuestas y reflexiones para comenzar este trabajo a través de la teoría emergente.

Para comprender mejor esta idea, debemos reconocer que todo el sistema que conforma la tributación en cuanto a su organización debe estar redimensionado obligatoriamente, partiendo principalmente desde una estructura donde no se hace al contribuyente responsable de la labor tributaria, sino por el contrario un agente externo que traerá recursos al Estado, tras una estructura lineal de mando, que logra desorientar y generar procesos burocráticos, trayendo como consecuencia la falta de cultura tributaria.

En definitiva, son diversos los procesos y funciones que deben ser reorientadas inclusive, las funciones de gerentes generales, internos, procedimientos de fiscalización, misión, visión, objetivos, es decir toda la filosofía organizacional y de gestión deberá ser evaluada nuevamente, a efecto de percibir los objetivos que con el tiempo se han desvirtuado hacia unas nuevas políticas de inclusión, procedimental, procesos y labores tributarias, naturaleza de procesos completos deben estudiados y evaluados, para un mayor alcance y actualización al contexto, por lo tanto, se coloca en evidencia un aspecto fundamental e importante, dejando claro que son muchos más procesos los que deben ser organizados hacia las nuevas demandas contemporáneas, sin embargo, se debe comenzar esta revolución con percepción sobre la atención pública y efectivamente la fiscalización.

En efecto, esta labor es un proceso de revolución que tomara un largo tiempo, para cumplir cabalmente con todo lo que se requiere, sin embargo debemos comenzar el impacto con pequeños aspectos que permitan dar apreciaciones sobre el cambio que se está gestando, por lo que, la reflexión de estas acciones nos conducirán hacia cambios y desafíos que podremos visualizar en el corto plazo, lo transcendental de la situación es poder implementar nuestro pensamiento estratégico para poder superar las contradicciones que la propia organización posee.

Servicio y atención pública

Los organismos al servicio del contribuyente son protagonistas de Estado, al ser colaboradores del bienestar colectivo; el código orgánico tributario establece en sus artículos las distintas funciones que debe cumplir la administración tributaria, sin embargo, estas deben ser ajustadas de acuerdo a la realidad implementando de forma interna prácticas que conduzcan a la verdadera aplicación de la normativa.

En este orden de ideas, el contribuyente tiene el derecho de recibir información cada vez que lo requiera, relacionada al cumplimiento de obligaciones, asesorías y demás aspectos como la filosofía organizacional, para de esta forma ser co-participe de la función de Estado bajo estándares de conocimientos, que apunten hacia valores de solidaridad, confianza, honestidad y transparencia, tras estas funciones podemos ver como acciones de evasión van a ir limitándose al ser parte de esta función de ayuda colectiva.

En este sentido, la administración tributaria deberá ofrecer un servicio de calidad, donde su principal preocupación debe ser mejorar los estándares de atención al cliente, a los efectos de generar el primer mecanismo para afianzar la cultura tributaria. Para ello se muestran distintas acciones que pueden ser ejecutadas como propuestas ante la redimensión del servicio y atención pública.

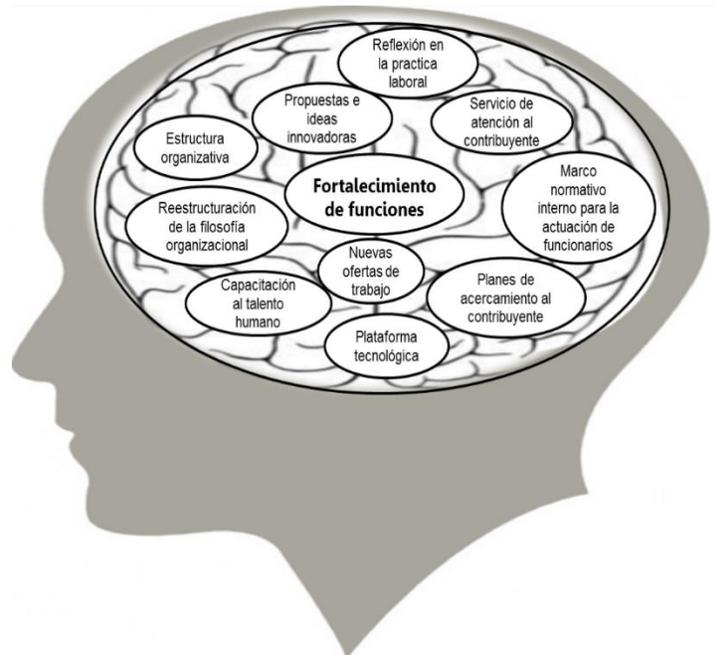
Acciones específicas:

- Mantener organizado y archivado visiblemente los manuales, normativas, reglamentos, reformas jurídicas para la educación y atención al público en general.
- Mantener actualizada una cartelera informativa con documentos específicos sobre las últimas reformas presentadas por las políticas de Estado.
- Capacitar a cada uno de los funcionarios sobre aspectos de la filosofía organizacional y atención al público.
- Ofrecer un programa promocional de la función de la administración tributaria y distribución de recursos a los usuarios que se acerquen para dudas acerca del servicio.
- Generar una plataforma tecnológica que permita un servicio en línea con un horario de atención, donde la comunicación sea otorgada directamente en un chat de atención al cliente.
- Establecer acciones sancionatorias de funcionarios públicos por un mal servicio prestado a los usuarios.
- Presentar los puntos de contacto, así como los integrantes de su estructura a través de teléfonos, correos y oficinas.

- Mantener al día una base de datos, información sobre la situación tributaria del contribuyente.

Figura 5.

Fortalecimiento de Funciones



3.3.7 Formación en espacios educativos

La administración tributaria debe mostrar un dinamismo desde distintas áreas específicas, haciendo hincapié en este apartado a la formación necesario que debe contener el contribuyente, sin embargo, existen actores principales y protagonistas de esta función de formación, como lo son las escuelas, universidades e inclusive los ministerios que dirigen políticas para la práctica de los mismos, por cuanto es importante que, a nivel nacional los ministerios sean integrados para lograr los objetivos generales de nuestro país.

Es así como se muestran, a partir de la educación y reformas universitarias la consolidación de una cultura tributaria hacia el cumplimiento de obligaciones y fomento de valores sociales para una sociedad digna, justa y equilibrada con mejores niveles de vida a nivel

nacional. Para ello, es indispensable generar una reflexión sobre la educación hacia el renacimiento de una nueva formación impregnada de valores tributarios.

El principal objetivo es, generar mecanismos instruccionales destinadas a la población infantil y juvenil en cuanto a programas académicos inherentes al sistema tributario, por lo que, cada acción que deba realizarse es importante que se emanen políticas de inmediato cumplimiento, siendo así una reforma curricular es el primer paso, para ello, se debe incluir programas de formación en valores y cumplimientos tributarios, conocimientos básicos, además de aspectos generales, para que estos sean promotores y divulgadores de conocimientos y valores familiares, hacia la educación y formación que todos merecemos.

En este sentido, los actores de este proceso como se mencionó parten de los distintos ministerios del Estado, donde su función conciliadora permita gerencial hacia estrategias de cumplimiento oportuno y eficaz, esta es una función que nos compete a todos los ciudadanos, por lo que, alianzas para formular y generar estos proyectos son fundamentales. Para ello, la formación en tributación debe contar con proyectos de capacitación, cursos y talleres intensificados a la población estudiantil, contenidos curriculares, seminarios, diplomados que pudieran contar con módulos como, educación básica y media, servidores públicos, funciones tributarias y obligaciones de la sociedad en general. Así como la creación del módulo sobre la educación tributaria.

Ahora bien, entre los distintos espacios de la educación se pueden implementar, juegos tributarios presenciales y virtuales, videos formativos en un ciclo integrador de los estudiantes, actividades extracurriculares que incluyan programas de tributación, guías para el docente, seminarios ofrecidos por los docentes, preguntas en exámenes sobre la cultura tributaria, calificaciones extras por formación tributaria, grupos de estudio de tributación, canciones y poesías con versos que den origen al mismo.

