

**PROPUESTA DE CAPACITACION CONTINUADA FRENTE A LA
NORMATIVIDAD DE LA REFORMA TRIBUTARIA QUE PERMITA
SENSIBILIZAR Y CONCIENTIZAR A LOS CONTRIBUYENTES DE LAS
EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL, COMERCIAL Y DE SERVICIOS DE
LA CIUDAD DE SOGAMOSO”.**

**MONICA SOFIA CASTRO MORA
HERCILIA PATIÑO PATIÑO**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA –UNAD
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
SOGAMOSO
2005**

**PROPUESTA DE CAPACITACIÓN CONTINUADA FRENTE A LA
NORMATIVIDAD DE LA REFORMA TRIBUTARIA QUE PERMITA
SENSIBILIZAR Y CONCIENTIZAR A LOS CONTRIBUYENTES DE LAS
EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL, COMERCIAL Y DE SERVICIOS DE
LA CIUDAD DE SOGAMOSO”.**

**MONICA SOFIA CASTRO MORA
HERCILIA PATIÑO PATIÑO**

**Trabajo presentado como requisito para optar al título de:
Administrador de Empresas**

**Director de Proyecto de Investigación
Ing. LUIS FELIPE MERCHAN**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA –UNAD
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
SOGAMOSO
2005**

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Sogamoso, 7 de abril de 2005

TABLA DE CONTENIDO

	Pag.
INTRODUCCIÓN	12
1. TITULO DEL PROYECTO	14
2.PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
4. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	16
5. OBJETIVOS	17
5.1 OBJETIVO GENERAL	17
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
6. DELIMITACIÓN DEL TEMA	18
6.1 DELIMITACIÓN POR OBJETO DE ESTUDIO	18
6.2 DELIMITACIÓN POR LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	18
6.3 DELIMITACIÓN POR TIPO DE ESTUDIO	18
6.4 DELIMITACIÓN TEMPORAL	19
6.5 DELIMITACIÓN DE ESPACIO O TERRITORIO	19
7. DELIMITACIÓN TEÓRICA	19
7.1 DISEÑO METODOLÓGICO	19
8. JUSTIFICACIÓN	22
9. MARCO REFERENCIAL	23
9.1 MARCO DE ANTECEDENTES	23
9.2 MARCO TEÓRICO	24
9.3 MARCO CONCEPTUAL	26
9.4 MARCO LEGAL	28
9.5 MARCO SITUACIONAL	31
10. SISTEMA DE HIPÓTESIS	35
10.1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS	35
10.1.1 Hipótesis Alternativa	35
10.1.2 Hipótesis Nula	35

11. VARIABLES	36
11.1. VARIABLES CUALITATIVAS	36
11.2. VARIABLES CUANTITATIVAS	36
11.3. VARIABLES INDEPENDIENTES	36
11.4. VARIABLES DEPENDIENTES	37
12. ASPECTO METODOLÓGICO DE LA INFORMACIÓN	39
12.1 TIPO DE ESTUDIO	39
12.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	39
12.3. OBSERVACIÓN DIRECTA NO ESTRUCTURADA	40
12.4. MÉTODO DEDUCTIVO	40
13. FUENTES Y TÉCNICAS	41
13.1 FUENTES PRIMARIAS	41
13.1.1 Observación Directa no Estructurada	41
13.1.2 Encuesta	44
13.1.3 Modelo de Encuesta	45
13.2 FUENTES SECUNDARIAS	48
14. POBLACIÓN Y MUESTRA	48
15. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	49
16. PROCEDIMIENTOS	50
17. SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	51
18. OBSERVACIÓN DIRECTA NO ESTRUCTURADA	78
19. CONCLUSIONES	82
20. PROPUESTA	84
21. OBJETIVOS	86
21.1 OBJETIVO GENERAL	86
21.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	86
22. JUSTIFICACIÓN	87
23. DISEÑO	88
23.1 ETAPA 1.	91
23.2 ETAPA 2	91
23.3 ETAPA 3	95

23.3.1 Contacto Inicial	95
23.4 ETAPA 4	98
23.5 ETAPA 5	100
23.6 ETAPA 6	101
24.EVALUACIÓN	103
BIBLIOGRAFÍA	104

LISTA DE CUADROS

	Pag.
CUADRO N.1 SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	16
CUADRO N.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	34
CUADRO N.3 RELACIÓN DE VARIABLES	38
CUADRO N.4 FICHA DE OBSERVACIÓN	43
CUADRO N.5 RELACIÓN DE PREGUNTAS 1,2,3,4	54
CUADRO N.6 RELACIÓN DE RESPUESTAS DE PREGUNTAS 5 Y 6	56
CUADRO N.7 RELACIÓN DE PREGUNTAS 7,8,9,10,11	66
CUADRO N.8 RELACIÓN DE PREGUNTAS 12,13,14,15,16,17 Y 19	73
CUADRO N.9 RESPUESTAS DE LA PREGUNTA 18	75
CUADRO N.10 ETAPAS DE LA PROPUESTA	90
CUADRO N.11 PROCESO DE RELACIONES INTERPERSONALES	93
CUADRO N.12 CONTACTO INICIAL	96
CUADRO N.13 DETERMINACIÓN DE LAS NECESIDADES	97

LISTA DE GRAFICAS

	Pag.
GRAFICA 1	52
GRAFICA 2	52
GRAFICA 3	53
GRAFICA 4	54
GRAFICA 5	55
GRAFICA 6	56
GRAFICA 7	57
GRAFICA 8	59
GRAFICA 9	61
GRAFICA 10	63
GRAFICA 11	64
GRAFICA 12	67
GRAFICA 13	68
GRAFICA 14	69
GRAFICA 15	70
GRAFICA 16	71
GRAFICA 17	72
GRAFICA 18	76
GRAFICA 19	77

AGRADECIMIENTOS

Porque más que un director o tutor , fuiste un amigo incondicional al que de todo corazón agradecemos por tanta paciencia y sabiduría. Pues sin tu ayuda, este gran sueño que hoy vemos culminado hubiera estado lleno de muchas más dificultades.

Gracias, LUIS FELIPE, porque haz hecho que el camino que nos queda por recorrer, sea mas fácil ya que de ti nos llevamos no solo los buenos consejos, sino las ganas de seguir adelante buscando un mañana que nos haga ser mejores.

Con todo nuestro cariño y agradecimiento

MONICA SOFIA Y HERCILIA.

DEDICATORIA

Esta es una meta que hoy he culminado y primero que todo le doy las gracias a DIOS por haberme permitido alcanzarla ; a mi hija Angela Julieth, quien me da la fuerza para seguir adelante y ha sido apoyo incondicional en la superación de este logro.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día todos los profesionales, industriales, comerciantes, prestadores de servicios y en general todos los ciudadanos deben relacionarse con los temas de tributación en el país ya que éstos han sufrido transformaciones y reestructuraciones y para ello se hace necesario educarse o capacitarse, lo cual, se debe hacer en torno a cuatro aprendizajes fundamentales: aprender a conocer ; aprender a hacer; aprender a vivir juntos; y aprender a ser: Sin ellos no podemos evolucionar nosotros mismos ni influir sobre nuestro entorno.

La presente investigación tiene por objeto brindar a todas aquellas personas que estén interesadas en conocer el por qué del rechazo de la normatividad de la Reforma Tributaria por parte de los contribuyentes.

La propuesta esta orientada a presentar en la primera parte, la investigación que pudiera determinar las causas del por qué se presenta el incumplimiento en las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.

Aquí se establecen los cimientos básicos para abordar el proceso de la investigación identificando el problema, la formulación del problema, la sistematización de la información, los objetivos, la delimitación del tema, el diseño metodológico, la justificación, el marco de referencia, el sistema de hipótesis, variables, los aspectos metodológicos, las fuentes y técnicas para la recolección de la información, la determinación de la población y muestra, técnicas e instrumentos, el procedimiento, sistematización y análisis de la información, la observación directa no estructurada y las conclusiones.

En la segunda parte, los lectores encontraran la propuesta de capacitación continuada frente a la normatividad de la reforma tributaria que permitirá sensibilizar y concientizar a los contribuyentes de las empresas del sector industrial, comercial y de servicios de la ciudad de Sogamoso, la cual, se desarrolla iniciando con la introducción, los objetivos, la justificación, el diseño, donde se plantea el desarrollo de la propuesta por medio de etapas donde se incluyen cuadros de aprendizaje denominados ejercicios de aplicación mediante los cuales, se espera que los funcionarios y los contribuyentes expongan sus conceptos y puntos de vista y por último la evaluación donde se medirán las falencias y fortalezas de la metodología aplicada.

1. TITULO DEL PROYECTO:

Propuesta de Capacitación continuada frente a la normatividad de la Reforma Tributaria que permita sensibilizar y concientizar a los contribuyentes de las empresas del sector industrial, comercial y de servicios de la ciudad de Sogamoso.

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:

En el municipio de Sogamoso como en el resto del país, se está presentado un fuerte rechazo ante normatividad de la reforma tributaria, ya que ésta presentando frecuentes cambios, como se ha visto en el nuevo 4 X 1000, el proyecto MUISCA, el impuesto al patrimonio y los constantes cambios en los impuestos, así como unas serias sanciones ante el incumplimiento de las obligaciones tributarias.

Para hacer reflexionar a los empresarios es necesario realizar una campaña para lograr la concientización y de ésta manera cumplan con las nuevas disposiciones del gobierno y así se eviten las sanciones que por incumplimiento les impone la ley.

Esto se apoyará con capacitaciones de sensibilización masivas para las empresas del sector industrial, comercial y de servicios de la ciudad de Sogamoso, ofreciéndoles además, una capacitación continuada y una oficina de orientación permanente ya que en el momento estas orientaciones solo las dan por medio de una línea telefónica directa.

3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué forma es posible la elaboración de una propuesta de capacitación continuada frente a la normatividad de la reforma tributaria que permita sensibilizar y concientizar a los contribuyentes de las empresas del sector industrial, comercial y de servicios de la ciudad de Sogamoso ?

4. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACION:

CUADRO N.1

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS ESPECIFICOS
<p>¿ De que forma es posible la elaboración de una propuesta de capacitación continuada frente a la normatividad de la reforma tributaria que permita sensibilizar y concientizar a los contribuyentes de las empresas del sector industrial, comercial y de servicios de la ciudad Sogamoso ?</p>	<ul style="list-style-type: none">- Buscar información en la DIAN sobre el cumplimiento de los empresarios en cuanto a las obligaciones tributarias. - Determinar un porcentaje cualitativo y cuantitativo de las empresas del sector Industriales, Comerciales y de Servicios de Sogamoso que actúan positiva y negativamente frente a las obligaciones tributarias. - Participar en las capacitaciones que la DIAN brinda a los contribuyentes. - Aplicar encuesta Piloto. - Determinar el por qué se presenta el incumplimiento y evasión de los impuestos. - Determinar la actitud de los contribuyentes frente a la Reforma Tributaria y sus constantes cambios.

Fuente: Las Autoras

5. OBJETIVOS:

5.1 OBJETIVO GENERAL

- Elaborar una propuesta de Capacitación continuada frente a la nueva Normatividad de la Reforma Tributaria que permita sensibilizar y concientizar a los contribuyentes de las empresas del sector industrial, comercial y de servicios de la ciudad de Sogamoso.

5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a) Determinar el porcentaje cualitativo y cuantitativo de las empresas industriales, comerciales y de servicios de Sogamoso que actúan positivamente frente a la nueva ley de contribución.
- b) Conocer los beneficios que la nueva Reforma Tributaria ofrece a las empresas del sector industrial, comercial y de servicios de la ciudad de Sogamoso.
- c) Determinar las causas del por qué? se presenta el incumplimiento y la evasión de Impuestos.
- d) Determinar la actitud de los contribuyentes frente a la Reforma Tributaria y sus constantes cambios.

6. DELIMITACIÓN DEL TEMA

6.1 DELIMITACIÓN POR OBJETO DE ESTUDIO

Con la presente investigación se pretende identificar los factores que influyen en el incumplimiento de la normatividad tributaria y con lo cual se conocerán las razones que exponen los contribuyentes, representantes legales, contadores etc. de las empresas del sector industrial, comercial y de servicios de Sogamoso y de ésta forma llegar a elaborar una propuesta de capacitación continuada frente de la normatividad tributaria que sensibilice y concientice a los contribuyentes de la región.

6.2 DELIMITACIÓN POR LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Se enmarca ésta investigación en la línea social, ya que se tiene en cuenta a las empresas de corte industrial, comercial y de servicios de la ciudad de Sogamoso, al igual que a los contribuyentes, representantes legales, contadores y la influencia del incumplimiento que éstos presentan hacia la normatividad tributaria.

6.3 DELIMITACION POR TIPO DE ESTUDIO: Esta investigación tiene un tipo de estudio descriptivo no experimental de acción participativa, ya que se van a describir y a caracterizar las diferentes actitudes y comportamientos que poseen los contribuyentes de las empresas Industriales, Comerciales y de Servicios de Sogamoso frente a los cambios de la actual Reforma Tributaria. Teniendo en cuenta los sucesos relevantes que se han presentado en cuanto al incumplimiento de la normatividad para que con esto se elabore una propuesta de capacitación continuada que sensibilice y concientice a los contribuyentes.

6.4 DELIMITACIÓN TEMPORAL: La investigación se realizará durante un periodo de 18 meses que incluye tanto el trabajo investigativo de campo como la sistematización de la investigación.

6.5 DELIMITACION DE ESPACIO O TERRITORO: Esta investigación está dirigida a las empresas del sector Industrial, Comercial y de Servicios de Sogamoso, a los contribuyentes, representantes legales, contadores, localizados dentro del municipio de Sogamoso departamento de Boyacá.

7. DELIMITACION TEORICA

7.1 DISEÑO METODOLOGICO

Para la elaboración de la propuesta de capacitación continuada de la normatividad de la reforma tributaria que permita sensibilizar y concientizar a los contribuyentes de las empresas del sector industrial, comercial y de servicios de Sogamoso se utilizarán los métodos:

7.1.1 Análisis de la información: Para lo cual se consultó la información tanto verbal como escrita existente en la Unidad Especial y Administrativa Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN – de Sogamoso que contribuya para el desarrollo de la presente investigación.

7.1.2 Observación directa no estructurada: La cual se hará en las diferentes fechas de capacitaciones para los contribuyentes con el fin de observar las diferentes actitudes (positivas, negativas), si los asistentes se encontraban

dispuestos o indispuestos, con dudas, y si los comportamientos eran favorables frente a la actual normatividad tributaria.

7.1.3 Encuesta: Para lo cual se realizó un cuestionario unificado que se aplicará a los contribuyentes, representantes legales, contadores y asistentes en general, donde permita precisar a fondo aspectos como:

- ❖ Sí son propietarios de la empresa
- ❖ Son representantes legales
- ❖ Sí administran uno o varios establecimientos
- ❖ Identificar la actividad económica
- ❖ Sí se encuentran inscritos a la Cámara de Comercio
- ❖ Sí son contribuyentes inscritos a la DIAN
- ❖ Su opinión ante la reforma tributaria. Y sí creen que contribuirán al mejoramiento social, infraestructura y al desarrollo económico del país
- ❖ El cómo, lo afectan los fuertes cambios de la reforma tributaria
- ❖ Sí se encuentran de acuerdo con la obligatoriedad que impone el Estado en la Reforma Tributaria
- ❖ Cómo se considera como contribuyente

- ❖ Sí saben en que se están invirtiendo los dineros captados por medio de los impuestos
- ❖ Consideran la comunicación que hay entre la DIAN y los contribuyentes como la más adecuada
- ❖ La opinión de las actualizaciones tributarias que la DIAN dicta actualmente y cuál es la calidad de éstas capacitaciones
- ❖Cuál es la asistencia a esas capacitaciones
- ❖ Si los contribuyentes estarán dispuestos a asistir a nuevas capacitaciones tributarias donde participen activamente
- ❖ Sobre los temas que les gustaría que se trataran en los diferentes encuentros
- ❖ Sus razones para ser un evasor
- ❖ La opinión que ellos tienen sobre las sanciones que la DIAN imponen por el incumplimiento de la Normatividad Tributaria.