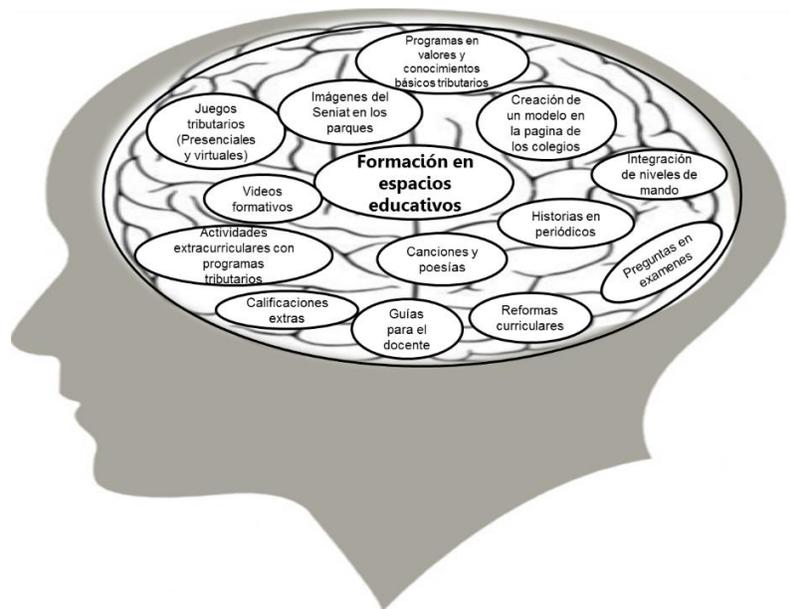
Así como también en la educación no formal, por ejemplo, de juegos de mesa, y demás juegos didácticos sean acompañados de preguntas y reflexiones básicas y breves sobre el sistema tributario, creación de historias en periódicos sobre temas tributarios.

Pensamiento Estratégico y Cultura Tributaria. Un Nuevo Enfoque Gerencial desde la Neurotributación

Es entonces, como la educación deben estar impregnadas de estrategias de aprendizajes idealizadas del sistema tributario, pudiendo consolidar la función hacia una mayor participación de la ciudadanía, siendo lo más importante el fomento de valores propios de la tributación. Así pues, el contexto educativo puede converger con el tributario evidentemente, haciendo uso del pensamiento estratégico por parte de los gerentes, por lo que, educar en esta materia tributaria, no es más que implementar recursos docentes e instruccionales para consolidar la legitimidad social de la función tributaria, con el objetivos de formar valores cívicos de convivencia, respeto y solidaridad en el ser humano, modificando las percepciones negativas que se muestran frente a este proceso.

Figura 6.

Formación en Espacios Educativos



3.3.8 Medios de comunicación /Desarrollo Tecnológico

En mundo tan globalizado y dinámico producto de las actuales herramientas tecnológicas, se es indispensable la aplicación de procesos que aunados a plataformas tecnológicas puedan cumplir los fines organizacionales y adaptarse a las nuevas reformas de vida

cotidiana, por cuanto, es innegable que uso del internet no sea una herramienta de desarrollo para la gestión pública y específicamente para la administración tributaria.

Así pues, cada vez es indispensable mantener actualizada esta herramienta para hacer uso de un contacto directo y eficaz con el contribuyente, e inclusive su uso prevalece en las relaciones jurídicas tributarias, las cuales yacen en contextos de uso jurídico al momento de tomar en cuenta los procedimientos tributarios. A consecuencia de lo anterior, es como forma parte de una estrategia desde la gerencia movilizar toda su tecnología hacia una campaña de concientización de cultura tributaria, como decisión estratégica al darle una mayor prioridad a los procesos ejecutados.

Por consiguiente, las administraciones tributarias deben explotar sus plataformas tecnológicas, las cuales poseen en existencia, pero estas deben ser desarrolladas a tal punto de poder gerenciar procesos mediante esta vía, manteniendo un contacto más directo con el contribuyente, además de llegar a cada espacio donde muchas veces se ha imposibilitado llegar.

Por esa razón, el desarrollo tecnológico impregna en la gerencia una serie de ventajas ante procesos de evasión, ya que, permite entre muchos de sus beneficios, reducción del uso de papel, impresiones, enmienda de errores, simplificaciones administrativas tal como lo establecen nuestras normativas apuntando todo ello a la reducción de la evasión fiscal, transparencia en la recaudación de los tributos, información oportuna sobre la recaudación y distribución del gasto público, aumentando la credibilidad del contribuyente hacia el rescate de a confianza y fe ante el organismo.

De manera que, al impulsar el desarrollo tecnológico, evidentemente se es necesario reconvertir los controles fiscales, con una mayor rigurosidad tecnológica y administrativa, lo que se traduce en una optimización de la gestión tributaria; tal control es necesario por cuanto el dinamismo electrónico, laboral y humano conllevara que en el futuro sean los propios contribuyentes quienes exijan respuestas tecnológicas a la administración tributaria, por cuanto la labor debe comenzar con esta revolución tecnológica para el proceso de desarrollo y crecimiento del organismo.

De modo que, el desarrollo tecnológico debe ser una herramienta de trabajo que permita aplicar procedimientos desde la formación y conocimiento de este ámbito hasta la aplicación de los procesos, obtención de formularios, información sobre la situación fiscal del contribuyente, y demás aspectos.

Sin embargo, es importante reconocer que no todos los procesos bajo su estricto procedimiento deben ser ejecutados vía electrónica, por cuanto el contacto directo y personalizado de los funcionarios públicos es necesario, para mantener una confianza jurídica por parte de los contribuyentes, para tal efecto, se muestra como reflexión propuesta un plan de control masivo tecnológico para ser implementado por la administración tributaria de los municipios objeto de estudio, el mismo es descrito a continuación.

3.3.9 Plan de control masivo tecnológico

Primeramente, se deja en evidencia la importancia del desarrollo tecnológico como se pudo apreciar en el anterior apartado, permitiendo aportar y sugerir reflexiones acerca de un plan de control masivo desde la tecnología que apunte directamente hacia el fortalecimiento de la cultura tributaria de nuestro país.

En relación a lo anterior, el mencionado plan se presenta como herramienta útil y de fácil aplicación adaptativa por parte del ciudadano, mediante la cual se cumpla con el objetivo de corregir en gran parte los incumplimientos de los contribuyentes, permitiendo a la administración tributaria su presencia fiscal, semejante a un proyecto de fiscalización electrónico. En este sentido, se pretende la realización de un control masivo electrónico que permita la inclusión de la información fiscal del contribuyente, reconociendo su situación fiscal, pudiendo corroborar el propio sistema los datos, enriquecimientos, exoneraciones, rebajas, débitos, créditos y monto de pago de los distintos impuestos a los cuales se encuentra sujeto.

De manera análoga, el plan de control masivo debe ser capaz de integrar información que permita detectar de forma oportuna deberes materiales y formales de acuerdo a la información suministrada del contribuyente, que involucre dentro de la plataforma un perfil del mismo, donde se involucren sus datos a efectos de que el sistema pueda corroborar

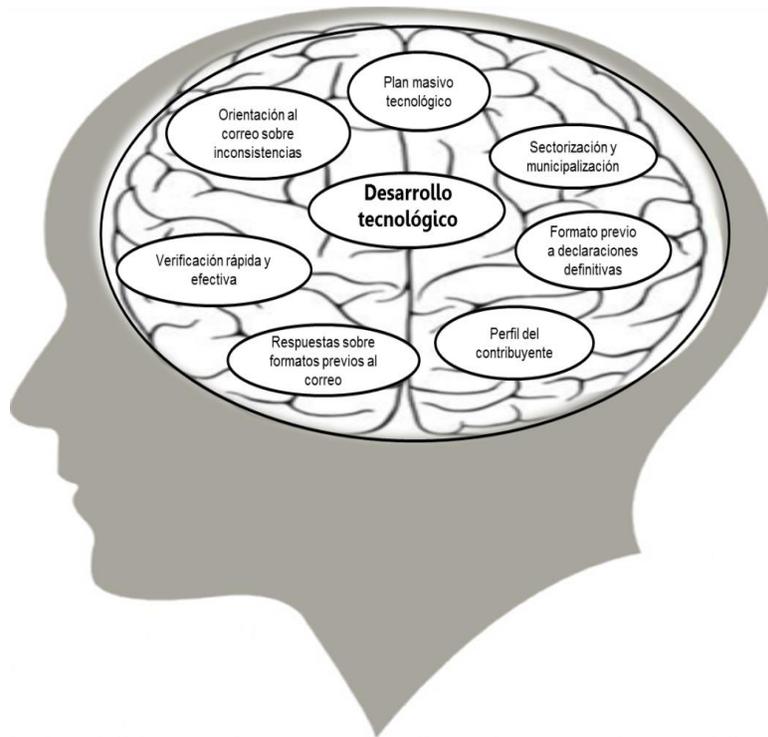
Pensamiento Estratégico y Cultura Tributaria. Un Nuevo Enfoque Gerencial desde la Neurotributación

una especie de formato previo a las declaraciones definitivas, pudiendo ser este ideal contacto previo a su declaración por parte de los funcionarios una verificación rápida y efectiva, para luego ser enviada vía correo electrónico la positividad de la información suministrada y en consecuencia de la obligación tributaria, todo esto debe ser sectorizado y administrado por funcionarios con distribución de funciones fiscalizadoras donde se pueda orientar al contribuyente mediante mensajes a su perfil sobre la inconsistencia en la información.

En este sentido, el plan se consolida como un programa sistémico de apoyo estrictamente relacionado contribuyente y funcionario, mediante el cual ambos trabajan para consolidar la optimización tributaria, dada la información suministrada por el contribuyente además de la aprobación y verificación por parte del funcionario. Al mismo tiempo, debe ser ejecutado este sistema, mediante recursos tecnológicos ideales, personal especializado en el área y una organización estratégica que se adapte al cambio.

Figura 7.

Desarrollo Tecnológico



3.3.10 Acompañamiento/ Reflexión sobre las fiscalizaciones

Primeramente es fundamental generar estrategias por parte de la administración tributaria como organismo público diseñado para optimizar la función tributaria para poder eliminar las barreras que existen sobre la tributación, por lo tanto, es indiscutible que las distintas estrategias encaminadas a lo largo de la historia, en el presente no dan respuesta a los problemas sociales que se presentan en la actualidad, así pues, estrategias como el acompañamiento al contribuyente es fundamental para la gestión.

Por consiguiente, lo que se busca no es un acompañamiento por parte del contribuyente a la política de Estado o a la gestión en sí misma, sino más bien, generar mecanismos para que el ciudadano pueda confiar, tener valores, y priorizar la tributación, para lo cual, el acompañamiento al sujeto es indispensable para que pueda desarrollar los valores que son dados por la credibilidad en la tributación, por ende, el acompañamiento es a la función de la tributación y no hacia una gerencia en específico.

En tal sentido, la gerencia interna de tributos debe implementar estrategias que apunten hacia el acompañamiento del ciudadano en cada uno de sus espacios a nivel municipal, regional y nacional, donde el ciudadano pueda sentir que la administración tributaria está presente en su día a día y no solamente al momento del pago del impuesto, para lo cual, seguir al ciudadano sin caer en una persecución coercitiva es hacia donde debe apuntar la gerencia de tributos, ya que el individuo debe ser capaz de sentir que el organismo tributario se encuentra presente en las funciones de Estado, optimizando las políticas y concientizando sobre su importancia, hacia una generación de cultura y valores que conductas evasoras han hecho perder.

Armas (2010) autoras quienes han visto la necesidad de implementar estas estrategias mencionaron que el contacto directo con los ciudadanos en centros comerciales, para fomentar la cultura tributaria es fundamental, por lo tanto, el acompañamiento no solo desde espacios recreativos, sino generar encuentros en nuestros puestos de trabajo, o en determinados lugares donde sea evidente la generación de hechos impositivos es allí, donde debe estar presente la administración tributaria, fomentando la cultura tributaria.

Por otra parte, el acompañamiento implica generar estrategias de educación hacia una conciencia tributaria desde las escuelas básicas, media, diversificada y universidades con plan de estudio en un ciclo natural de los programas curriculares con la finalidad de generar desde la educación inicial del ciudadano una responsabilidad fiscal, donde evidentemente sean dados conocimientos, valores y representaciones sociales por parte de la administración tributaria para enseñar sobre sus funciones y esencia en particular.

En resumen, la idea central de esta estrategia es generar tal como lo expresa Brenes citado por Silvestri (2011) una verdadera conciencia fiscal que indique que por encima de esquemas funcionales o no, sobre la administración tributaria, o bien, estructuras modificadas por reformas y cambio de ideologías políticas, ante una sociedad dinámica, lo importante es justificar la financiación solidaria de las necesidades públicas y comunes, por lo tanto, pensar reflexivamente sobre el individuo en sí mismo y el colectivo son valores que son fomentados por la administración tributaria.

Finalmente, los organismos que no trabajen en dirección hacia un nuevo ciudadano, se ven así mismo, aislados, faltos de credibilidad y legitimidad, ya que la sociedad se resiste a poderes coercitivos bajo el sentimiento de ser administrados, por la necesidad de ser actores sociales responsables de un nuevo ciudadano, tal como lo expresa (Pérez, 2012)

Por otra parte, es evidentemente es necesario redimensionar la función fiscalizadora que se aplica en la actualidad para verificar el cumplimiento de obligaciones, es una actividad compleja elaborada por la administración tributaria donde deberá generar herramientas para implementar esta estrategia como una forma de afianzamiento de la cultura tributaria, ya que, esta técnica ha sido desvirtuada hacia una construcción negativa por parte del contribuyente, en el sentido, de que el mismo siente temor al ser fiscalizado por reconocer inmediatamente multas, sanciones, cierres de establecimiento o penas privativas de libertad.

Por tal motivo, es importante redimensionar las fiscalizaciones realizadas tomando en cuenta su objetivo, pero reestructurarlo hasta ser visto como una forma de afianzar la cultura tributaria, ya que este plan de desarrollo debe ser capaz de generar convicciones positivas sobre las funciones tributarias y para ello, se expresa una nueva visión sobre este trabajo de fiscalización.

Así pues, la fiscalización deberá ser capaz de generar un afianzamiento a la cultura tributaria que permita que el contribuyente antes de cometer una acción de evasión tributaria pueda entender sus valores de responsabilidad, solidaridad y honestidad con una falta de incumplimiento, pudiendo reconocer que será auditado y posiblemente sancionado, pero no solamente por el interés personal de la empresa, sino por la falta de compromiso y solidaridad con los individuos.

Por lo que, las fiscalizaciones deberán contar con un programa que permita como primera instancia una visita agradable de capacitación a la empresa, donde se fomente valores y dé a conocer la filosofía organizacional, así como procedimientos tributarios, para que en la próxima visita sea auditados de acuerdo a los procedimientos de ley, pero si bien es cierto, este proceso debe contar con una metodología de enseñanza al contribuyente, que explique las consecuencias y la necesidad de ser sancionado, para que de esta forma, el contribuyente reconozca su responsabilidad ante la falta de incumplimiento, interiorizando los valores.