Este modelo de encuesta será aplicado a las diferentes personas que asistan a las capacitaciones programadas con el fin de recopilar los diferentes conceptos y opiniones que se tenga de la Normatividad Tributaria haciendo un análisis posterior de resultados.

Para la selección de la población a encuestar se toma únicamente las empresas de la Zona Industrial, Comercial y de Servicios de la ciudad de Sogamoso.

8. JUSTIFICACIÓN

Muy frecuentemente se observa que día a día surgen nuevas disposiciones tributarias que el Estado impone y que son de obligación legal cumplir, sin embargo, más que cumplir con una ley se trata de sensibilizar y concientizar a los contribuyentes de estas disposiciones, ya que, lo que toda persona espera, es que su región, con la ayuda de la comunidad lidere procesos regionales y empresariales, pero, para que esto pueda ser realmente positivo exige una especial condición para todos aquellos que deben cumplir con la obligatoriedad: el cumplir con las nuevas disposiciones de la Reforma Tributaria.

La importancia de ésta investigación es determinar las diferentes actitudes y comportamientos además de analizar las diferentes razones y motivos que tienen los contribuyentes de las empresas del sector industrial, comercial y de servicios de la ciudad de Sogamoso, en cuanto al incumplimiento de la nueva normatividad de la reforma tributaria, identificando variables como la capacidad de pago, nivel educativo, evasión, tipo de empresa, si son agentes retenedores o no, y la clase de comunicación que existe entre la DIAN y los contribuyentes y de esta manera, elaborar una propuesta de capacitación continuada frente a la normatividad tributaria que permita sensibilizar y concientizar a los contribuyentes frente a esta obligación y así acabar con la evasión de impuestos.

Es importante realizar este estudio, ya que interesa el por qué se presenta la evasión y el incumplimiento en los pagos tributarios, el conocer más de la nueva Normatividad de la Reforma Tributaria y las implicaciones que tiene el incumplimiento de estas obligaciones y sí de alguna manera, los mecanismos de recaudo y capacitación a los contribuyentes son los indicados y están dando los resultados esperados por el Estado, ya que con éstos, se contribuye con el

bienestar de la sociedad ya que son dineros utilizados para educación, salud, obras publicas y en general para el progreso del país.

9. MARCO REFERENCIAL:

9.1 MARCO ANTECEDENTES

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, es una Unidad Administrativa especial adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Le compete la administración de los Impuestos de Renta y Complementarios, de Timbre Nacional y sobre las ventas, los derechos de Aduana y los demás Impuestos Nacionales que no sean responsabilidad de otra entidad del Estado y ejerce las funciones de control y vigilancia que tenía asignadas la superintendencia de cambios, en materia de importación de bienes y servicios.

Comenzó con el nombre de Dirección de Impuesto Nacionales, la cual contaba con oficinas adscritas a ella como la Recaudación de Impuestos que se encontraban ubicadas en los pueblos las cuales funcionaron hasta 1988, donde se ejercía la función de recaudo público de impuestos, en el año de 1991, fueron creadas dos oficinas, la DIN (Dirección de Impuestos Nacionales) y la DAF(Dirección de Apoyo Fiscal), donde la DAF llegó a su terminación en le año de 1992 dentro de las regionales de Boyacá. En 1994 se creó la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, que cuenta con dos sedes dentro del departamento que están ubicadas en las ciudades de Tunja y Sogamoso respectivamente y en el resto del país específicamente en los puertos, se encuentran las oficinas de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales entidades que sirven de agentes reguladores del gobierno nacional.

9.2 MARCO TEÓRICO

Para llevar a cabo las funciones que le han sido encomendadas, el Estado debe contar con fuentes de financiamiento adecuadas. La primera de ellas, y la que representa el mejor indicador de la solidez de las finanzas públicas de un país y de su esfuerzo fiscal, son los ingresos corrientes, los cuales se pueden clasificar en los Impuestos, las Tasas o tarifas, las Contribuciones, las Rentas contractuales y otros, y las Ventas de bienes y servicios.

Para desempeñar ésta tarea, el Estado ha delegado a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, -Ley 488 y 489 de 1998- quien tiene como objeto administrar el Estatuto Tributario ayudando a garantizar la seguridad fiscal del Estado Colombiano y la protección del orden publico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias tarea que realiza con eficiencia ya que adminístrale 95% de los ingresos corrientes de la Nación .

La administración de los impuestos comprende su recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, devolución, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Los impuestos pueden recaer sobre las familias o sobre las empresas, sobre el comprador o sobre el vendedor, en el mercado de bienes y servicios o en el mercado de factores y sobre los usos y sobre las fuentes de ingresos de los responsables del pago.

Existen impuestos directos los cuales recaen de manera inmediata sobre el contribuyente (como el impuesto a la renta –artículo 63, ley 863- de personas y sociedades, los impuestos al patrimonio y a la propiedad etc.) y los impuestos

indirectos los cuales recaen sobre bienes y servicios y, por consiguiente, afectan indirectamente el ingreso disponible del contribuyente (como los impuestos a las ventas, los aranceles sobre las importaciones etc.).

Sin embargo la persona natural o jurídica señalada por la ley como responsable del pago de un gravamen no necesariamente es la misma que en ultimo término asume la carga económica del tributo, pues cabe la posibilidad de que esa persona la traslade, bien sea hacia delante, es decir, hacia sus clientes (elevando el precio de venta de sus productos), o hacia atrás, a sus proveedores y empleados (al pagarse un precio mas bajo por los insumos o una mas baja remuneración a los servicios de los factores productivos de lo que hubiera ocurrido de no existir el impuesto).

Para las empresas industriales, comerciales y de servicios de la ciudad de Sogamoso los procesos de contribución son bastantes complejos ya que éstas en algunos casos evaden su responsabilidad de contribución por no estar de acuerdo con las disposiciones de la ley; al igual que para la DIAN los mecanismos de recaudo no siempre arrojan los resultados esperados siendo necesario adoptar medidas drásticas con aquellas empresas que no cumplan con la obligatoriedad por lo cual son necesarias las sanciones -Régimen Sancionatorio Tributario- las cuales pretenden asegurar el pago de los tributos en forma oportuna y acorde con las prescripciones legales, la legislación tributaria establece una serie de obligaciones a cargo de los contribuyentes y no contribuyentes, responsables, agentes de retención, declarantes, y en general personas y entidades que deben suministrar informaciones y pruebas

Por lo tal el grupo de investigación quiere elaborar una propuesta de Capacitación continuada frente a la nueva Normatividad de la Reforma Tributaria que permita sensibilizar y concientizar a los contribuyentes de las empresas de la Zona

Industrial y Comercial de la Ciudad de Sogamoso y de esta manera poder solucionar un problema que afecta no solo a los contribuyentes sino a la población en general.

9.3 MARCO CONCEPTUAL

Para el desarrollo de la propuesta de capacitación continuada frente a la normatividad tributaria que permite sensibilizar a los contribuyentes de las empresas industriales, comerciales y de servicios de la ciudad de Sogamoso, se hace necesario conocer las reglamentaciones que aplica la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN – las cuales tienen especial interés por garantizar la divulgación oportuna de las normas tributarias y aduaneras como un aporte a las alternativas de cultura tributaria, dentro de los programas de lucha contra la evasión se dan ha conocer conceptos que permitirán una mejor y más rápida consulta de la normatividad vigente, los cuales fueron tomados **la ley 863 del 29 de diciembre de 2003 y consignados en la Reforma Tributaria del mismo año** y que en el desarrollo de esta investigación se presentan:

Es así como encontraremos el régimen simplificado al cual pertenecen comerciantes y minoristas ó detallistas, cuyas ventas estén gravadas en tarifa general del impuesto sobre las ventas del 16%, y se espera su cambio para el año 2004. De igual manera se estudiara el régimen común este se ha conformado por los comerciantes, productores e importadores que no cumplan con los requisitos para pertenecer al régimen simplificado.

La Retención en la Fuente que es un mecanismo de recaudo anticipado del impuesto de renta y complementarios el cual es todo el patrimonio con el que

cuentan los contribuyentes por lo cual una persona (retenedor) deduce a otra (retenido) un porcentaje determinado del valor por pagar al contado o al crédito.

Es como también el IVA es el impuesto del valor agregado catalogado para la venta y compra de productos y servicios al igual que para los productos importados y es aplicado para las ventas desde el año 1984.

Un factor de vital importancia dentro del proceso, son los contribuyentes que están comprendidos dentro este campo como las personas naturales que son todas aquellas personas pertenecientes al régimen simplificado y las personas jurídicas aquellas que trabajan bajo una razón social ó Nit de identificación. De igual forma las personas jurídicas que realizan un gran volumen de operaciones pueden realizar la auto retención con previa solicitud a la DIAN por concepto de ventas y contratos de urbanización, honorarios, servicios y arrendamientos devengados.

Vale la pena aclarar que son los deberes tributarios que tienen un carácter esencialmente instrumental que le permite al Fisco (Estado a través de la DIAN) la investigación con el objeto de establecer si se ha configurado la obligación tributaria a cargo de quién y en qué cuantía.

Es también que la obligación tributaria es entendida como una relación jurídica nacida de la ley que consiste en una prestación de dar a favor del estado y a cargo de un particular (en cumplimiento de un deber constitucional de contribuir con las cargas públicas de la nación).

Se entiende como base gravable la cuantificación del hecho gravado, la cual tiene como finalidad el hacer posible la determinación de la cuantía de la obligación tributaria a través de un liquidación privada u oficial que le de una forma jurídica concreta. Es así que se relaciona con el periodo gravable que corresponde a cada

uno de los impuestos nacionales ya que se presentan de forma anual, bimestral, mensual etc. (anual: impuesto a la renta, bimestral: impuesto sobre la ventas y mensual: imputo de timbre).

Otros factores mencionados serán las tarifas que son un porcentaje establecidos en la ley que aplicado a la base gravable sirve para determinar la cuantía del tributo que manejan también los descuentos y recargos los cuales son aplicables a las tarifas de la base gravable y se obtiene el valor de la obligación tributaria y en muchas oportunidades la ley establece estos descuentos o recargos; y en casos muy especiales son acompañados por las sanciones que tienen consecuencia jurídicas que se derivan del incumplimiento o de un deber o de una obligación. La mayoría de sanciones encontradas dentro del estatuto tributario son de carácter administrativo es por esto que el régimen sancionatorio tributario esta regido por el principio de legalidad según el cual no puede sancionarse sin que previamente exista una disposición legal en la que se haya considerado como irregularidad.

Pero todo esto es aplicable básicamente a las actividades económicas que son las conocidas como las actividades de producción o comercialización a la que se dedica una persona natural ó jurídicas cuando un contribuyente realiza varias actividades su economía principal será aquella que le genera mayor ingreso.

9.4 MARCO LEGAL - REFORMA TRIBUTARIA 2003, LEY 863 Y 788 -

El estatuto tributario, es un compendio de normas que publica el gobierno para supervisar el crecimiento económico del país, las cuales son presentadas a los contribuyentes por medio de la DIAN, que es el intermediario inicial de este

proceso y el agente supervisor de que esto se realice de acuerdo a las disposiciones de la ley.

Esta ley presenta algunas disposiciones como:

- ✓ **Normas de control y penalización:** Para la ejecución de este programa se ha implementado una herramienta sistematizada denominada “Control de Obligaciones Formales ” que consta de tres módulos denominados: Control de Morosos, Control de Omisos y Control de Inconsistencias. Con éstos se pretende “recordar” a los contribuyentes que estén en alguna de las tres fases de sus obligaciones de lo contrario esperar las sanciones.

- ✓ **Impuesto sobre las ventas:** Es un impuesto a las ventas es un gravamen de naturaleza indirecta, que en Colombia se da bajo la modalidad de valor agregado, es decir, que se aplica en las diferentes etapas del ciclo económico de producción, importación y distribución.

- ✓ **Impuesto sobre la renta y complementarios:** Este es un mecanismo de recaudo anticipado de los impuestos de renta y complementarios, por el cual una persona natural o jurídica (agente retenedor) deduce a otra (retenido) un porcentaje determinado del valor por pagar al contado o a crédito, en compras, y otros pagos sometidos a retención. La retención en la fuente se aplica sobre el valor del bien o servicio sin incluir el impuesto sobre las ventas.

- ✓ **Gravamen a los movimientos financieros:** Por los años 2004 a 2007 inclusive la tarifa del gravamen a los Movimientos Financieros será del cuatro por mil (4X1000).

- ✓ **La sobre tasa del impuesto a la renta:** A partir del año gravable 2004, los ingresos de que tratan los artículos 36-4 ,37,43,46,54,55,56,del estatuto Tributario, quedan gravados en el cien por ciento (100%) con el impuesto sobre la renta.

- ✓ **Impuesto al patrimonio:** Por los años 2004,2005,2006, créase el impuesto al patrimonio a cargo de la personas jurídicas y naturales, contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta. Para efectos de este gravamen, el concepto de riqueza es equivalente al total del patrimonio líquido obligado.

- ✓ **Los traslados de régimen simplificado a régimen común:** Por regla general se es responsable del régimen común cuando no se cumplan con los requisitos establecidos para pertenecer al régimen simplificado. Con la ley 633 de 2000 se presume de derecho que el responsable pertenece al régimen común cuando:
 - Cuando tenga a su servicio mas de 8 trabajadores.
 - Si se paga servicios públicos por un valor superior a 20 salarios mínimos legales mensuales vigentes.
 - Pago superior de arrendamientos por 35 salarios mínimos legales mensuales vigentes.
 - Que haya efectuado consignaciones en el año superiores a 70.000.000.

- ✓ **Modificaciones sobre la retención en la fuente y el timbre nacional, entre otros:** Las personas naturales están obligadas a practicar retención en la fuente sobre salarios e ingresos laborales gravables, loterías, rifas, apuestas, y similares, venta y enajenación de Activos fijos diferentes de bienes raíces, Patrimonio y pagos o giros al exterior. Las personas jurídicas y sociedades de hecho aplican la retención, además de los conceptos anteriores, sobre compras, honorarios, comisiones, servicios, arrendamientos, dividendos, rendimientos financieros, contratos de construcción y urbanización

Estas son algunas normas que se dictan en materia tributaria y penal del orden nacional y territorial, y además se dictan otras disposiciones de acuerdo a la ley nacional donde todo esto se encuentra evaluado por el Congreso de Colombia ya que éste hace las leyes.

9.5 MARCO SITUACIONAL

La DIAN es una de las más importantes y estratégicas empresas del estado Colombiano. Su labor es apoyada por más de siete mil trabajadores de la contribución que conforman las cincuenta administraciones distribuidas en toda la geografía nacional orienta sus esfuerzos a la obtención de los recursos que financian los planes de desarrollo del gobierno en materia de salud, educación, justicia, seguridad, carreteras servicios públicos y demás servicios fundamentales para la vida en sociedad.

Dentro de su organización la administración de los tributos comprende áreas como:

DIVISIÓN DE RECAUDO:

- Tiene a su cargo el recaudo y devolución de los tributos, sanciones y gravámenes.
- Garantizar el cumplimiento de las obligaciones de las entidades recaudadoras.
- Administra los sistemas de información de recaudo
- Contabiliza los movimientos y transacciones de recaudo y devoluciones

- Define y establece el plan de recaudo, controla y evalúa la ejecución del mismo.

DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN:

- Administra las labores de prevención, investigación, determinación y sanción de infracciones a los regímenes tributarios aduanero y cambiario
- Elabora programas de control de los gravámenes administrados por la DIAN y los de control de cambio que le competen
- Define y establece el plan de fiscalización, controla y evalúa la ejecución del mismo.
- Establece manuales, métodos y procedimientos y diseña las herramientas para actividades de fiscalización.