Al mismo tiempo, las fiscalizaciones deberán contar con recursos específicos para que sea desarrollada de la mejor manera, para ello se recomienda aplicar las siguientes acciones:

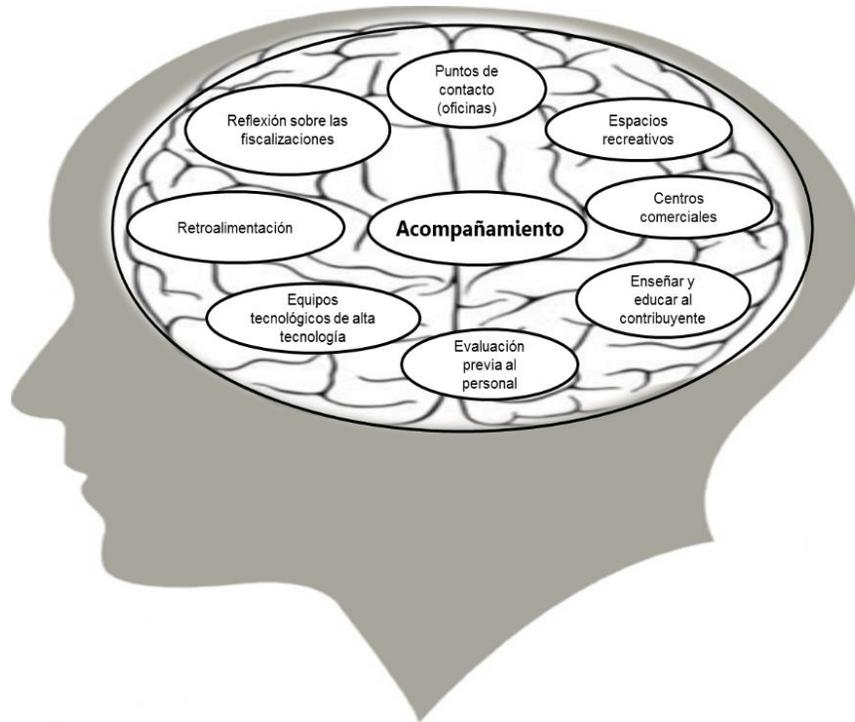
Acciones específicas:

- Los funcionarios que realizan las fiscalizaciones deben ser previamente evaluados, en cuanto a sus actitudes y aptitudes, así como, facultades legales y profesionales suficientes, ética, que logre proyectar una imagen de administración tributaria justa y eficiente.

- Equipos tecnológicos de alta tecnología que permita ver la situación actual del contribuyente, así como, herramientas legales y teóricas para orientar al contribuyente y funcionario público en la muestra de un sistema eficiente, organizado y ético.

Figura 8.

Acompañamiento



Campañas divulgativas de incentivos

En este apartado surge la necesidad de retomar como una estrategia gerencial por medio del pensamiento estratégico la diversidad de incentivos legales que las propias normativas establecen para fortalecer la cultura tributaria y que a su vez permiten generar afectos positivos por parte de los contribuyentes, los cuales se lo ofrecerán diversidad de opciones para cumplir con sus obligaciones.

Por ende, la función de la administración tributaria de los municipios objeto de estudio debe trascender a la simple aplicación de una mala interpretación de la fiscalización, hacia procesos innovadores, siendo responsabilidad de los gerentes de cada departamento generar nuevas estrategias en función de su labor; así pues, su principal trabajo, debe ser en función de rescatar los valores y la conciencia tributaria de todo el personal y ciudadano en general, para ello, es importante retomar la efectividad que ha tenido a lo largo del tiempo

los incentivos tributarios, los cuales se muestran con una rigurosidad legal, pero, estas a su vez, se han consolidado en la presente investigación como actividades y funciones internas que son ejecutadas desde el pensamiento estratégico de los gerentes e innovadas, actualizadas al entorno para ejercer su labor.

A tal efecto, se presentan a continuación procedimientos estratégicos para ser utilizados e implementados con las gerencias internas de tributos, destacando que, estas reflexiones y propuestas realizadas por parte de la investigadora no se convierten en esquemas rígidos de aplicación sino más bien, en ideologías para ser explotadas y desarrolladas por un equipo multidisciplinario para el cumplimiento del fin.

En este orden de ideas, se presentan a continuación una serie de estrategias conforme a incentivos que desde el ramo tributario interno pudieran ser aplicados para conformar una confiabilidad jurídica tributaria, ante la relación presentada por los contribuyentes y sujeto activo.

3.3.11 Convenios de pago y prorrogas

Primeramente, es importante reconocer que la función del organismo encargado no puede generar un pensamiento rígido de acciones, ya que conduciría a sentimientos de temor por parte del contribuyente, quienes no se sienten parte integrante de una labor sino más bien administrados por el Estado, por cuanto, es momento de que el organismo comience a aplicar las estrategias que lo llevaran a redimensionar toda la estructura de la organización hacia un sistema humanizado, conformador de valores y elementos potenciadores de culturas y conciencias de cumplimiento.

Si bien es cierto, esta estrategia ha si objeto de estudio a lo largo del tiempo, manteniendo éxitos y fracasos, sin embargo, es evidente que en la actualidad debe ser reorientada hacia un nuevo procedimiento para optimizar la función y la intención de la misma, cabe destacar, que esta labor está constituida en las normativas jurídicas, pero es necesario impregnar de importancia y darle la atención merecida.

Por otra parte, la administración tributaria debe conceder oportunidades y momentos de pagos a los contribuyentes, a los cuales se les forme en relación a las sanciones y procedimientos rígidos por incumplimiento de las obligaciones, por lo que, existen

situaciones en las cuales el contribuyente ya ha cometido un retardo en el pago de sus impuestos para ello, estratégicamente se debe ejecutar un convenio de pago a efectos de formar al ciudadano a no seguir incurriendo con tales ilícitos, para ello, el contribuyente notificara su retardo de pago, permitiendo la administración tributaria ejecutar actividades de formación, donde se imponga una multa generando un convenio con el mismo, en fechas descritas para el pago de sus impuestos y de la multa que subsistió.

Seguidamente, la práctica nos ha demostrado que por distintas razones el contribuyente en la fecha tope de pago no puede ejecutar el mismo, por diversas circunstancias, lo que trae consigo que sean necesario implementar estrategias para una mayor aceptación del contribuyente, haciendo uso de prórrogas de pago, está a su vez, deberá ser generalizada a toda la colectividad, pudiendo gestionar e identificar mediante procesos administrativos cuales son los contribuyentes que siempre muestran retardo en el pago luego de la fecha descrita para el mismo, haciendo un llamado directo para proceder a formar al ciudadano, concientizándolo sobre las oportunidades ofrecidas, retomando la importancia e informando la distribución de los recursos.

No obstante, este procedimiento si bien es cierto, genera aspectos muy positivos que en suma se convierten estratégicos, sin embargo, se debe tener precaución al momento de tomar decisiones para las prórrogas y convenios de pago, debido que, la administración de recursos se puede encontrar deteriorada por no poseer los suficientes, por cuanto la estrategia debe contar con la información necesario y una buena administración para conocer que oportunidades se le pueden ofrecer al contribuyente, para lo cual, es sencillo, ya que se conoce un estimado sobre la recaudación anual, pudiendo ser distribuida para identificar fácilmente cuales serían las oportunidades ofrecidas a los contribuyentes, así pues, el gerente podrá saber si está dentro de los límites estimados y en función de ello, ofrecer opciones.

En consecuencia, la estrategia procura generar una tranquilidad y confianza al contribuyente, siendo eficiente y contribuyendo a la formación de la cultura tributaria y valores sociales, aumentando el deseo de pago del contribuyente, dando cumplimiento a sus obligaciones y credibilidad por el organismo y política nacional. Evidentemente, se debe reforzar por medio de un plan de cobranza esta situación presentada, donde se le informe al contribuyente la oportunidad que se le dará, para estar al día con la administración

pudiendo llegar a acuerdos y convenios. De esta forma, los contribuyentes que poseen demoras podrán tener la confianza de acercarse para cumplir con su labor.

3.3.12 Concursos

Los planes de trabajo para la administración tributaria son fundamentales, a lo largo de la historia, se han ejecutado diversidad de actividades que hoy día son necesarias retomarlas tras una dimensión actualizada, asegurando que los mismos consolidan proyectos de mejora de atención al usuario, además recaudación.

Con el fin de generar una estrategia fáctica de incentivo a la cultura tributaria, se han establecidos concursos nacionales, sin embargo, este plan consiste en un concurso municipal que motive a los ciudadanos a merecer oportunidades de pago, prorrogas, rebajas de impuestos, exoneraciones, formaciones, empleos, es decir, elementos atractivos para la comunidad, que pueden ser dados mediante facturas, primeras declaraciones al año, pronto pago de declaraciones, visitas a las oficinas verificando el cumplimiento eficaz de las obligaciones, es decir, generar un acompañamiento en cada uno de los espacios de trabajo, donde el ciudadano pueda sentir que la administración tributaria se encuentra presente coadyuvándolo a cumplir con su labor de pago para el bienestar colectivo.

Para ello, se deja atrás el paradigma rígido y obligacional de pago, sino más bien una satisfacción plena para ayudar al colectivo y asimismo, por lo que, retomar estas acciones y además actualizarlas a la dinámica del ciudadano es fundamental para en estos momentos incentivar una cultura tributaria, generar valores y conciencia de cumplimientos, de bienestar colectivo, es decir, para pensar en general y no en formas individualista, la idea es llegar al ciudadano donde al momento de recibir su premio pueda ser formado en valores creyentes de la tributación.

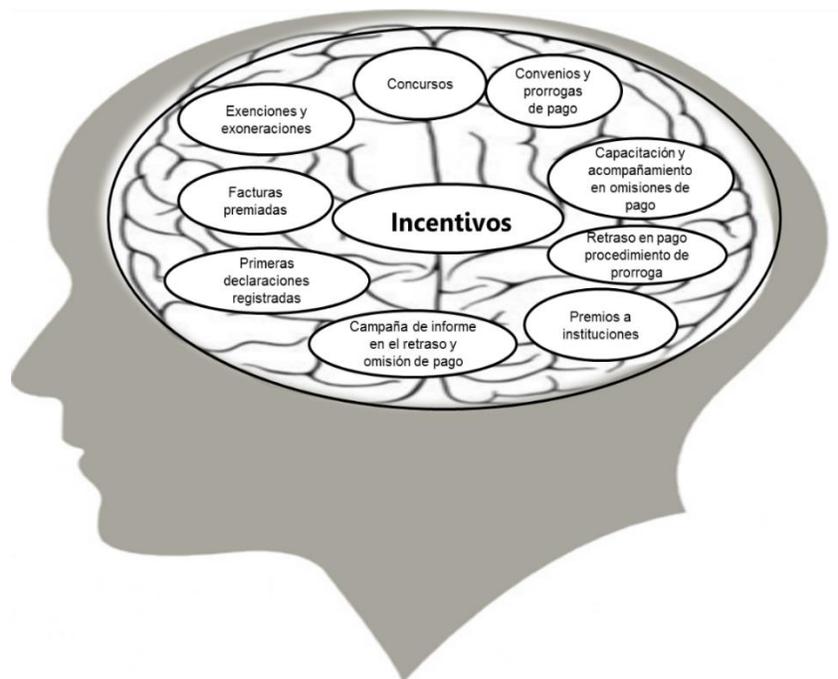
Por supuesto, la intencionalidad de estos concursos son estrategias del organismo, para evidentemente verificar los cumplimientos del contribuyente y orientar en el caso de procesos inexistentes o fallidos, generando un acercamiento a la administración tributaria, de formación y capacitación en valores, culturas e ideologías propias para fomentar la cultura tributaria, con sentimientos de tranquilidad y seguridad por sentirse ayudados por la función del organismo y no reprendidos por sus malas actuaciones.

Por otra parte, se puede instar por medio de estas estrategias de concursos a otros organismos, instituciones, empresas y demás figuras jurídicas a estar presente en estos sorteos, por medio de la recaudación de facturas en el cual la mayor cantidad de facturas recaudadas por institución recibirá proyectos tecnológicos, deportivos, bibliográficos y de formación en esta área tributaria, inclusive pasantías, proyectos de carrera, es decir, diversos incentivos para motivar al ciudadano, es así, como por medio de esta estrategia las funciones estratégicas estarán presentes en el día a día del contribuyente.

Aunado a lo anterior, concursos de primeras 5 declaraciones del año que reciba la administración tributaria tendrá un convenio de pago o exoneración, por supuesto, todo esto, debe estar enmarcado en normas lícitas y procedimientos internos que fortalezcan la cultura tributaria y conlleven a motivar al contribuyente, así como, minimizar los evasores de impuesto, de ninguna manera se busca irrumpir con las políticas de Estado, o bien, normativas, por el contrario se insta a la población a la formación en la tributación.

Figura 9.

Incentivos Tributarios



3.3.13 Normas Tributarias

Una de las tradiciones tributarias inmersas en la función directa de la tributación es la regulación del marco normativo la cual, en nuestros países, se ha constituido como una manera dinámica de ser presentada las políticas de Estado, por cuanto vemos la diversidad de reformas tributarias cada año. Así pues, las normativas no son más que las guías de acción que tiene un ciudadano y en general todo el colectivo que trabaja en esta función tributaria para poder gestionar y realizar su trabajo.

En este sentido, las normativas tributarias se dividen en tres elementos, leyes, código y reformas específicamente las orientadas a la administración tributaria, estas tras su lectura enmarcan todo el sistema eficiente y óptimo que regulara la función de la tributación, que a su vez orienta el proceso para una perfección en aras de hacer hincapié en todo el proceso tributario.

En este marco de referencia, la función tributaria evidentemente debe estar enmarcada en normativas legislativas que logren armonizar el sistema tributario partiendo de nuestra carta magna hasta la especificación de las normativas para cada impuesto en particular, que contiene elementos en detalles y explícitos en los reglamente de cada normativa. Así pues, referenciar una cultura tributaria conforme a normativas no puede mantenerse como un procedimiento estático, este debe ser soportado con reformas que sustenten las practicas que hoy día son dadas para superar las barreras en cuanto a la situación fenómeno descrita.

Ahora bien, las normativas logran generar un ámbito de uniformidad en cada uno de los procesos que son elaborados en el ámbito tributario, por lo que, se encuentra sustentado en pensamientos, políticas, guías de acción y especificación de procesos conformados en un paso a paso de las practicas que desde la historia son dadas, no obstante, se debe tener presente que existe una diversidad de prácticas que hoy no son dadas sino que más bien deben de estar reformuladas con la ayuda de estrategias y creatividad para soportar las circunstancia de nuestro país en los distintos sectores.

Por tal motivo, las normativas deben surgir para dar respuestas ante inquietudes de procesos y toma de decisiones, las cuales se constituyen como un plano de acción nacional que posteriormente serán interiorizadas para generar unas estructuras orientadas al

proyecto país. En termino generales, las normativas que componen todo un cuerpo coherente del ámbito tributario son diversas, así como sus distintos reglamentos y además de ello providencias administrativas para impuestos, es decir, hay toda una variedad de normativas que configurar el accionar tributario, lo fundamental de este caso es poder reconocer que las innovaciones son posibles y necesarias más aun cuando se trata de barreras ante opiniones públicas, donde los organismos se encuentran demandados.

Indico, asimismo, que la normativa hace mención a las diversas categorías en condición de contribuyente que se encontraran sujetas al cumplimiento de deberes formales, materiales y demás obligaciones tanto del contribuyente como responsable, así como la administración tributaria, generando evidentemente garantías a los contribuyentes, describiéndolos en personas naturales, jurídicas.

Considerando lo anterior, se puede indicar que los deberes formales y materiales no son más que actuaciones que la ley regula para los contribuyentes, responsables y terceros, que van a de acuerdo a formas específicas reguladas por la misma, estas deberán de ser realizadas en los plazos y criterios que establecen las leyes en cada caso específico, haciendo dentro de este contexto importante pensar en reformas significativas como una función permanente en gerentes, líderes y políticos para desarrollar elementos funcionales de interés colectivo hacia los ámbitos económicos, tributarios, administrativos, contables y aquellos que involucren el campo de desarrollo financiero de nuestro país.