DIVISIÓN DE COBRANZAS:

- Define el plan de cobro y lo controla de acuerdo con la política de la dirección.
- Presenta periódicamente informes sobre gestión de cobro de la DIAN.
- Programa, dirige, supervisa, controla y evalúa la gestión de cobranzas en las administraciones.

DIVISIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA:

- Administra los recursos financieros físicos y la prestación de los servicios generales.
- Colabora con la oficina de planeación en el anteproyecto y distribución del presupuesto de la DIAN y el fondo de gestión.
- Administra los servicios de fotocopias, correspondencia, inventario y archivo de la institución.
- Realiza la compra y mantenimiento de las sedes donde funcionan las administraciones; así como los equipos, muebles y demás elementos necesarios para el desarrollo de las actividades
- Rinde cuenta fiscal de la entidad ante la Contraloría General de la República

DIVISIÓN O ÁREA JURÍDICA:

- Determina, mantiene y administra una base documentada sobre la legislación, jurisprudencia, doctrina tributaria, aduanera y cambiaria.
- Resuelve recursos de la vía gubernativa interpuestos sobre actos administrativos de determinación
- Representa a la DIAN ante autoridades de la jurisdicción contencioso administrativa en materia tributaria, aduanera y cambiaria.

CUADRO N. 2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

AREAS GENERALES	FUNCIONES	NUMERO FUNCIONARIOS
<i>Recaudación</i>	-Recaudar los tributos, sanciones y gravámenes. -Garantizar el. Cumplimiento de las obligaciones. -Contabilizar los movimientos y transacciones de recaudo.	18
Control Interno	- Evaluar permanentemente el funcionamiento de la entidad. - Efectuar auditorias permanentes	2
Fiscalización	-Administrar las labores de prevención, investigación y sanción de infracciones ha los regímenes tributarios aduanero y cambiario. -Elaborar programas de control.	26
Liquidación	-Liquidar las actividades de cobro de tributo y sanciones -programar dirigir y supervisar la gestión -Establecer indicadores de comportamiento.	7
Jurídica	-Determinar y mantener una base legislativa y jurisprudencia. -Compilar y divulgar la legislación.	2
Cobranzas	- Administra las actividades de cobros y tributos, sanciones y demás garantizando él. Cobro. - Definir el Plan de cobro y controlarlo.	2
Financiera y Adva.	-Administrar los recursos financieros y generales. -Realizar la compra y mantenimiento de equipos muebles etc. -Recibir correspondencia y notificar.	12
Servicio al cliente.	-Resolver al contribuyente las dudas existentes. - Ser el área de base de información para su recaudo. - Ejecutar programas para información al contribuyente.	1

Fuente: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales –DIAN-

10. SISTEMA DE HIPÓTESIS

Para este trabajo se utilizará el sistema de Hipótesis de primer grado ya que ésta es una investigación descriptiva de tipo no experimental de acción participativa.

10.1 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

De que forma es posible determinar y caracterizar las actitudes que toman los contribuyentes frente a la normatividad actual de la reforma tributaria y que permita buscar la sensibilización y concientización de los contribuyentes de las empresas del sector industrial, comercial y de servicios de la ciudad de Sogamoso para que ellos se eviten las sanciones que por incumplimiento les impone la ley.

10.1.1 Hipótesis Alternativa. De qué forma es posible caracterizar y tomar acciones educativas de cambio frente a las actitudes que toman los contribuyentes de las empresas industriales, comerciales y de servicios de la ciudad de Sogamoso, frente a la nueva normatividad de la Reforma Tributaria.

10.1.2 Hipótesis Nula. No es posible caracterizar y tomar acciones educativas de cambio frente a las actitudes que toman los contribuyentes de las empresas del sector industrial, comercial y de servicios de la ciudad de Sogamoso frente a la nueva normatividad de la Reforma Tributaria.

11. VARIABLES

Para esta investigación se han concretado variables como:

11.1 Variables Cualitativas:

- Actitud de los contribuyentes a la hora de aceptar las nuevas Normas de la Reforma Tributaria.
- Sufrimiento del sector social.
- Claridad a la hora de explicar las Normas Tributarias.
- Capacitación para los contribuyentes y funcionarios
- Atención al cliente por parte de la DIAN.
- Incomprensión de los contribuyentes.

11.2 Variables Cuantitativas:

- El funcionamiento pirata de empresas de tipo comercial e industrial y de servicios.
- El cambio de Razón Social y Propietario de los establecimientos.
- Falta de conocimiento de la Reforma Tributaria.

11.3 Variables Independientes:

- Atraso de los pagos de los impuestos.
- Falta de capacitación para los contribuyentes.

- Incumplimiento con el fin del recaudo

11.4 Variables Dependientes:

- Facilidades de pagos para los contribuyentes para evitar las sanciones que les imponga la ley.
- Capacitación continuada para los contribuyentes.
- Una línea de atención al cliente.
- Mas comunicación entre los contribuyentes y la DIAN, como ente recaudador de los impuestos

VARIABLES	DEPENDIENTES	N
CUANTITATIVAS	<ul style="list-style-type: none"> - Las facilidades de pago de los tributos evitar las sanciones y el surgimiento de empresas piratas. - La capacitación continuada para los contribuyentes evita el cambio de razón social y de propietario de los establecimientos por evasión. - Si se conoce la reforma tributaria se dará la comunicación entre la DIAN y los contribuyentes. - Con una línea de atención al cliente se dará conocimiento de la reforma Tributaria 	<ul style="list-style-type: none"> - El funcionamiento pirata de empresas - El desconocimiento de la reforma tribu impuestos por parte del contribuyente. - Por la falta de capacitación a los co piratas.
CUALITATIVAS	<ul style="list-style-type: none"> - Si hay una capacitación continuada para los contribuyentes la actitud de estos sería positiva a la hora de aceptar las nuevas normas tributarias. - Si hay claridad para explicar las normas tributarias surgirá mas comunicación entre los contribuyentes y la DIAN. - Si hay capacitación para los contribuyentes y los funcionarios de la DIAN se mejora la comunicación de éstos. - El mejoramiento de la atención al cliente por parte de la DIAN ayudaría al pronto pago de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes. 	<ul style="list-style-type: none"> - La actitud de los contribuyentes a la tributaria si es negativo, da como result - Cuando no se da una capacitación ac los diferentes recaudos u obligaciones. - Si hay incumplimiento por parte del co

RELACION DE VARIABLES

Fuente: Las autoras

12. ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

12.1 TIPO DE ESTUDIO

Esta investigación tiene un tipo de estudio Descriptivo no experimental y de acción participativa, ya que la investigación busca describir los factores que influyen en el incumplimiento de la Normatividad Tributaria.

Se analizarán formas de conducta, actitudes y comportamientos del universo investigado, variables de tipo económico y las formas de pensar, de los contribuyentes de las empresas Industriales y Comerciales de la ciudad de Sogamoso. Además se tendrá en cuenta la influencia que tiene este incumplimiento en el desarrollo económico del país. Mediante esta investigación se pretende conocer las razones que ellos tienen para no dar cumplimiento a sus obligaciones tributarias identificando las sanciones que tienen que enfrentar.

Los métodos descriptivos acuden a técnicas específicas de información, como la observación directa no estructurada y las encuestas; siendo apropiado también utilizar informes y documentos elaborados por otros investigadores.

La información obtenida a través de los anteriores métodos será sometida a un proceso de codificación, tabulación, análisis estadístico y / o cualitativo. Guía UNAD 2001.

12.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:

Este es un procedimiento riguroso formulado de una manera lógica, que se debe seguir y aplicar para la adquisición de la información. El método de investigación se aplicará teniendo en cuenta que las personas que asisten a las capacitaciones

manejan un alto nivel intelectual y por lo cual permitirá que a través de la observación directa, y el método deductivo se conozca las diferentes opiniones e inquietudes que sobre la nueva normatividad de la Reforma Tributaria se tiene.

12.3 OBSERVACIÓN DIRECTA NO ESTRUCTURADA :

Esta se hará en las diferentes capacitaciones que la DIAN organice y en las visitas que las investigadoras realicen a las empresas o establecimientos.

Con ésta se pretende captar y hacer un análisis de las diferentes actitudes, comentarios, comportamientos, reacciones, asistencia, puntualidad y hechos que los contribuyentes de las empresas Industriales, Comerciales y de Servicios de la ciudad de Sogamoso tengan o puedan tener frente a la normatividad de la nueva Reforma Tributaria.

12.4 MÉTODO DEDUCTIVO :

Este permite que a partir de situaciones generales se llegue a identificar explicaciones particulares contenidas explícitamente en la situación general, permitiendo explicar hechos o situaciones particulares. Para esta investigación este método Deductivo nos permitirá analizar el por que se presenta el incumplimiento en el pago de las obligaciones tributarias ya que no existe una sensibilización ni concientización, lo cual generará para el país un problema de índole económico ya que se presentara un atraso para la inversión en educación, salud, vías y inversión social.

13. FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:

Las fuentes son hechos o documentos que para nuestra investigación nos permite obtener información. Y las técnicas son los medios que empleamos para recolectar esta información. Para esta investigación se recurrirá a fuentes como:

13.1 FUENTES PRIMARIAS:

13.1.1 Observación Directa no Estructurada: Ésta da a conocer la realidad y definir previamente los datos más importantes; por medio de esta observación, se analizará actitudes, comportamientos, reacciones, comentarios, asistencia y puntualidad en el momento de las diferentes capacitaciones que la DIAN ofrece a los contribuyentes.

En las capacitaciones se observará el contacto o la relación directa que surge entre los funcionarios de la DIAN y el contribuyente y expectativas de este último a través de la obligatoriedad tributaria y se analizará la forma de orientación, asesoría, persuasión y facilidades dentro del proceso de tributación que se le brinda al contribuyente.

Se desarrollará a través de seis fases:

- Contacto Inicial.
- Identificación de necesidades y expectativas.
- Presentación de las nuevas disposiciones de la Reforma Tributaria.
- Manejo de objeciones e interrogantes por parte de los contribuyentes.

- Propuesta de nuevas capacitaciones y nuevos temas.
- Cierre de la capacitación

Como complemento de la observación directa no estructurada también se utilizarán Técnicas de Sondeo: las cuales se aplican para identificar las necesidades, deseos y expectativas del contribuyente:

- Cuénteme en que le podemos colaborar?
- Dígame, Explíqueme, contésteme, etc.

Creando un clima adecuado y captando el interés del contribuyente éste estará motivado a contestar las preguntas

CUADRO N. 4

FICHA DE OBSERVACIÓN			
TEMA DE CAPACITACION:			
CONTRIBUYENTE		FUNCIONARIO	
<i>Observación de:</i>	<i>Características</i>	<i>Observación de</i>	<i>Características</i>
<i>Actitud</i>		<i>Conocimiento de los temas</i>	
<i>Comportamiento</i>		<i>Actitud</i>	
<i>Reacciones</i>		<i>Comportamiento</i>	
<i>Comentarios</i>		<i>Motivación</i>	
<i>Asistencia</i>		<i>Respeto</i>	
<i>Puntualidad</i>		<i>Tolerancia</i>	
<i>Participación</i>		<i>Capacidad de Explicación</i>	
<i>Motivación</i>		<i>Creatividad</i>	
<i>Capacidad de Entendimiento</i>		<i>Amabilidad</i>	
<i>Respeto</i>		<i>Otra:</i>	

Fuente: Las autoras.

13.1.2 Encuesta : Esta es una forma de recolección de información que para esta investigación se hará a través de formularios y que cuyas preguntas están basados en la información que se ha logrado recopilar de la observación directa no estructurada.

Estas se harán a los contribuyentes de las empresas del sector industrial, comercial y de servicios de la ciudad de Sogamoso que asistan a las capacitaciones que la DIAN dicte, y a quienes las investigadoras visiten en su centro de operaciones o empresas.

Para elaborar esta encuesta las investigadoras realizarán un plan de preguntas con las cuales se realizará una prueba piloto y de ahí en adelante lograr la encuesta definitiva.

Para llevar a cabo esta investigación se acude a técnicas específicas de recolección de información como son la observación directa y las encuestas y posteriormente esta información será sometida a un proceso de codificación (porcentajes), tabulación (método gráfico) y análisis estadístico por medio del paquete STATS según corresponda.

13.1.3 Modelo De Encuesta.

ESTIMADO CONTRIBUYENTE LA SIGUIENTE ES UNA ENCUESTA QUE NOS GUSTARIA QUE CONTESTE CON TODA SINCERIDAD PARA PODER CONOCER LAS INQUIENTUDES QUE TIENE USTED CON RESPECTO A LA ACTUAL NORMATIVIDAD TRIBUTARIA QUE HA IMPUESTO EL ESTADO PARA LA CAPTACIÓN DE RECURSOS PARA EL BENEFICIO DE NUESTRO PAIS.

1 Usted es propietario de empresa

Si _____ No _____

2 Usted es el representante legal

Si _____ No _____

3 Usted es administrador de varios establecimientos?

Si _____ No _____ Cuantos _____

4 Cual es su actividad económica?

Comercial _____ Industrial _____

5. Su empresa esta inscrita a la Cámara de Comercio?

Si _____ No _____

6. Es usted contribuyente inscrito a la DIAN?

Si _____ No _____

7 Que opina de los frecuentes cambios de la Reforma Tributaria. Cree usted que contribuyen al mejoramiento social, infraestructura y al desarrollo económico del país?

8. A usted como contribuyente como lo afecta los fuertes cambios de la Reforma Tributaria?

9. Esta de acuerdo con la obligatoriedad que impone el Estado en la Reforma Tributaria?

Si _____ No _____

Porque: _____

10. Como se considera usted como contribuyente.

Bueno _____ Malo _____ Cumplido _____ Incumplido _____

11. Sabe usted en se invierten los dineros captados por medio de los impuestos?

Si _____ No _____ En que:

12. Considera que la comunicación que hay entre la DIAN y los contribuyentes es la más adecuada?

Si _____ No _____

13. Que opina usted de los cursos de actualización Tributaria que la DIAN dicta?

14. Cual es la calidad de estos cursos?

Excelentes _____ Buenas _____ Malas _____

15. Usted asiste regularmente a esas capacitaciones?

Si _____ No _____

16. Usted asistiría a nuevas capacitaciones Tributarias donde usted participe activamente?

Si _____ No _____

17. Que temas le gustaría que se trataran:

- ❖ Impuesto al patrimonio _____
- ❖ Vencimientos para los obligaciones tributarias _____
- ❖ Retención en la fuente _____
- ❖ Sanciones _____
- ❖ Aplicaciones sobre el impuesto a las ventas _____
- ❖ Gravamen a los movimientos financieros _____
- ❖ Impuesto sobre los ventas _____

18. Que razones tendría usted para ser un evasor?

19 Que opina de las sanciones que la DIAN impone por el incumplimiento de la Normatividad Tributaria?

Justas _____ Injustas _____ legales _____ No legales _____ Altas _____

Porque: _____

13.2 FUENTES SECUNDARIAS

Para esta investigación se hace necesario acudir a fuentes secundarias como cartillas y textos que son de uso interno de la DIAN y que contienen una amplia relación con la Reforma Tributaria como:

- La Administración Tributaria
- Conocimientos Jurídicos Modulo 1
- Conocimientos Jurídicos, Registro y Formularios Modulo 1
- Reforma Tributaria de 2000 –Tributación y Plazos 2001-
- Estatuto Tributario Edición Especial
- Estatuto Tributario Tomo II
- Estatuto Tributario Tomo I
- Reforma Tributaria 2003 –Tributación y Plazos 2004-
- Reestructuración 1999

14. POBLACIÓN Y MUESTRA

La presente investigación se aplica a los contribuyentes de las empresas del sector industrial, comercial y de servicios de la ciudad de Sogamoso que corresponde a una población de trescientas (300) empresas, de las cuales se obtuvo la muestra.