CAPITULO 4: LA NEUROTRIBUTACIÓN. UNA TEORÍA EMERGENTE

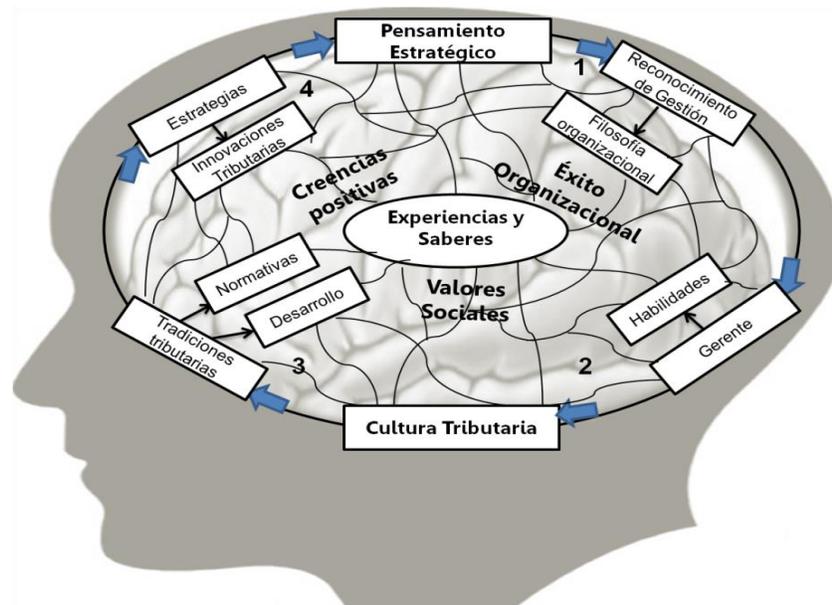
4.1 La Neurotributación

El constructo teórico generado, fue dado a partir del análisis de datos suministrados por los informantes claves y autores sobre textos específicos del área, los cuales permitieron orientar y formular los elementos que construyen la neurotributación, considerando que, cada elemento constituye un estudio profundo, representado de forma ilustrativa en el pensamiento del hombre, ideologías, innovaciones y uso de la creatividad a través del pensamiento estratégico para superar los obstáculos tributarios.

Es por esto que, a continuación, se presenta la representación ilustrativa imaginativa de los elementos que ayudan a la construcción de la neurotributación. Cabe destacar que, este proceso permitió generar un aporte hacia una teoría emergente para el afianzamiento de la cultura tributaria desde un pensamiento estratégico gerencial.

Figura 10.

Neuro-Tributación



Conforme a la ilustración dada por la figura se puede observar cómo está representada específicamente por el hombre, talento humano, individuo y contribuyente de una sociedad, el cual al ser parte integrante de una organización se convierte en co-participante de funciones integradoras y más aún cuando se trata de la función de políticas de Estado.

Por tal motivo, estar frente a una institución y cumplir con funciones de gerente, conlleva a que, enfrente decisiones, ideas, creatividad e incluso conflictos de los cuales es necesario hacer uso de su pensamiento, análisis y reflexión, por lo que, ideas por sí solas no bastan para superar las barreras contemporáneas, estas deben estar impregnadas de formas estratégicas de acuerdo a la filosofía organizacional para poder generar el éxito del organismo, por lo que, el ser humano, opera bajo pensamientos estratégicos en una organización.

En segunda instancia, el ser humano en sí mismo, debe cumplir ideales para ocupar la función de gerente estratégico, que a su vez se convierte en un ciclo cuando debe conocer y orientar una organización estratégica, pero si bien es cierto, el conocimiento trae en sí mismo, la posibilidad de integrar y complejizar distintas categorías, por lo que, se trata sobre la cultura tributaria como una forma esencial de generar nuevos conocimientos, valores, creencias y conductas del ser humano, por lo que, sigue siendo un círculo dentro de los pensamientos del ser humano con funciones descritas como un ciclo que se regenera al ser actualizadas y orientadas al contexto.

De igual manera, la cultura tributaria trae consigo un compendio de tradiciones e innovaciones que desde el pensamiento estratégico son generados. Todo ello, tiene la posibilidad de cambiar el paradigma tradicionalista de la tributación hacia creencias positivas por la conformación de innovaciones, superando el estatus negativo de la tributación. Así pues, cada uno de estos elementos conduce a propiedades más detalladas comprendidas por el hombre, además indispensables para generar la neuro-tributación.

Definitivamente, tratamos sobre una organización estratégica porque logramos por medio de un gerente consolidar y entender una filosofía organizacional que involucre una formación y entendimiento de la naturaleza de la misma, no obstante, la complejidad que implica una filosofía organizacional es necesaria que sea superada por medio de

habilidades gerenciales que el ser humano como gerente estratégico proporciona hacia una nueva revolución del ámbito tributario.

Se considera propicio la aplicabilidad de un sistema armónico, eficiente y eficaz en organismos públicos específicamente los encargados de la Administración Tributaria, como un proyecto enmarcado en la neuro-tributación producto de la propia información diagnóstica, indagada, argumentada por expertos del área, contribuyentes claves, teóricos de textos, como parte de un estudio que da respuesta ante los desafíos que atraviesa esta institución como parte de un desarrollo innovador de la alta gerencia para la búsqueda de alternativas, propuestas y elementos que consoliden una política orientada al proyecto país, hacia beneficios directamente aplicados a la población.

Reconociendo la relación directa existente entre un pensamiento estratégico consolidado en organizaciones públicas desde la gerencia y el fomento hacia la cultura tributaria como un proyecto generador de la neuro-tributación que moldee un estilo de gerencia hacia la masificación de beneficios colectivos, sociales, y demás aspectos que involucra precisamente la tributación en nuestros países.

Por lo tanto, por medio del pensamiento estratégico se puede generar alternativas y propuestas conforme al desarrollo e impulso de la intuición, creatividad, imaginación, lógica, formación, y demás elementos que involucran habilidades del ser humano conforme a valores sociales de colaboración, cooperación, respeto, responsabilidad para con la sociedad, dejando a un lado los ideales individualistas hacia una nueva forma de pensamiento donde la prioridad en el ser humano en cuanto a la calidad de vida y una estructura cívica social armónica para la convivencia de los ciudadanos.

En consecuencia, los organismos públicos, que ejerce una acción promotora de las políticas nacionales debe ser capaz de aplicar la presentación de esta teoría como parte de un sustento innovador que apunte hacia el talento humano, reforzando las funciones, creencias, responsabilidades, atenciones a usuarios, hacia el camino del esfuerzo como funcionarios públicos para representar un organismo verdaderamente social, dado a la comunidad, para humanizar procesos gerenciales hacia la ruptura del status quo de grandes jerarquías, para entender una organización coherente con niveles mando altos, medios y bajos de una estructura funcional alineada y coordinada con un mismo objetivo.

En virtud de la búsqueda de acciones que enmarquen una nueva filosofía organizacional producto de la materialización del pensamiento estratégico conforme a las habilidades gerenciales que estiman un nuevo proceso y desarrollo local, municipal y nacional con la posibilidad de implementar propuestas internas en crecimiento de la institución para comprobar resultados efectivos, en función de que en prospectiva puedan ser distribuidos en todas las sedes que compone esta acción tributaria.

De acuerdo a estos requerimientos, las gerencias deben propiciar espacios para el empoderamiento del talento humano, creativo, con el uso de su imaginación e ingenio para realizar grandes avances en materia tecnológica, tributaria, legislativa, es decir, diversos aspectos que demanda una sociedad hacia la creencia positiva arraigada de funciones sociales, donde no se de paso a una opinión pública desvirtuada del fin organizacional.

Como resultado de esto, se pretende formular verdaderos enfoques de cultura tributaria orientada a la conformación de valores hacia una sociedad más justa, digna y equitativa, retomando las conexiones entre las personas, comunidades y gobiernos, generando estándares de la vida misma, hacia servicios públicos óptimos y de calidad, infraestructuras fortalecedoras de espacios turísticos, inclusive urbanísticos, cultivando un proyecto país, hacia el desarrollo de una población en términos de calidad de vida y beneficios de un país en desarrollo modelo de América Latina y el Caribe.

Desde esta coyuntura, surge un paradigma que desde el enfoque gerencial trata de elevar el conocimiento hacia la complejidad que implican los tributos en nuestra nación, siendo este un aporte substancial y relevante como parte de la neuro-tributación, que trata no solamente de maximizar beneficios colectivos y específicamente de políticas de Estado, sino de argumentar desde el pensamiento del ser humano como ente social, una estructura integradora de valores hacia fines colectivos, tratándose de regulaciones tributarias que desde su pensamiento sea internalizado como un valor indiscutible. Es así, como esta teoría aporta una categoría innovadora, descrita por la investigadora como Neuro-tributación.

Desde la conformación de esta categoría, son diversos los elementos que han sido estudiados como estructura generadora de este término, como lo es la neurociencia, desde su forma cognitiva, afectiva, en pro del desarrollo del ser humano en sus inteligencias múltiples, memoria, procesamiento de la información, generación de significados y

demás aspectos que constituyen elementos fundadores de nuestra relación mente-cerebro. No obstante, el estudio de los neuro tributos, propiamente ha sido poco demandado, pudiendo ser causa de esto lo mencionado con anterioridad como la falta de iniciativa tributaria que presenta la población a lo largo de la historia.

Precisamente, esta investigación posee un elemento innovador y poco estudiado como lo es la combinación del pensamiento estratégico y la cultura de la tributación, dando lugar a que nuestro cerebro sea el principal enfoque para generar nuevas teorías sobre la tributación, específicamente en los países latinoamericanos donde se requiere una nueva forma de visualizar los tributos propiamente. Consecutivamente, los avances sobre la parte cognitiva emocional han traído grandes avances en esta temática al ser relacionado con la conciencia tributaria, que, por supuesto impregna pensamientos en beneficio al sistema tributario, evitando las distorsiones sobre el sistema.

Como resultado del estudio de esta categoría de aplicabilidad gerencial, se denota el moldeamiento de un sistema tributario eficiente e innovador que supere las crisis tributarias de distintos países de América Latina, por lo que, los procesos de crecimiento, de gerencia e innovación son factibles y más aún cuando se trata del sector público, el cual posee objetivos en relación a la humanidad y a su desarrollo, permitiendo que la neurotributación, genere alternativas para una cultura tributaria donde el contribuyente mantenga sentimientos de pertenencia con su nación, comunidad y localidad, satisfecho por los programas y proyectos elaborado por los organismos de administración tributaria y satisfacción en el pago por el sentimiento de contribución.

Es entonces, como la neurotributación conlleva a la formulación de estructuras óptimas del sistema tributario, pudiendo coadyuvar a la generación de reformas y políticas que se relacionen directamente con la conciencia tributaria, que esta sea afectada no solamente para el contribuyente sino también para quienes dirigen estas políticas de recaudación, siendo capaz de internalizar en el pensamiento del ser humano, la función tributaria, es decir, maximizar la conciencia positiva para adaptarnos a los tributos desde su máxima potenciación, aprovechando en este sentido la conexión cerebral con las distintas emociones que puede generar el cumplimiento de los tributos en sentido de cumplimiento positivo y voluntario.

Pensamiento Estratégico y Cultura Tributaria. Un Nuevo Enfoque Gerencial desde la Neurotributación

Desde esta perspectiva, la neurotributación implica, internalizar en el pensamiento y cerebro de los contribuyentes y ciudadanos en general la función tributaria, permitiendo reflexionar y fundamentar sensaciones positivas en esta área, en momentos de pago, declaración, deberes formales en general, así como facturación y demás acciones.

Además puede ser fácilmente impulsada como una técnica gerencial para desarrollar la función tributaria, evidentemente con las respectivas reforma y regulaciones propicias en el área, en pro del crecimiento de esta formación de gran importancia y relevancia en nuestros países, como fuente de ingreso, por lo que, se hace indispensable implementar desde el enfoque gerencial la neuro-tributación, como la forma de implementar innovaciones y hacer uso de la creatividad para conectar las sensaciones y emociones positivas con la tributación con las regulaciones efectivas de este medio, evitando de forma tácita la evasión.

Es importante traer a colación que, por medio de la neurotributación se pueden generar distintas innovaciones y estrategias, pero que, si bien es cierto estas serán propicias de ser reformadas conforme a los avances y desarrollo de nuestro país, sin embargo, para efectos de comenzar a estructurar cambios se propone la aplicación de la neurotributación, como una oportunidad para la administración tributaria de encontrar los caminos conforme a los desafíos. Pero, lo trascendental es poder comprender los aspectos que necesitan de forma inmediata renovarse, tomando decisiones bajo el entendido de que este proceso es un ciclo que no se detiene, que las condiciones de los países varían según la historia y que es el momento de marcar la diferencia para nuestro pueblo.

5. COMENTARIOS FINALES

Los organismos públicos son figuras preponderantes en nuestro país, dado que denotan el protagonismo de la política de Estado. Así pues, las mismas se convierten en entes funcionales de todo el aparato productivo de la nación, por tanto, la administración y gerencia de los mismos deben de estar cada vez más vigentes ante los retos que atraviesa nuestra población, siendo un ejemplo de ello el organismo tributario, dichos organismos son tan fundamentales para nuestros países, puesto que representa una de las principales fuentes ingreso.

Pero, dado al reconocimiento de los retos que atraviesa nuestra población y específicamente este organismo en torno a la falta de culturización tributaria es indispensable implementar estrategias para generar innovaciones tributarias, en cuanto a los elementos involucrados, como lo es, la tecnología, los símbolos, atención especializada por parte de los funcionarios, todos los ámbitos susceptibles de ser adaptados a las actualizaciones y necesidades de la población.

Por ende, la teoría emergente ante tal situación involucra indiscutiblemente el pensamiento estratégico como parte de la formación de un nuevo paradigma tributario, hacia la competitividad positiva de un organismo que pueda superar las barreras culturales y sociales de la anti-tributación, formando una conciencia tributaria en busca de que desde el sentido emocional y neuronal del ser humano sea vista una formación positiva de los tributos.

No obstante, lo que se busca es liderizar los tópicos tributarios ante la crisis de cultura tributaria, hacia una transformación social de valores, de cumplimiento y humanización ante las gestiones sociales, creyentes de las gestiones públicas y políticas de inclusión que se han gestado a lo largo del tiempo, optimizando las funciones hacia una reconversión de la nueva filosofía de gestión, la cual evidentemente debe representar una transición fundamental para quienes son trabajadores y funcionarios públicos quienes se muestran como ejemplo ante la población.

Ante tal exposición, se plantea un aporte substancial innovador para las gerencias tributarias y estratégicas como lo es la neuro- tributación, un término caracterizado por el estudio, comprensión y reflexión de los tributos, permitiendo conectar afectaciones emocionales y cognitivas relacionadas directamente con la estructura cerebral del ser humano, el cual pueda generar aceptaciones y voluntades positivas conforme a los tributos que estructuran el sentido político y económico de nuestra nación hacia un sistema tributario de referencia en América Latina.

Por tal motivo, esta estructura se muestra como una filosofía de gestión que innova todo el tradicionalismo de la tributación, por lo que, se hace necesario e indispensable implementar las estrategias que conformen la reflexión sobre las iniciativas tributarias para redimensionar todo el sistema, apuntando hacia el éxito y optimismo organizacional. Así pues, por medio de los neuro-tributos es como se puede generalizar distintos aspectos desde la tecnología, formación, integración de la ciudadanía y demás organismos políticos, es decir, generar una integración que maximice los beneficios desde el campo de la gestión pública y específicamente de organismos de Estado.

En este sentido, la aplicación como una estrategia gerencial la neuro-tributación, como un estudio actualizado que marca una forma trascendental de visualizar los tributos, no obstante, son distintas las tendencias existentes para superar los desafíos descritos, sin embargo, las relaciones que se proponen marcan una complejidad trascendental, única e inigualable que complejiza el estudio tributario hacia la unión y conciliación de diversas temáticas y contextos para obtener el cambio radical de la tributación.

Por tal motivo, se recomienda la aplicación de los neuro-tributos, como un esfuerzo generador de beneficios ante los organismos públicos, exaltador de las cualidades, actividades y filosofía de gestión de la política de Estado, con la posibilidad de incrementar aspectos cualitativos y cuantitativos a nivel nacional, en la conformación del nuevo ciudadano, así como, nuevas políticas, orientadoras del comportamiento social hacia una concientización de cumplimiento voluntario y humanitario, bajo el entendimiento de la colaboración para un bien colectivo, donde cada ciudadano pueda reflexionar y ser co-participe y co-responsable de las funciones de Estado.