El universo es el total de las empresas del sector industrial, comercial y de servicios de la ciudad de Sogamoso, la muestra se determinó por medio del programa estadístico STATS con un margen de error máximo aceptable del 5%, porcentaje estimado de la muestra 50% y el nivel de confianza del 95%, dando un total de 85 contribuyentes a encuestar, las investigadoras consideraron que al

aumentar el tamaño de la muestra se eleva el porcentaje de confiabilidad de los datos obtenidos al aplicar el instrumento, por lo cual se incrementó a 100 los contribuyentes a encuestar.

Este tamaño de muestra se aplicó en las diferentes capacitaciones que la DIAN realizó para los contribuyentes de las empresas de la ciudad, de donde se identificó y seleccionó las empresas del sector industrial, comercial y de servicios de la ciudad Sogamoso para el estudio.

Para lograr el número propuesto de las encuestas a realizar de la muestra fue necesaria la aplicación visitando las empresas debido a la poca participación de los contribuyentes en las capacitaciones que la DIAN como entidad que debe hacer cumplir la Reforma Tributaria ofrece y a las cuales éstos no asisten.

15. TECNICAS E INSTRUMENTOS

Se programó para la aplicación de las encuestas la asistencia de las investigadoras a cada una de las capacitaciones que la DIAN realizó para los contribuyentes de las empresas de la ciudad de Sogamoso.

También las investigadoras visitaron las empresas comerciales, industriales y de servicios de esta ciudad para la aplicación de la muestra seleccionada esta encuesta se considera personalizada, para la cual se aplicó una muestra piloto (12 encuestas), lo cual permitió hacer ajustes de acuerdo a las sugerencias de los contribuyentes y del director de proyecto. El instrumento final se aplicó a los contribuyentes de las empresas comerciales, industriales y de servicios de la ciudad.

El diseño de la encuesta se realizó sin datos de identificación del encuestado, género , edad, nombre de la empresa, número de NIT, dirección, teléfono, etc, ya que el contribuyente por ningún motivo quiere que la DIAN tenga conocimiento de lo que realmente ellos piensan de la entidad y de la Reforma Tributaria, ya que dicen que ésto les traerían consecuencias negativas para su empresa.

Como primera parte la encuesta pide generalidades con respecto al papel que el asistente a la capacitación desempeña en la entidad así como la actividad económica. Luego se pregunta si se encuentra inscrito a entidades como la DIAN ó a la Cámara De Comercio; seguido de preguntas con respecto a la Reforma Tributaria y cual es la opinión y actitud que el contribuyente tiene sobre ella.

También se pregunta sobre la opinión, el conocimiento que el contribuyente tiene de la DIAN, así como los servicios, las obligaciones que esta ejecuta y la comunicación que existente entre estas dos partes.

Además, se desarrollo la técnica de la observación directa no estructurada con la cual se pretendió analizar las actitudes, comportamientos, asistencia, participación, reacciones, puntualidad, comentarios que existieron en las diferentes capacitaciones y en las diferentes visitas realizadas a las empresas.

16. PROCEDIMIENTO

Para la Elaboración de la de una Propuesta de Capacitación Continuada Frente a la Normatividad de la Reforma Tributaria que Permita Sensibilizar y Concientizar a los Contribuyentes de las Empresas del sector industrial, comercial y de servicios de la ciudad de Sogamoso, se tuvo que pasar una carta dirigida a la Administradora Local de Impuestos de la ciudad para que permitiera lograr

contacto directo con los contribuyentes dentro de las capacitaciones que les estaba ofreciendo la DIAN a ellos, en donde gracias a la colaboración de la entidad se pudo lograr un acercamiento con el contribuyente y se le dio a conocer el objetivo que se pretendía alcanzar con la aplicación de encuestas; Se les habló de la importancia que para las investigadoras tendrían los conceptos, las actitudes y las opiniones que ellos tuvieran con respecto a la Reforma Tributaria y a la DIAN, no sin dejar en claro que esta información sería totalmente confidencial y únicamente importante para las investigadoras.

Esta metodología se continuó empleando en cada una de las capacitaciones que estaban programadas para los últimos días de cada mes que consistía en aplicar la encuesta, observar la puntualidad, participación, las actitudes para así lograr conseguir la información necesaria para el análisis, tabulación y procesamiento que nos llevaba a tener las bases necesarias para la elaboración de la propuesta y conocer un poco más sobre el tema.

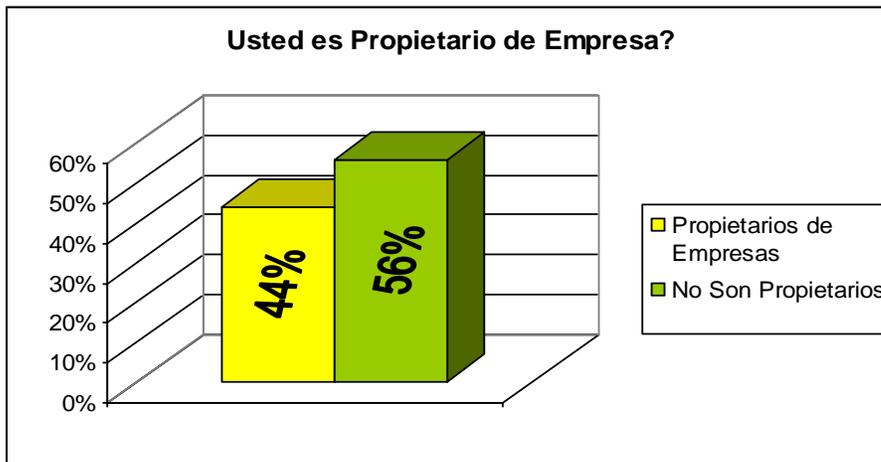
17. SISTEMATIZACION Y ANÁLISIS DE LA INFORMACION

- Número de encuestas: 100

En cuanto al análisis de la información resultante de las diecinueve preguntas de la encuesta, se presenta y se analiza según como se agrupó en el diseño de la encuesta que para nuestro caso es de cuatro grupos según la relación de las preguntas.

1. A la pregunta: Usted es propietario de la empresa?

GRAFICA N. 1

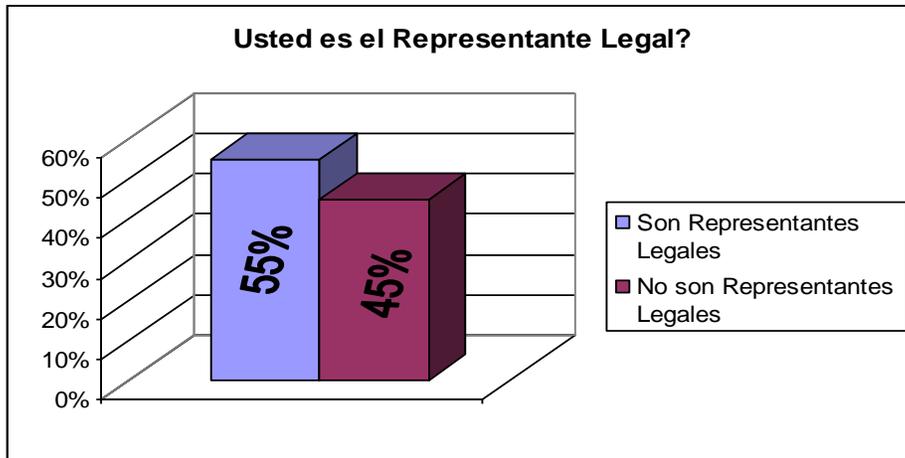


Fuente: Resultados Encuesta

El 44% de los encuestados son propietarios de una empresa. Y el 56% no son propietarios de una empresa.

2. A la pregunta: Usted es el representante legal?

GRAFICA N. 2

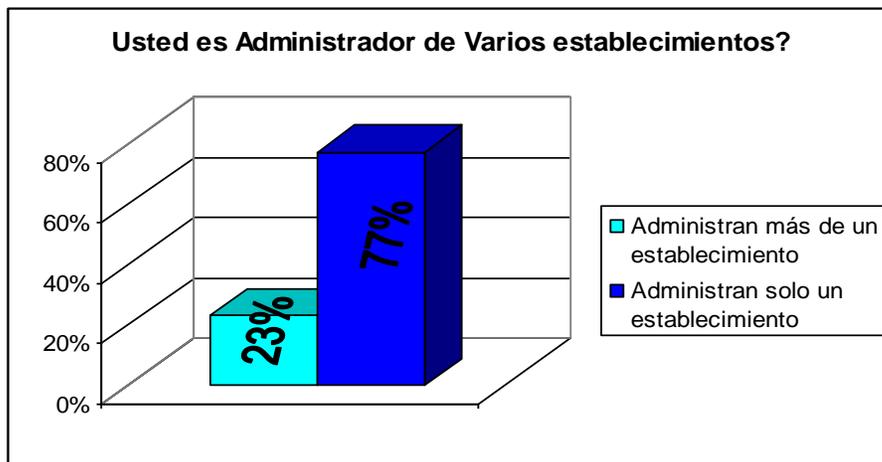


Fuente: Resultados Encuesta

El 55% de la población objeto de estudio son los representantes legales de la empresa. Y el 45% no son los representantes legales de la empresa puesto que cumplen otra funciones dentro de las organizaciones como administradores, contadores, principalmente.

3. A la pregunta: Usted es administrador de varios establecimientos?

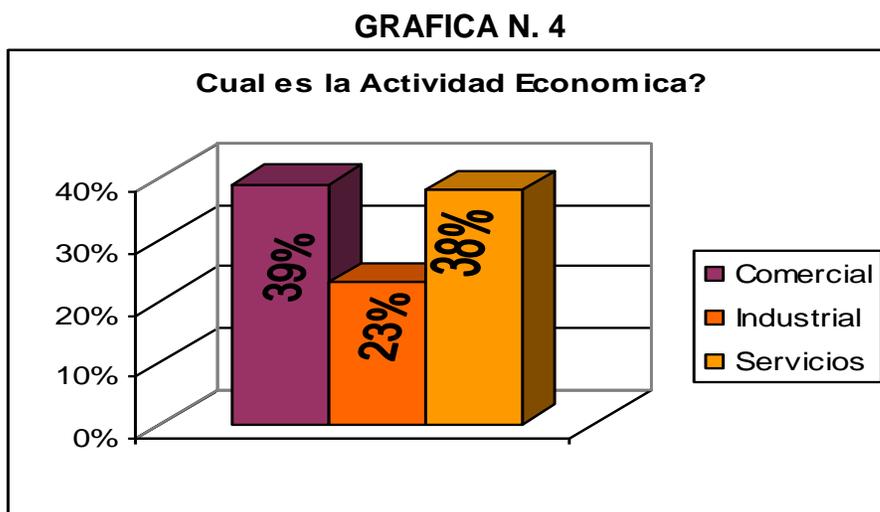
GRAFICA N. 3



Fuente: Resultados Encuesta

El 23% si administran mas de un establecimiento tanto Industrial, Comercial y de Servicios dentro de la ciudad. Y el 77% solo no son administradores de un establecimiento.

4. A la pregunta: Cuál es la actividad económica?



Fuente: Resultados Encuesta

El 39% de la población objeto de estudio afirma que la actividad económica predominante es la comercial, para el 23% su actividad económica es industrial. Y el 38% se dedican a otro tipo de actividades, las cuales se han clasificado dentro del grupo de servicios en las cuales se encontraron a los contratistas, asesorías de capacitación no formal, puntos de pagos de servicios, empresas que prestar servicios de aseo y mantenimiento a edificios, fabricas y oficinas.

CUADRO N. 5 RELACIÓN DE RESPUESTAS DE PREGUNTAS 1, 2, 3, 4

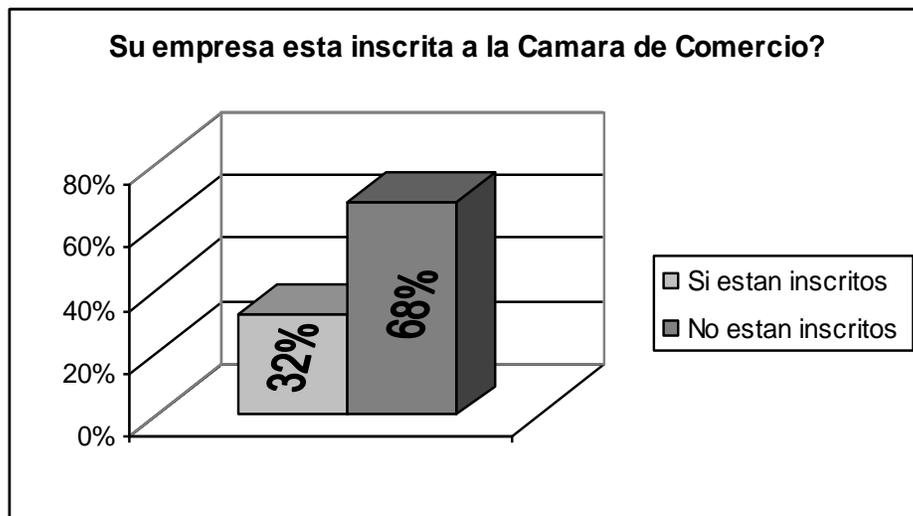
CONCEPTO	PORCENTAJE
No tiene empresa	56%
Tienen administradores a su cargo	55%
Cuentan con capacitación suficiente	77%
Son empresas Comerciales	39%
Empresas prestadoras de Servicios	38%

Fuente: Resultados Encuesta

- Como el estudio lo demuestra una correlación directa de las preguntas 1, 2, 3 y 4 del instrumento aplicado, ya que permite identificar que: el 56% no son propietarios, el 55% son los representantes legales, el 77% administran un solo establecimiento, en donde la actividad económica más común es la comercial ya que se considera dentro de un rango del 39% de empresas existentes en la ciudad de Sogamoso aunque vale la pena señalar que la actividad económica de servicios (contratistas, asesorías de capacitación no formal, puntos de pago de servicios, empresas que prestan servicios de aseo y mantenimiento a edificios, fabricas y oficinas), representan en la investigación un 38% de la población objeto de estudio.

5. A la pregunta: Su empresa esta inscrita a la Cámara de Comercio?

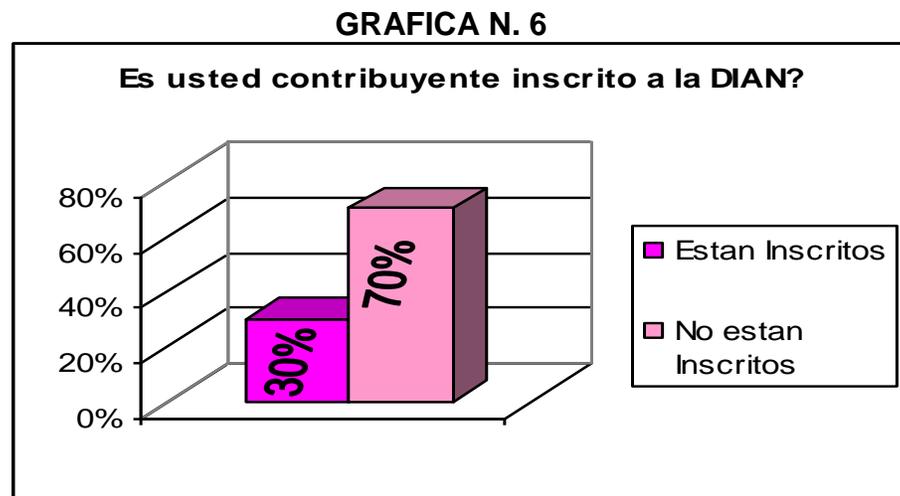
GRAFICA N. 5



Fuente: Resultados Encuesta

El 32% de la población objeto de estudio se encuentran inscritos a la Cámara de Comercio; ya que el 68% no están inscritos a la Cámara de Comercio para evitar el pago del Registro Mercantil.