Pensamiento Estratégico y Cultura Tributaria. Un Nuevo Enfoque Gerencial desde la Neurotributación

Finalmente, la neuro-tributación contribuirá al crecimiento de nuestro país, a la conformación de líderes nacionales en materia tributaria, conjugación de talentos de distintas carreras profesionales con conocimientos tributarios desde la educación básica, recursos que serán apremiantes para las organizaciones públicas y específicamente órgano recaudador de impuestos, dando respuesta a los inconvenientes presentados a lo largo de la historia con categorías como la evasión, así pues, la teoría del pensamiento estratégico para la cultura tributaria con su aporte categorial de la neuro-tributación marca una pauta fundamental que da respuesta ante la innovación, actualización y bienestar de nuestro país.

6.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Andara, L. (2019). Ingreso, Gatos y Presupuesto Público en el ordenamiento jurídico venezolano. Universidad de los Andes. Mérida Venezuela. file:///C:/Users/anapa/Downloads/Dialnet-EIPresupuestoPublicoVenezolano-778415.pdf
- Arango y otros (2014) Formación académica, valores, empatía y comportamientos socialmente responsables en estudiantes universitarios. Revista de la educación superior Vol. XLIII Nro. 169 Instituto de estudios urbanos. ANUIES. <https://www.redalyc.org/pdf/604/60430753006.pdf>
- Argandoña, A. (2016) La misión de la empresa y la responsabilidad social. Revista la Caixa Vol. 29. Universidad de Navarra. <https://media.iese.edu/research/pdfs/ST-0392.pdf>
- Armas, M. (2010). Educación para fomentar la cultura tributaria en los ciudadanos de Maracaibo. Tesis para optar al título de Doctora en Ciencias Gerenciales. Universidad Rafael Beloso Chacín.
- Banfi D. (2014) La cultura tributaria para el cumplimiento de la obligación tributaria. Revista COMERCIIUM ET TRIBUTUM. Universidad Rafael Beloso Chacín. <http://ojs.urbe.edu/index.php/comercium/article/view/2050>
- Betancourt, J. (2006). Gestión estratégica: Navegando hacia el cuarto paradigma. Málaga: Eumed <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-03/Unidad1/Gesti%c3%b3n%20Estrat%c3%a9gica,%20Navegando%20Hacia%20el%20Cuarto%20Paradigma.pdf>
- Bonilla, E. (2014) La cultura Tributaria como herramienta de política fiscal: la experiencia de Bogotá. Revista ciudades, estados y política 1 (1):21-35. Instituto de estudios urbanos. Universidad Nacional de Colombia. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revcep/article/view/44456/45740>
- Bravo F. (2011) Los Valores Personales no Alcanzan para Explicar la Conciencia Tributaria: Experiencia en el Perú – CIAT Revista de Administración Tributaria N° 31 Junio 2011, p.1. https://www.ciat.org/Biblioteca/Revista/Revista_31/Espanol/revista_ebook_31_2011.pdf

- Corredor, M y Díaz, W (2007). La Cultura Tributaria Municipal. Diagnóstico en la Parroquia El Valle del Municipio Bolivariana Libertador del Distrito Capital. Observatorio de la Economía Latinoamericana No.81. Revista Académica de economía. Junio 2007. <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ve/>
- Chang, E. y Paredes, A. (2016) Pensamiento Estratégico en la gestión de las tiendas de barrio. Revista Opción. Vol. 32 num 13, Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/310/31048483013.pdf>
- Fleitman J. (2000) Negocios Exitosos. Cómo empezar, administrar y operar eficientemente un negocio. Editorial: McGraw Hill México.
- Franco, M (2012) El Pensamiento Estratégico en los Gerentes Basado en la Filosofía de los Institutos Autónomos del Sector Público. Revista Daena Vol. 7. International Journal of Good Conscience. [http://www.spentamexico.org/v7-n3/7\(3\)46-58.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n3/7(3)46-58.pdf)
- García, J. (2010) Pensamiento Estratégico: herramienta de competitividad para una orientación gerencial del nuevo milenio. Universidad del Zulia. TEACS Nro. 4. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3991509>
- Genero, (2011) Valores empresariales: comprensión y aplicación práctica en la empresa moderna. (Documento en línea). <http://www.javiergenero.com>
- Jarach, D (2013) Finanzas públicas y derecho tributario. Editorial Cangallo. Buenos Aires, Argentina. <https://static-laley.thomsonreuters.com/LALEYARG/product/files/41461337/41461337.pdf>
- Mavares, K. (2011). Educación tributaria y desarrollo profesional en las escuelas arquidiocesanas. Revista COMERCIIUM ET TRIBUTUM. Universidad Rafael Belloso Chacin. <http://ojs.urbe.edu/index.php/comercium/article/view/2180>
- Méndez, C. (2014) Metodología de la Investigación. Editorial McGraw Hill Interamericana. Tercera Edición. Colombia. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Méndez, P (2005) Cultura tributaria y contribuyentes. Datos y aspectos metodológicos fermentum, Revista Venezolana de Sociología y Antropología, septiembre-diciembre, vol. 15, n.º 044, Mérida, pp. 332-352. <https://www.redalyc.org/pdf/705/70504404.pdf>

- Moreno y Cerro (2009) Valores empresariales: de la teoría a la práctica. Un primer estudio. Edición Universidad Ramon Llull. Generalitat de Catalunya. <https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2019/09/25/36/valores-empresariales.pdf>
- Morón, G. (2014) La organización como clave del éxito empresarial. Tesis para optar al grado de Dirección y Administración de empresas. Universidad Internacional de la Rioja. https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/2336/Gemma_Moron_Molina_B.pdf
- Peñaloza, M. (2004) La clave para el éxito empresarial...la satisfacción del cliente. Revista visión gerencial. ULA. N°1 VOL 3. <https://biblat.unam.mx/hevila/Visiongerencial/2004/vol3/no1/4.pdf>
- Pérez, L (2012) Estrategia tributaria para la optimización de la recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el comercio informal del sector alimentos en la urbla Esmeralda, Municipio San Diego. Tesis para optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria. Universidad de Carabobo. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1082/Lperez.pdf?sequence=1>
- Rey, C (2011) La misión en la empresa. Tesis para optar al grado de doctor en Ciencias Humanas, Sociales. Universidad Internacional de Catalunya. https://www.tesisred.net/bitstream/handle/10803/386317/Tesi_Carlos_Rey_Pe%C3%B1a.pdf
- Reyes, K (2016) Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional. Tesis de grado para optar al grado de psicólogo organizacional. Universidad Rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Reyes-karla.pdf>
- Rios, G. (2003). Innovación Tecnológica en la gestión tributaria. Un estudio comparado: España y México. *Boletín mexicano de Derecho Comparado*. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-86332003000300008

- Rivera, R. y Sojo, C. (2002). La Cultura Tributaria en Costa Rica. Trabajo para la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), Disponible en: portal.sat.gob.gt/ct/portal/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=95.
- Roca, C. (2008). Estrategias para la formación de la cultura tributaria. Asamblea General del CIAT N° 42 (pág. p. 66). Guatemala: Serie Temática Tributaria N°15 Setiembre 2011 Asistencia al Contribuyente. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/03959836C65E2E5805257C120081DB15/\\$FILE/cultura_tributaria_dulio_solorzano.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/03959836C65E2E5805257C120081DB15/$FILE/cultura_tributaria_dulio_solorzano.pdf)
- Silvestri y Silvestri (2015) Estrategias de aprendizaje de la cultura tributaria en el marco de los estudios a distancia. 1eras. Jornadas Internacionales de estudios a distancias. Universidad del Zulia, Venezuela. <file:///C:/Users/anapa/Downloads/Dialnet-EstrategiasDeAprendizajeDeLaCulturaTributariaEnLaE-7195297.pdf>
- Unesco, (2011) Manual de gestión para directores de instituciones educativas. Ministerio de Educación de Perú. Primera Edición. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000219162>
- Zambrano, S y Quitián, R (2015) Análisis de la gestión de conocimiento en una institución de educación superior. Criterio libre Vol. 13 No. 22 Bogotá Colombia. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/140>



ISBN: 978-9942-960-72-6



9 789942 960726