6. A la pregunta: Es usted contribuyente inscrito a la DIAN?



Fuente: Resultados Encuesta

El 30% de la población en estudio se encuentran inscritos a la DIAN; pero el 70% no lo están por falta de información y por que no conocen a fondo los beneficios y las obligaciones que ellos tienen como empresarios de la región.

CUADRO N. 6 RELACIÓN DE RESPUESTAS DE PREGUNTAS 5 Y 6

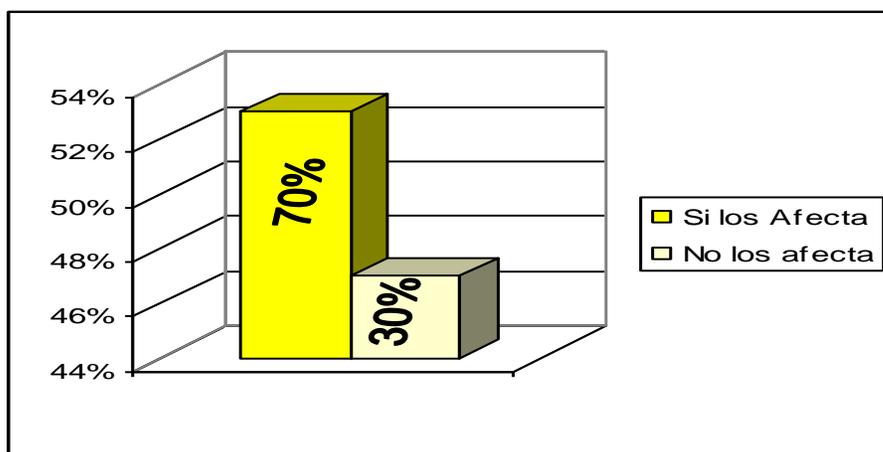
CONCEPTO	PORCENTAJE
No cumple con inscripción a la Cámara de Comercio	68%
Evasión de la inscripción a la DIAN	70%

Fuente: Resultados Encuesta

- Como el estudio lo demuestra en las preguntas 5 y 6 del instrumento aplicado se observa que hay una amplia población de contribuyentes pertenecientes a las empresas industriales y comerciales de la ciudad de Sogamoso que no cumplen con los requerimientos primarios como son la inscripción de su establecimiento a la Cámara de Comercio como lo demuestra el 68% de los encuestados que no cumplen con este requisito ya que manifiestan evitar el pago del Registro Mercantil; de igual forma se observa la alta evasión en la inscripción a la DIAN como se aprecia en el estudio con un 70% de incumplimiento a este requisito puesto que la población objeto de estudio argumentan el no tener la asesoría suficiente por parte de la DIAN y a la hora de crear sus empresas se consideran ignorantes frente a sus obligaciones.

7. A la pregunta: Que opina de las Reformas Tributarias. Cree usted que contribuyen al mejoramiento social, infraestructura y al desarrollo económico del país?

GRAFICA N. 7



Fuente: Resultados Encuesta

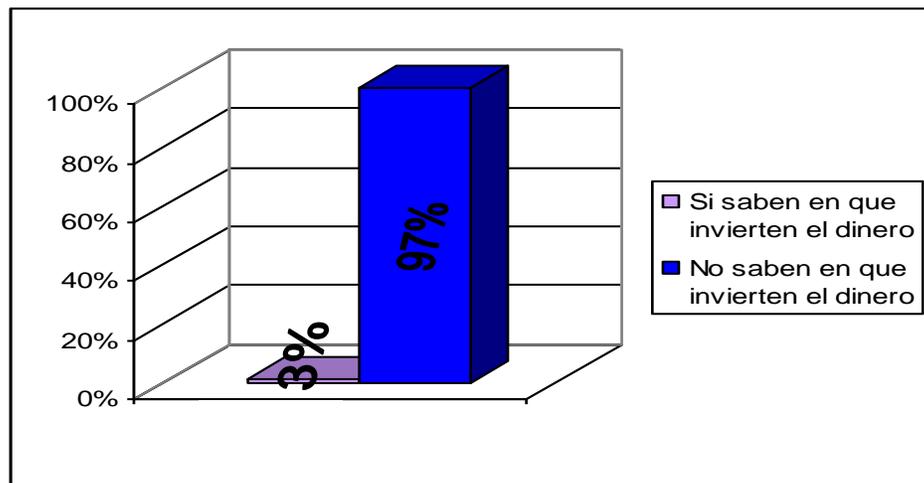
Se relaciona a continuación un compendio de las respuestas que los encuestados manifestaron a la referencia.

- Las reformas tributarias son buenas si los dineros recaudados son utilizados en bien del país y por ende de sus habitantes. Pero desafortunadamente existe en el país mucha corrupción la que hace que dichos dineros se desvíen del buen uso.
- Si contribuimos y nos dan derechos legales son magnificas y uno de ellos seria que pudiéramos participar con cualquier entidad y licitar contratos.
- No contribuyen a nada pues se roban la plata.
- En parte los dineros son utilizados en cosas buenas pues gran parte se queda para quienes lo administran.
- La reforma es una forma de corregir la crisis creada por otros gobiernos.
- Es una mal necesario siempre y cuando la corrupción estatal disminuya.
- En cuanto a lo social va a ser duro pues nos espera tiempos difíciles para los estratos 1 y 2. Sin embargo debemos concientizarnos que es para crear una vida mejor para nuestros hijos mirando hacia el futuro.
- Estas Reformas solo se aplican a las medianas y pequeñas empresas que son las que pagan y legalizan sus actividades comerciales. Los grandes empresarios son los mayores evasores y los que mas fomentan los descalabros fiscales.

- Si contribuyen, solo que es importante que los recursos captados sean racionalmente distribuidos e invertidos realmente en el objeto para el cual se han destinado.
- No, porque en este país la mayoría de los aportes por concepto de impuestos son destinados a gastos en defensa y al pago de nominas oficiales y no a la satisfacción y necesidades básicas del pueblo.

8. A la pregunta: A usted como contribuyente como le afectan los fuertes cambios de la Reforma Tributaria?

GRAFICA N. 8



Fuente: Resultados Encuesta

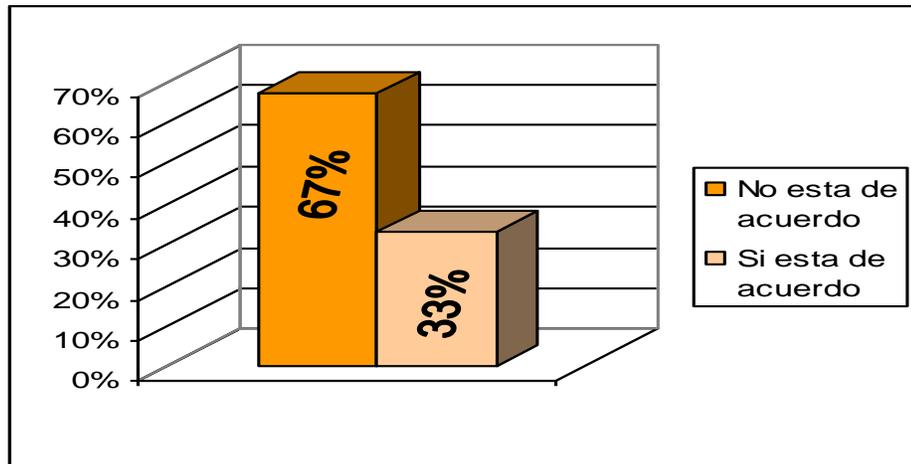
Se relaciona a continuación un compendio de las respuestas que los encuestados manifestaron a la referencia.

- En los impuestos, ya que las Reformas Tributarias traen consigo menos ingresos.
- Las alzas son muy altas y muchas veces nos se alcanza a cumplir con las obligaciones Tributarias.
- Cada vez son más las cargas Tributarias.
- Mas costos, menos utilidades a la hora de ver la situación económica del país.
- En el precio final de las mercancías que terminan siendo muy costosas por los elevados gravámenes.
- El pago de impuestos es muy alto y existen demasiados tramites para la creación de empresas y esto desestimula.
- El pago de impuestos limita la ampliación del negocio ya que de una u otra forma aumenta lo que debemos declarar y nos vemos cortos en el presupuesto..
- Uno como productor de mercancías solo trabaja para pagar impuestos.
- Hay un poco de desarrollo pero faltan estrategias de mejoramiento para que los recursos recaudados sean mejor distribuidos y sobretodo que incentiven la creación de empresas.
- Toda Reforma Tributaria recae sobre los compradores en cuanto al IVA, ya que los productos se encarecen por lo cual el costo de vida es alto y los

empresarios, la tributación se eleva por la sobre tasa y el impuesto a la guerra.

9. A la pregunta: Está de acuerdo con la obligatoriedad que impone el estado en la Reforma Tributaria?

GRAFICA N. 9



Fuente: Resultados Encuesta

El 33% de la población objeto de estudio están de acuerdo con la obligatoriedad que impone el estado en la Reforma Tributaria. Y el 67% dicen no estar de acuerdo con la obligatoriedad que el estado impone en la Reforma Tributaria.

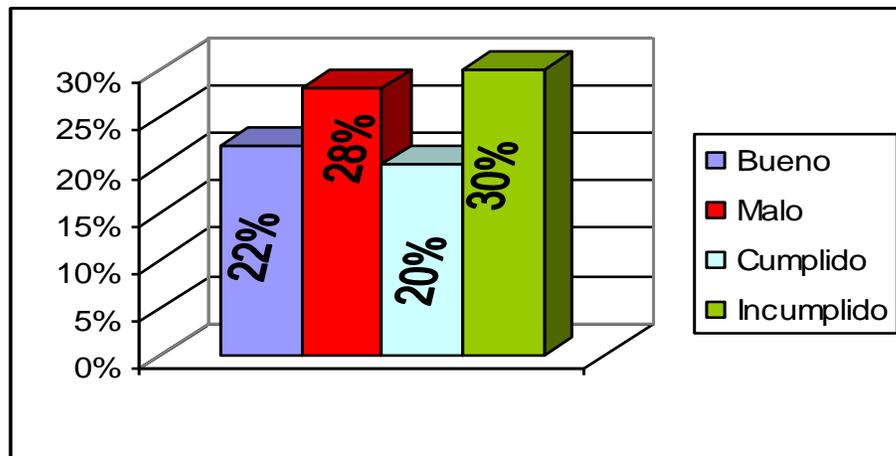
Siendo estas algunas de las explicaciones que los contribuyentes dieron al porque:

- No. Debería discriminarse mucho mas. Pues los mas ricos deberían ser los mas comprometidos .

- Si. La Reforma Tributaria es un sistema que permite que todos los establecimientos tengan condiciones similares y se deja a un lado el tener que eludir las responsabilidades legítimas que demanda el gobierno.
- Si estoy de acuerdo siempre y cuando el estado verdaderamente obligue a todos los contribuyentes a cumplir con sus obligaciones y frene la evasión.
- No. Siempre van a perder los ciudadanos y al país no se le ve el arreglo.
- No. Me parecen injusto.
- Si. Para evitar la competencia desleal.
- Si. Para que controlen la evasión de una forma total.
- Si. Profesionalmente se trabaja con responsabilidad, con garantía y cumplimiento.
- Si. Somos una sociedad acostumbrada a evadir y hacerle trampa a todo, pero para que funcione todo debemos contribuir para que el déficit fiscal se pueda nivelar para que en los años siguientes la carga tributaria pueda disminuir.
- No. Se debería hacer un estudio de la capacidad de pago de los contribuyentes pues no todos los negocios dan altas ganancias.
- No. Porque no ven como es que funciona el negocio.

10. A la pregunta: Como se considera usted como contribuyente?

GRAFICA N. 10



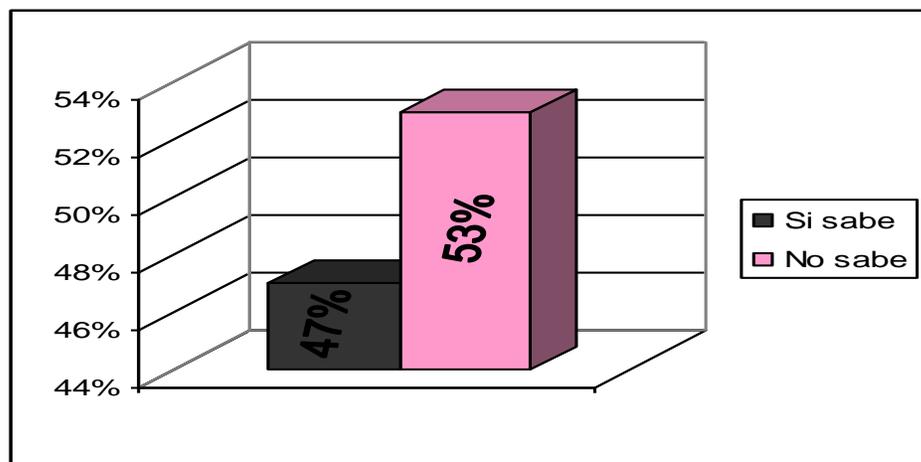
Fuente : Resultados Encuesta

El 22% de la población objeto de estudio consideran buenos contribuyentes puesto que buscan asesoría y son cumplidos con obligaciones, mientras el 28% de los encuestados manifiestan ser malos contribuyentes puesto que no pagan puntualmente sus obligaciones, no asisten a las capacitaciones programadas por la DIAN, no buscan asesoría; el 20% de la población se consideran cumplidos con la contribución ya que pagan a tiempo aunque no asisten regularmente a las capacitaciones programadas por la DIAN pues delegan esta función a los contadores de las empresas, pero a pesar de esto se encuentran continuamente informados de los cambios que se presentan en materia Tributaria dentro del país; además 30% de los encuestados se consideran incumplidos con la contribución, puesto que no asisten regularmente a las capacitaciones y no buscan la asesoría para evitar los retrasos en sus obligaciones ya que no están acostumbrados a pagar dentro de las fechas y sus pagos son realizados fuera del calendario

tributario acompañados en muchas ocasiones de las fuertes sanciones que el gobierno impone por el incumplimiento a estas normas.

11. A la pregunta: Sabe usted en que se invierten los dineros captados por medio de los impuestos?

GRAFICA N. 11



Fuente: Resultados Encuesta

El 47% de la población respondieron que si saben en que se invierten los dineros captados por medio de los impuestos y manifiestan que tienen conocimiento en que se invierten los recursos recaudados por los impuestos como en la educación, salud, transporte, seguridad y otros; el 53% manifestaron que no saben en que se invierten los dineros captados por medio de los impuestos y estos son algunas explicaciones y comentarios que los contribuyentes le dieron a manera de aporte a la pregunta:

- Todo depende de la ley orgánica, el congreso aprueba un presupuesto de gastos públicos y luego determina que ingresos necesita para cubrir los gastos. Si hay diferencia crean nuevos impuestos. Sin embargo hay varios

tipos de impuestos Nacionales, Departamentales y Municipales y cada uno tiene un fin específico.

- Salud, Estudio, Deportes.
- En presión militar, en corrupción administrativa, en pagos de la deuda externa, en gastos estatales y muy poco en educación, salud e inversión social.
- Se invierten un porcentaje mínimo en los social y otros, y un buen porcentaje a llenar las arcas de los padres de la patria.
- Algunos los envían a las alcaldías y el resto se que en los políticos como presidente, gobernadores, alcaldes, etc.
- La mayoría en gastos de defensa, pago de nomina oficial, contribuciones al sector financiero, y en menor medida a educación y salud.
- Educación, salud, vías, bienestar social, y en algunas veces las hurtan por falta de control.
- Actualmente están dirigidos para la inversión en contra de los grupos alzados en armas y la lucha contra el terrorismo y pagar salarios de los puestos públicos.

CUADRO N.7 RELACIÓN DE RESPUESTAS DE PREGUNTAS 7, 8, 9, 10, 11

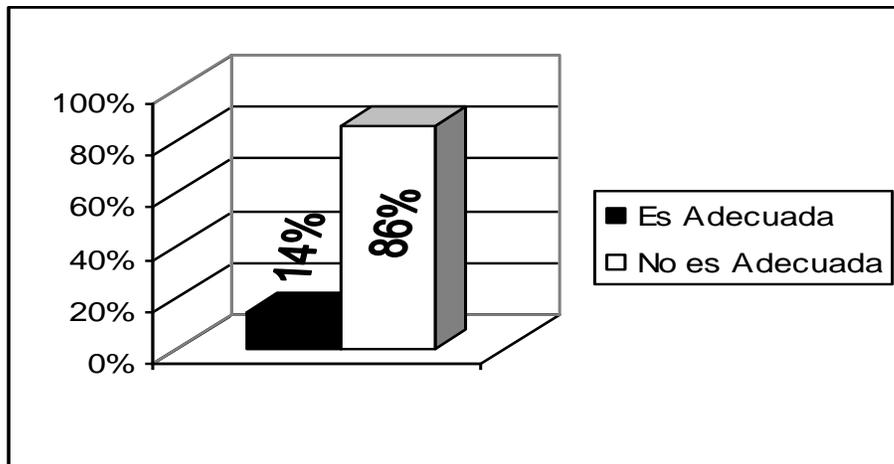
CONCEPTO	PORCENTAJE
No creen que la Reforma Tributaria contribuya al mejoramiento social del país	69%
Los afecta los continuos cambios y alzas	100%
No están de acuerdo con la obligatoriedad que impone el Estado	67%
Cumplidos con las disposiciones de la Reforma Tributaria	40%
No saben en que se invierten los dineros	53%

Fuente: Resultados Encuesta

- Como el estudio lo demuestra en las preguntas 7, 8, 9, 10 y 11 del instrumento aplicado nos refleja dentro de la investigación que un 69% no creen que la Reforma Tributaria contribuya al mejoramiento social, de infraestructura y al desarrollo económico del país, mientras que el 100% opinan que de una u otra forma les afecta los continuos cambios y alzas que en ella se hacen donde además un 67% no estén de acuerdo con la obligatoriedad que el Estado les impone; y nos muestra también que solo el 40% de los contribuyentes son cumplidos, con las disposiciones de la Reforma Tributaria ya que es un porcentaje relativamente bajo frente a un 53% que afirman no saber en que se invierten los dineros captados por medio de los impuestos.

12. A la pregunta: Considera que la comunicación que hay entre la DIAN y los contribuyentes es la más adecuada?

GRAFICA N. 12

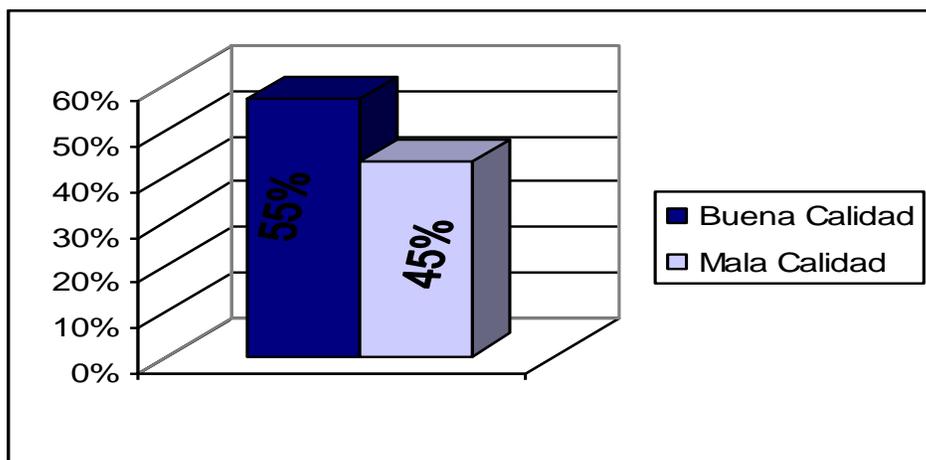


Fuente: Resultados Encuesta

El 14% afirman que la comunicación que existe entre la DIAN y los contribuyentes es la más adecuada, puesto que manifiestan tener una comunicación permanente y efectiva entre las partes; el 86% responden que la comunicación que hay entre la DIAN y los contribuyentes no es la adecuada ya que consideran que no notifican a tiempo las capacitaciones y cuando ellos se acercan a las oficinas afirman que los funcionarios no tienen la paciencia suficiente para asesorar y orientar a los contribuyentes.

13.A la pregunta: Que opina usted de los cursos de actualización Tributaria que la DIAN dicta?

GRAFICA N. 13



Fuente: Resultados Encuesta

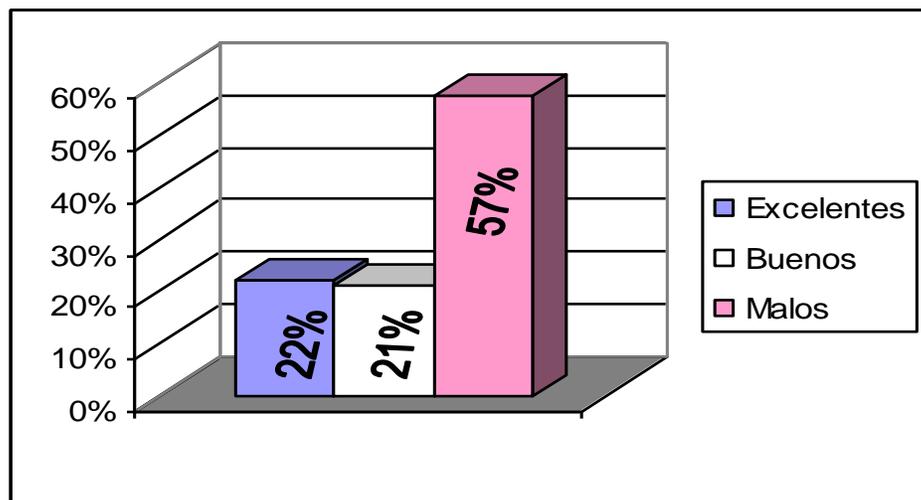
Se relaciona a continuación un compendio de las respuestas que los encuestados manifestaron a la referencia.

- No los conozco.
- Es un curso que permite mantener la información acerca de las nuevas condiciones tributarias para los contribuyentes.
- Excelentes, aclaran dudas y evitan el cometer errores.
- No he asistido.
- Me parecen buenos.
- Son muy elementales y muy generales.
- Deben ser mas frecuentes y publicitarlos.
- Realmente no estoy enterado de la realización de dichos cursos.

- La DIAN es una entidad que no ha educado a los contribuyentes, lo único que hacen es buscar la forma de castigar al contribuyente para obtener mas ingresos.
- Capacitaciones no las dan, el año pasado dictaron dos y por ignorancia de sus funcionarios ya que no conocían las nuevas normas y trajeron gente de Bogotá para impartir estas capacitaciones.

14.A la pregunta Cual es la calidad de estos cursos? Excelentes, Buenos, Malos.

GRAFICA N. 14



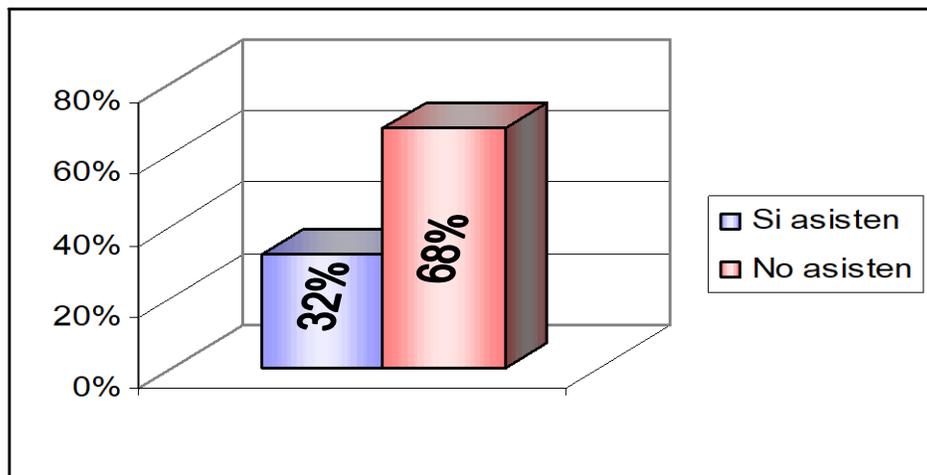
Fuente: Resultados Encuesta

El 22% de la población objeto de estudio afirman que la calidad de los cursos o capacitaciones son excelentes, puesto que en ellos aclaran las posibles dudas que como contribuyentes se les presentan a la hora de cumplir con sus obligaciones; el 21% manifiestan que la calidad de los cursos o capacitaciones son buenos porque los temas que allí son tratados son asuntos que muchas veces sus contadores manejan y ellos como propietarios no los comprenden mucho y además afirman que son oportunos tanto como para las personas que pertenecen a las ramas

industrial, comercial y de servicios de la región. Y el 57% manifestaron que la calidad de los cursos o capacitaciones son malos, ya que ellos no los conocen porque no asisten cuando estos son programados y cuentan con razones de fuerza para decir que realmente no les aporta nada para su actividad, además le agregan a sus respuestas que no llenan sus expectativas como empresarios.

15. A la pregunta: Usted asiste regularmente a esas capacitaciones?

GRAFICA N. 15

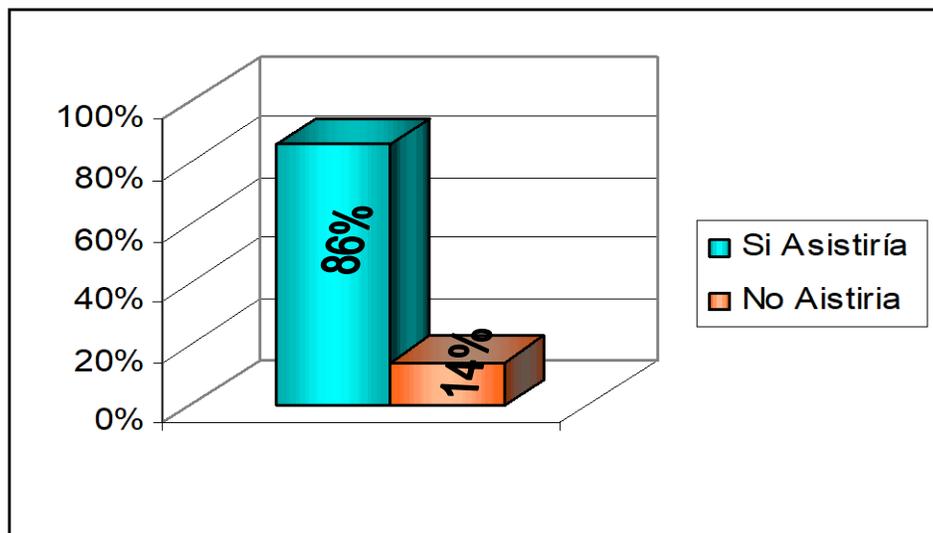


Fuente: Resultados Encuesta

Se obtiene que el 32% de los contribuyentes si asisten a las capacitaciones que la DIAN programa; mientras el 68% responden que no asisten a las capacitaciones programadas por la DIAN por falta de tiempo por parte de ellos y que no conocen realmente las fechas en que estas son dictadas.

16. A la pregunta: usted asistiría a nuevas capacitaciones Tributarias donde usted participe activamente?

GRAFICA N. 16

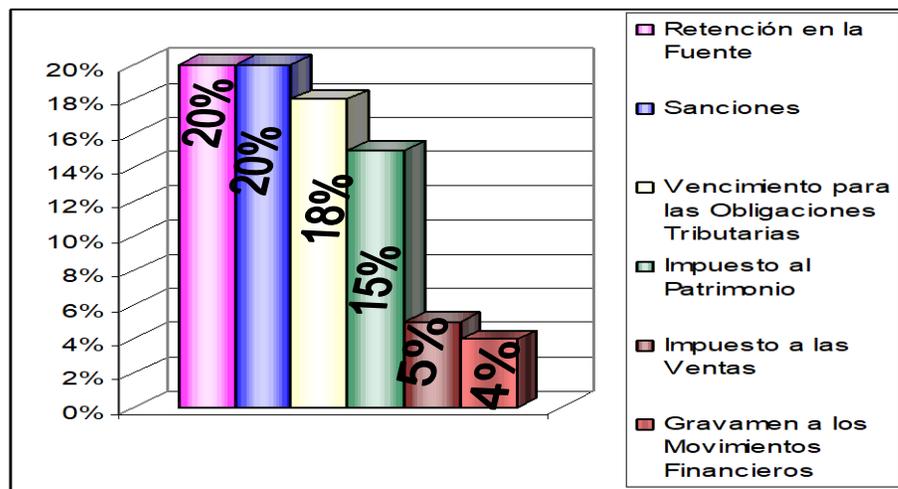


Fuente: Resultados Encuesta

El 86% manifiestan si asistirían a nuevas capacitaciones Tributarias donde se participe activamente, puesto que allí con ayuda de los funcionarios de la DIAN entrarían en confianza para manifestar sus dudas y comprender así los temas que la Reforma Tributaria trae en su interior; es así que también la investigación nos muestra que un porcentaje del 14% no se encuentran dispuestos a participar de nuevas capacitaciones Tributarias donde participen activamente, porque en sus respuestas manifiestan no tener tiempo, no conocerlos, y de pronto sentirse muy comprometidos con la entidad.

17. A la pregunta: Que temas le gustaría que se trataran?

GRAFICA N. 17



Fuente: Resultados Encuesta

En el desarrollo del instrumento aplicado para esta investigación muestra que la mayoría de los encuestados solicita conocer más sobre los temas de Retención en la Fuente con un 20%, acompañado del tema de las sanciones con un porcentaje similar del 20% de respuestas de la población objeto de estudio ya que estos son los temas más frecuentes; también se encontró interés en los temas de Vencimientos para las obligaciones Tributarias y el Impuesto sobre las Ventas manejando un porcentaje del 18% de la población, también el 15% desea conocer más sobre el Impuesto al Patrimonio, al igual que con un 5% sobre el Impuesto a las Ventas y un 4% sobre los Gravamen a los Movimientos Financieros.

CUADRO N. 8 RELACIÓN DE RESPUESTAS DE PREGUNTAS 12, 13, 14, 15, 16, 17 Y 19.

CONCEPTO	PORCENTAJE
Comunicación con la DIAN	86%
Calidad de las capacitaciones que dicta la DIAN	57%
No asisten a las capacitaciones	68%
Sanciones que impone la DIAN	
Justas	34%
Altas	30%
Interesados en asistir a nuevas capacitaciones	86%
Temas por conocer: Retención en la Fuente y Sanciones	40%

Fuente: Resultados Encuesta

- Como el estudio lo demuestra en las preguntas 12, 13, 14,15,16, 17 y 19 del instrumento aplicado para el estudio se observa que un 86% de los encuestados creen que la comunicación que existe entre la DIAN y los contribuyentes no es la más adecuada, ya que los cursos de actualización Tributaria que esta entidad dicta son malos aportan el 57% y por lo tanto el 68% de los encuestados no asiste a estas capacitaciones; además consideran que las sanciones que la DIAN impone por el incumplimiento de la Normatividad Tributaria son injustas en un porcentaje del 34% y el 30% manifiestan que son altas; de igual forma el 86% de los contribuyentes estarían dispuestos a asistir nuevas capacitaciones de la Reforma Tributaria pero donde se les permita participar activamente para aclarar así todas sus dudas en compañía de los funcionarios de la DIAN y conocer lo referente a Retenciones en la Fuente y Sanciones según el 40% de la población en estudio que manifestaron estas inquietudes.

18. A la pregunta: Qué razones tendría usted para ser un evasor?

Se relaciona a continuación un compendio de las respuestas que los encuestados manifestaron a la referencia.

- La complicada situación del país.
- No ser competitivo con las empresas legales.
- La descomposición social que se vive actualmente ya que no vale la pena pagar impuestos si los grandes contribuyentes los evaden constantemente.
- Dejarme colgar en el tiempo permitido para declarar.
- Los plazos que dan son inmediatos y no son asequibles con otras fechas.
- La escasez de dinero ya que las ganancias son pocas y los altos costos para sostener un negocio no dan para pagar impuestos.
- El robo por parte de los de cuello blanco.
- La principal causa para ser evasor es la corrupción reinante en nuestro sistema ya que lo integra gente inepta y ladrona que se apoderan de los recursos aportados por los que si contribuyen.
- Que no hay un sistema que determine quienes deben pagar mas y quienes menos pero verificando que esto sea cierto.
- Las condiciones de los impuestos ya que algunos son muy elevados y las ventajas de los negocios son mínimas.

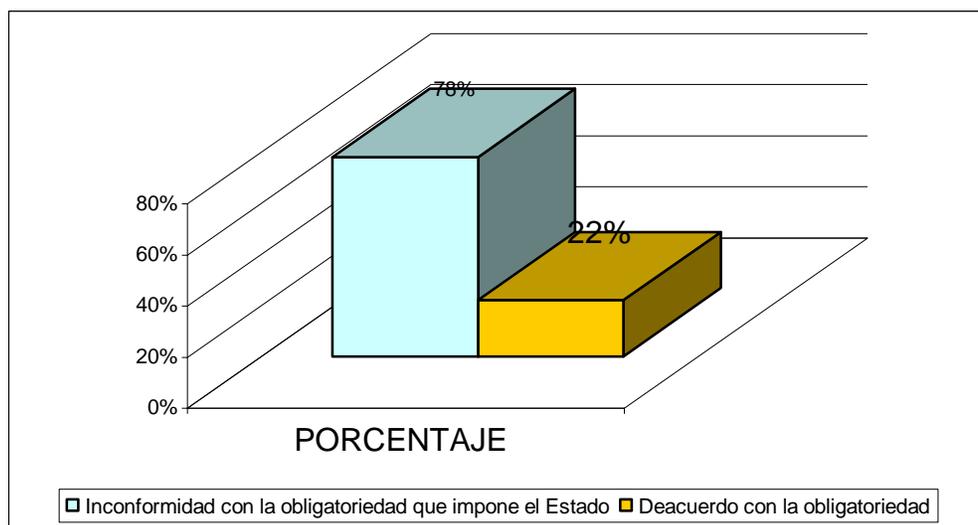
- El alto costo de la vida y no se ven los resultados en lo social. Las noticias día a día nos informan de los constantes fraudes que tapan otros mas grandes.
- Existen hoy en día ya tantos impuestos que uno no sabe cual evadir para poder cumplir con el otro.
- Como pequeño empresario, las pocas utilidades se pagarían al Estado.
- No tener los recursos suficientes para cumplir como contribuyente.
- Que las utilidades de la empresa no den para pagar estas obligaciones.
- La injusticia de los impuestos.
- Los impuestos son muy altos comparados con los beneficios que recibo al desarrollas mi actividad comercial.
- Saber que no se utilizan en la forma que se pactan sino que se pierden en los bolsillos de los políticos.

CUADRO N. 9 RESPUESTA DE PREGUNTA 18

CONCEPTO	PORCENTAJE
Inconformidad con la obligatoriedad que impone el Estado	78%
Deacuerdo con la obligatoriedad	22%

Fuente: Resultados Encuesta

GRAFICA N. 18

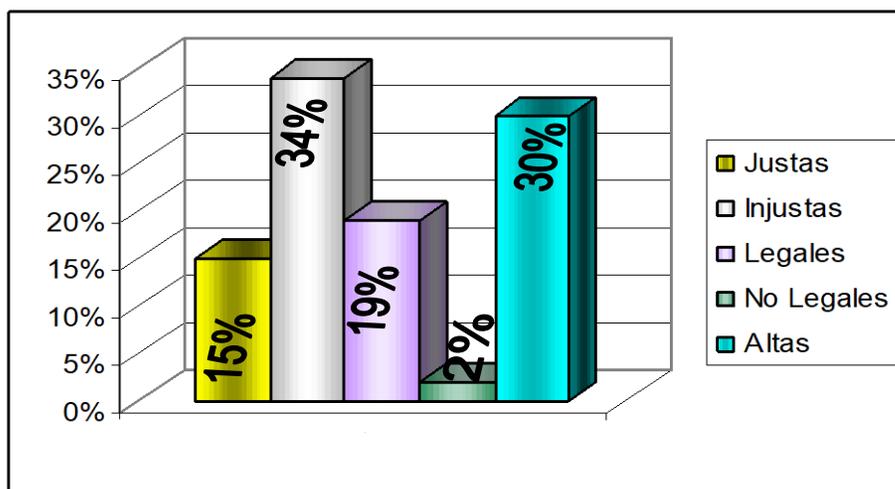


Fuente: Resultados Encuesta

- La difícil situación económica que atraviesa el país nos muestra que un 78% presentan fuertes razones para llegar a ser evasores de sus responsabilidades Tributarias puesto que manifiestan que tanto los impuestos son muy altos al igual que las sanciones que los acompañan por el incumplimiento de estos.

19. A la pregunta: Que opina de las sanciones que la DIAN impone por el incumplimiento de la Normatividad?

GRAFICA N. 19



Fuente: Resultados Encuesta

Se determinan justas el 15%, porque como contribuyentes debemos siempre estar atentos a los vencimientos de todas nuestras obligaciones; mientras injustas 34%, porque no se estudia la capacidad de pago de los contribuyentes y no miran todo lo que ellos tienen que hacer para cumplir con los pagos; en algunos casos son legales en un 19%, porque ya se encuentran estipuladas dentro de la Reforma Tributaria; aunque también no legales en un 2%, porque piensan que no se hacen los estudios pertinentes para ver si los contribuyentes pueden llegar a cumplir y en muchas ocasiones altas dentro de un 30%, porque doblan ó triplican el valor de la obligación Tributaria.

18. OBSERVACIÓN DIRECTA NO ESTRUCTURADA

Las investigadoras recurren a este instrumento ya que es un método libre y sin la utilización de medios (cámaras, grabadoras), para poder realizarla y así lograr un resultado de forma natural como lo fue la percepción de hechos y fenómenos que se presentaron en las diferentes capacitaciones que la DIAN dictó y en las visitas que se hicieron a las diferentes empresas para recolectar la información. Se tuvieron en cuenta aspectos que permitieron asegurar la confidencialidad de la información y su calidad.

Para recolectar la información a través de la observación directa se identificó claramente el comportamiento particular de los grupos de personas que asistieron a las capacitaciones y del mismo comportamiento de un contribuyente frente a la Reforma Tributaria. Para lograr esta observación se contó con la colaboración y el permiso de las directivas de la DIAN.

Las investigadoras asistieron a cinco capacitaciones que la DIAN realizó para informar a los contribuyentes de las últimas modificaciones y Reformas Tributarias que el gobierno había dispuesto:

❖ Primera Capacitación: 28 de noviembre de 2003

Tema: Ajustes de la Reforma Tributaria para el año 2004

Asistentes 13 personas.

Esta capacitación fue dictada por las personas que trabajan en el grupo de pymes en la DIAN. Le aclararon a los asistentes los cambios que la reforma traería en cuanto a temas como:

- IVA
- Gravamen a los movimientos financieros
- Impuesto al patrimonio

- Retención en la fuente y otros.

Lo que las investigadoras observaron fue una muy poca asistencia además de una actitud negativa frente a las disposiciones del gobierno. Pero los asistentes dejaron sus inquietudes expuestas frente a temas como las “sanciones”, ya que estas son muy elevadas y perjudiciales para las empresas.

❖ Segunda Capacitación: 27 de febrero de 2004

Temas:

- Declaración de Renta y Complementarios
- Ley 788 y Ley 863
- Tarifas del IVA
- Bienes exentos del IVA según la ley 788
- Calendario Tributario año 2004

Asistencia: 40 personas

En esta oportunidad tras el interés por saber más de la Reforma Tributaria en la capacitación se pudo observar la amplia participación de personas pertenecientes a la Zona Industrial, Zona Comercial, Servicios y Estudiantes de la región.

❖ Tercera Capacitación: 26 de marzo de 2004

Temas:

- Régimen Simplificado
- Régimen Común
- Obligaciones régimen simplificado y común

Asistencia: 8 personas

En esta oportunidad los asistentes aclararon sus inquietudes sobre los temas propuestos para la capacitación y manifestaron querer conocer más sobre:

- Normas de control
- Registro Único Tributario (RUT)
- Sanciones descuento del 4 x mil
- Tabla de impuesto sobre la renta

❖ Cuarta Capacitación: 30 de abril de 2004

Temas:

- Registro Único Tributario (RUT)
- Gravamen a los movimientos financieros
- Sanciones

Asistencia: 6 personas

Ya que fue un poco escasa la asistencia a la capacitación fue de gran provecho para los asistentes los cuales aclararon sus dudas.

❖ Quinta Capacitación: 28 de mayo de 2004

Temas:

- Tabla de impuestos sobre la renta
- Normas de control
- Retención en la fuente
- Aplicaciones sobre el impuesto a las ventas

Asistencia: 4 personas

No se contó con una gran participación por lo tanto las personas encargadas de dictar estas capacitaciones decidieron aplazarla, hasta nueva orden.

Lo que las investigadoras observaron en cada una de las capacitaciones fue una asistencia escasa y en algunas ocasiones nula teniendo en cuenta la cantidad establecimientos comerciales e industriales que hay en la ciudad de Sogamoso. Además se noto una actitud negativa a los nuevos cambios frente a la Reforma Tributaria.

Lo observado por las investigadoras fue:

- Actitud
- Puntualidad
- Comportamiento
- Comentarios
- Reacciones
- Asistencia
- Participación
- Motivación
- Capacidad de entendimiento
- Tolerancia
- Conocimiento de los temas
- Respeto, capacidad de explicación

19. CONCLUSIONES

Ya culminando el proceso de análisis de la información recolectada por medio del instrumento aplicado como la encuesta y la observación directa no estructurada ha podido concluir:

- ❖ Que los frecuentes cambios que trae la Reforma Tributaria han traído consigo inconformidad por parte de los contribuyentes de las empresas del sector industrial, comercial y de servicios de la ciudad de Sogamoso, puesto que con éstos los empresarios no tienen absoluta claridad en que se están comprometiendo con el gobierno y todo lo asimilan en fuertes alzas más impuestos y grandes sanciones.
- ❖ La forma en cómo se están manejando las capacitaciones dentro de la entidad no son del agrado de muchos contribuyentes de los diferentes sectores, puesto que no hay total despeje de dudas y surge confusión.
- ❖ A los funcionarios de la DIAN les falta aprender de atención al cliente puesto que cuando se va a pedir una asesoría o a preguntar alguna inquietud éstos son agresivos y déspotas.
- ❖ Los contribuyentes no asisten a las capacitaciones porque piensan que es una táctica que la DIAN utiliza para comprometerlos con más obligaciones Tributarias.
- ❖ Los empresarios en general le tienen miedo a la entidad, ya que manifiestan que no cuentan con la sinceridad suficiente a la hora de explicar que sucede cuando ellos se atrasan en sus pagos.

- ❖ A la entidad le falta un poco más de capacitación para todos sus funcionarios para que ellos le presten a los contribuyentes una excelente asesoría.
- ❖ Los empresarios siempre se escudan en la situación económica del país para evadir así las obligaciones que tiene con el estado y que comenzaron cuando ellos empezaron su vida empresarial.
- ❖ Desde luego los contribuyentes son consientes de su contribución con los impuestos ya que un porcentaje mínimo de ellos coinciden que estos sirven para el funcionamiento del país, pero con lo que no se está de acuerdo, es que día a día se incrementen estas obligaciones o se creen otras que eleven los costos de la canasta Tributaria
- ❖ Se obtuvo un conocimiento amplio y real sobre la problemática que afrontan los contribuyentes de la ciudad de Sogamoso frente a la Reforma Tributaria.
- ❖ La experiencia de esta investigación fue muy buena porque gracias a ésta se conoció a fondo las actitudes y conceptos que los contribuyentes tienen frente a la Normatividad y la DIAN.

20. PROPUESTA

INTRODUCCION

Luego de haberse realizado el diagnóstico sobre el ¿por qué? del rechazo a la Normatividad de la Reforma Tributaria en el municipio de Sogamoso, ya que ésta ha presentado continuas alzas y cambios en los impuestos, así como serias sanciones ante el incumplimiento de las obligaciones, y analizados los resultados de la investigación, por medio de la presente propuesta se pretende dar una solución que logre concientizar a los contribuyentes de las empresas para que cumplan con las nuevas disposiciones del gobierno y así se eviten problemas o inconvenientes que les impida el normal funcionamiento de sus establecimientos.

Básicamente se comenzará presentando los resultados de la investigación donde gracias a la aplicación de la encuesta y la observación directa, fueron herramientas suficientes que arrojaron razones de gran importancia para comenzar el estudio y plantear los puntos críticos que se estaban presentando con la comunicación existente entre la entidad y los contribuyentes.

Se plantea, también comenzar una capacitación a los funcionarios enfocada hacia la atención al cliente, ésto como una base de ayuda para que los contribuyentes se concienticen y se sensibilicen frente a los continuos cambios de la Reforma Tributaria.

Se propone también que la invitación a las capacitaciones que se haga para las empresas de los diferentes sectores como Industrial, Comercial y de Servicios de la ciudad de Sogamoso sea personalizada en lo posible, y con anterioridad y especificando los días que le corresponden a cada sector;

cuando éstas comiencen se apoyen en cartillas o instructivos, donde se especifiquen las obligaciones a las que están sometidos estos contribuyentes. Es bueno recordar que ésto se realizara según lo programado en diferentes fechas para cada sector basándose en sus obligaciones específicas.

Para los contribuyentes se hace necesario manejar sus sensaciones que en este caso seria visual y auditivo puesto que toda persona se mueve bajo los estímulos de sus órganos sensoriales; en este caso se realizará por medio de afiches exhibidos en la fuentes de mayor acceso por los contribuyentes como los Bancos, Cámara de Comercio, Casa de la Cultura, Alcaldía, Universidades, Juzgados y en las oficinas de la DIAN; será auditivo por los medios radiales locales de Sogamoso y otros.

Para evaluar este proceso, se aplicaran otras encuestas lo cual permitirá medir las falencias y fortalezas del desarrollo de la metodología aplicada y según resultados se recomendaría continuar con este proceso.

21. OBJETIVOS

21.1. OBJETIVO GENERAL

Elaborar una propuesta de Capacitación continuada frente a la nueva Normatividad de la Reforma Tributaria que permita sensibilizar y concientizar a los contribuyentes de las empresas del sector Industrial, Comercial y de Servicios de la Ciudad de Sogamoso.

21.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar los resultados de la investigación a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales –DIAN- seccional Sogamoso.
- Realizar una capacitación a los funcionarios enfocada hacia las relaciones interpersonales y atención al cliente.
- Proponer que la DIAN haga invitaciones personalizadas a las diferentes capacitaciones.
- Proponer que las capacitaciones se hagan en fechas diferentes para cada sector según sus obligaciones específicas.
- Sugerir el cambio y la innovación del material didáctico utilizado para las capacitaciones; al igual que la creación de cartillas específicas para cada sector.
- Recomendar que se creen nuevas estrategias de publicidad para que el contribuyente acceda al conocimiento de las capacitaciones

- Sugerir que al final de cada capacitación se haga una evaluación para determinar las dificultades y bondades del cambio en la metodología.

22. JUSTIFICACIÓN

Observando la difícil situación económica del país y en particular la de Sogamoso como marco principal donde se desarrolló la investigación para la elaboración de esta propuesta, se puede decir, que hasta ahora no ha habido una amplia explicación por parte del gobierno con respecto a lo que son los impuestos y lo que realmente se hace con ellos y que esta información llegue a todas las personas no importando si deben o no contribuir, de ahí, que se observa la negativa por parte de las empresas, no total, pero si en un gran porcentaje para el pago de esta obligación.

La presente propuesta busca que por medio de una capacitación continuada de la nueva Normatividad de la Reforma Tributaria se logre la sensibilización y concientización de los contribuyentes de las empresas del sector industrial, comercial y de servicios de la Ciudad de Sogamoso.

De igual forma se quiere lograr un cambio positivo en la actitud de los contribuyentes mejorando la atención al cliente por parte de los funcionarios de la DIAN y ofreciendo capacitaciones de mejor calidad a las que se venían presentando, ya que el pago de los impuestos ayuda al progreso y desarrollo del municipio y del país en general y por lo tal, se mejorará la calidad de vida de las personas.

Por otro lado se pretende que el contribuyente no vea a la DIAN como un gran enemigo y que por el contrario, ésta sea una entidad que preste asesoría y ayuda para la elaboración de los formularios, dentro de las fechas que se encuentran dentro del Calendario Tributario para que de esta forma el contribuyente no caiga en las grandes deudas con el estado, en sanciones o en el cierre de los establecimientos por la falta de conocimiento del tema.

Para el grupo de investigación es importante presentar esta propuesta, ya que no solo para los empresarios de las grandes, medianas o pequeñas empresas, es necesario enterarse de los nuevos y constantes cambios que la Reforma Tributaria trae, sino que es indispensable que todas las personas, no importando su actividad económica o profesión sepa y conozca las obligaciones para con el gobierno ya que éste es un tema que se direcciona hacia el progreso del país y que en muchos casos por falta de concientización y sensibilización, o en su defecto por ignorancia y desconocimiento de la Reforma las personas que realizan alguna actividad económica no contribuyen con este fin.

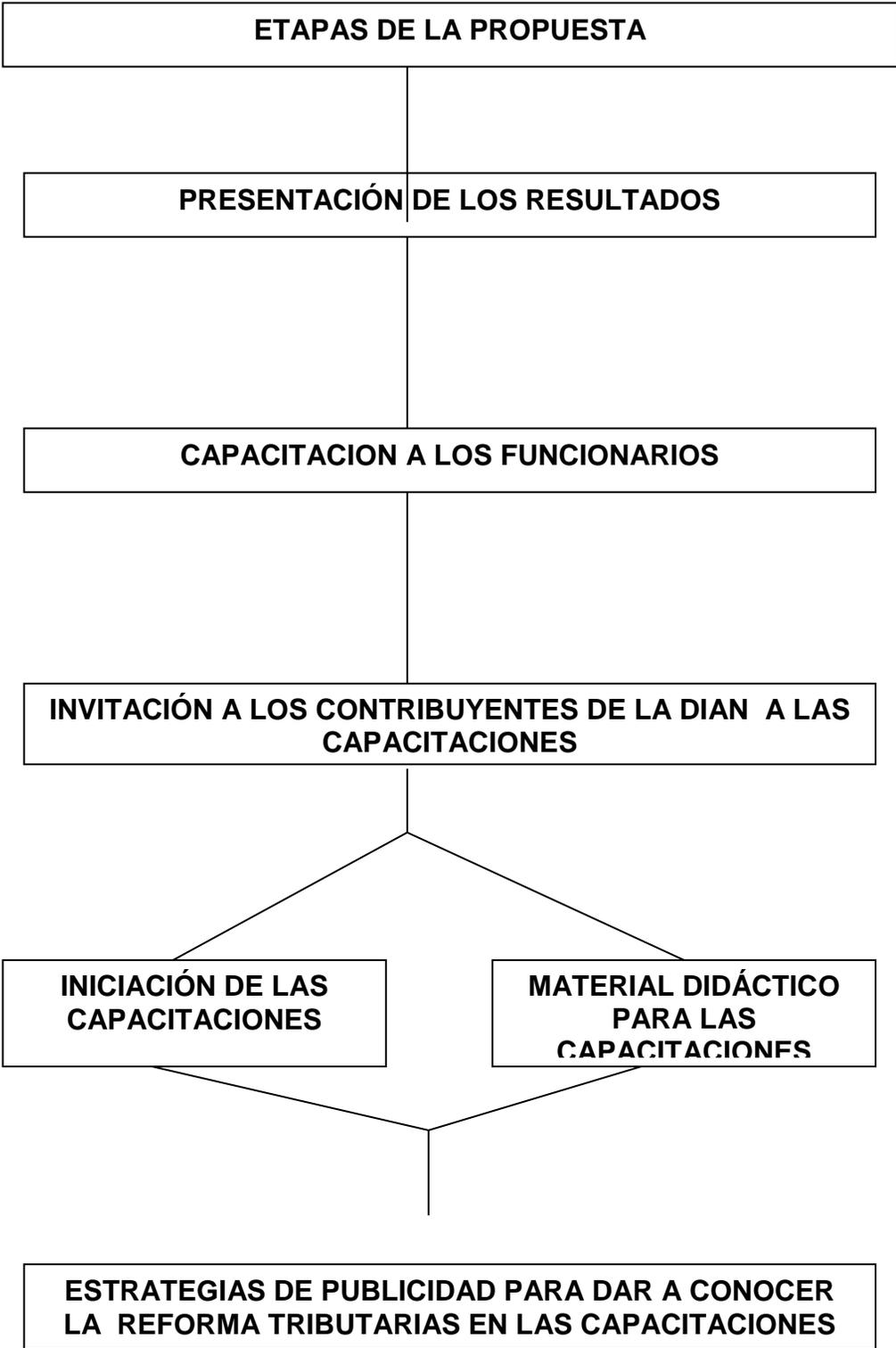
23. DISEÑO

La elaboración de una propuesta de Capacitación continuada frente a la Normatividad de la Reforma Tributaria que permita sensibilizar y concientizar a los contribuyentes de las empresas del sector industrial, comercial y de servicios de la Ciudad de Sogamoso, se desarrollará por parte de los proponentes contando con el apoyo de las directivas de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales –DIAN-, planteando alternativas de solución para lograr una actitud positiva por parte del contribuyente ante estas obligaciones y de esta forma evitar que se siga presentando la evasión. De

otra parte también se propondrá la capacitación para los funcionarios de esta entidad ya que según el análisis de la encuesta se pudo observar que el contribuyente no tiene empatía con la con estas personas ya que se quejan de la mala atención que brindan.

Para alcanzar lo objetivos planteados dentro de la propuesta se tiene en cuenta que este es un proceso que requiere de etapas:

CUADRO N. 10



23.1 ETAPA 1. PRESENTACION DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN.

Se presentarán los resultados de la investigación ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN - como ente que le corresponde hacer cumplir con las contribuciones en la ciudad de Sogamoso, por parte de las empresas Comerciales, Industriales y de Servicios, para que estos los conozcan y así sus directivas logren una excelente comunicación con los contribuyentes donde les den a conocer la importancia que tienen lograr un cambio en los métodos y formas que se utilizan para hacer que cumpla con sus obligaciones.

En esta primera etapa se quiere que la DIAN, vea que los mecanismos que se han utilizado hasta el momento, puesto que no han sido los más apropiados ya que se pudo observar a través de la investigación, que hay muchos establecimientos evasores y que además los que contribuyen creen que este es un abuso por parte del estado ya que son muchos impuestos y de tan elevado costo considerando la difícil situación económica que afronta el país y que afecta a su vez la ciudad de Sogamoso con el desempleo, los costos de la guerra, la violencia, las alzas en los combustibles y otros factores que alteran la economía nacional.

23.2 ETAPA 2. CAPACITACION A LOS FUNCIONARIOS DE LA DIAN

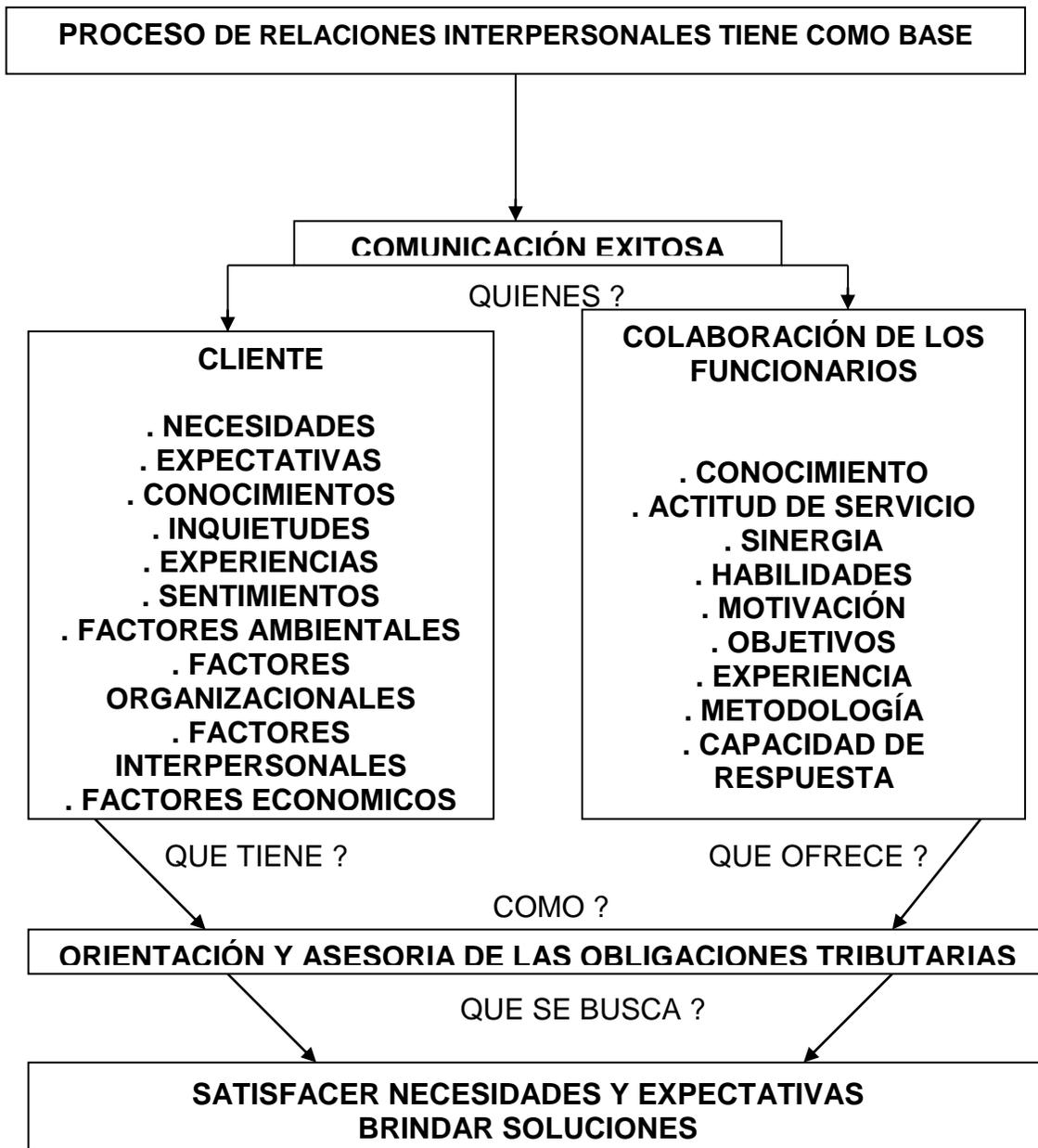
En el proceso de cambio para lograr la concientización y sensibilización de los contribuyentes de las empresas del sector industriales, comerciales y de servicios de la ciudad de Sogamoso, se hace necesario que primero se realice una capacitación para todos los funcionarios de la entidad con respecto a relaciones interpersonales con los clientes que en este caso son los “

CONTRIBUYENTES ” puesto que se han presentado algunas quejas por parte de ellos por su mala atención. Se haría un especial énfasis en la forma en como llegarían a vender el servicio que prestan, en este caso, las OBLIGACIONES TRIBUTARIAS (declaración de renta, inscripción al RUT, devolución de los tributos, planes de cobro, programas de control de gravámenes, impuesto sobre las ventas, cumplimiento de las obligaciones entre otros).

Los funcionarios deben estar informados de los frecuentes cambios que la nueva Normatividad de la Reforma Tributaria trae diariamente; y a su vez alcanzar un cambio de actitud frente a sus relaciones pues se debe lograr que la DIAN sea amiga y colaboradora de los contribuyentes y que como funcionarios se encuentren allí para brindar y prestar un servicio.

Las relaciones interpersonales que se proponen consiste en que el funcionario de la DIAN asesore a los contribuyentes dándoles los elementos de juicio para que tomen la decisión de cumplir con sus obligaciones.

CUADRO N. 11



Fuente: Las Autoras

Para lograr lo anterior se requiere vencer la resistencia al cambio que normalmente, pueden tener tanto los funcionarios de la DIAN como los Contribuyentes al tomar una decisión que implica modificar su forma de hacer algo. Esta modificación se logra en la medida en que signifique comparativamente un mayor valor para el contribuyente y la DIAN mantenerse en sus políticas antiguas, frente a lo que actualmente estaría obteniendo con un cambio de actitud. Para los funcionarios debe ser indispensable entender y comprender las situaciones de los contribuyentes para ayudarlo a resolver sus problemas; este tipo de participación y comprensión implica la capacidad de colocarse en el sitio de ellos.

Si realmente se quiere tener éxito en este proceso lo primero que se tiene que cambiar son los hábitos y costumbres de la entidad, para lo cual se debe:

1. Revisar el método actual
2. Incorporar el nuevo método (propuesta)
3. Llevarlo a la práctica, aprovechando la experiencia y conocimientos de los funcionarios
4. Efectuar los ajustes que se necesiten

La adaptación a nuevos cambios procesos y situaciones deberá ser el reto que la DIAN tendrá que asumir para que cambie su relación actual con los contribuyentes y estos dejen de ver a la entidad como un enemigo y comprendan su función como ente mediador entre ellos y el gobierno.

23.3 ETAPA 3. INVITACION A LOS CONTRIBUYENTES DE LA DIAN A CAPACITACIONES

Lograda la primera etapa se propone iniciar la capacitación invitando a los empresarios de los diferentes sectores (cada sector en una fecha diferente).

ojala si es posible a través de un funcionario de la DIAN quien iría personalmente de empresa en empresa para que éste le de un abrebocas a los empresarios de los temas mas relevantes que se van a tratar en las reuniones y que son de gran importancia para su empresa y así de alguna manera comprometerlos a que asistan.

23.3.1 CONTACTO INICIAL CON EL CONTRIBUYENTE Y AMBIENTACION

El ambiente es el clima, la atmósfera que nos circunda. Algunos climas son tan hostiles y amenazantes que muy poco pueden crecer y sobrevivir en ellos. Y aquello que logra crecer gasta la mayor parte de sus energías en defenderse de los constantes desafíos de la naturaleza. Otros climas en cambio, parecen fomentar y apoyar un crecimiento y desarrollo abundantes que para el caso de la DIAN se debe dar además de ser defensivo, un ambiente positivo, o un estado intermedio.

Si es un ambiente defensivo, gastará la mayor parte de su energía tratando de mantener su situación. En este tipo de ambiente cabe esperar que los significados sean mal interpretados y las percepciones distorsionadas. Si logra usted establecer un ambiente de apoyo, verá que el contribuyente exhibirá rasgos de persona madura y responsable de sus obligaciones.

Lograr un ambiente propicio para efectuar la capacitación y el diálogo es tan importante como despertar la atención, no solo física (a través de los sentidos) sino psicológica (mental) del cliente para que perciba y reaccione efectivamente ante nuestro mensaje.

CUADRO N. 12

CONTACTO INICIAL CON EL CONTRIBUYENTE	
Si !!!	NO !!!
<ul style="list-style-type: none"> - RECIBA AL CLIENTE CON LA MIRADA - SALUDE AMABLEMENTE Y SONRIA - PRESENTESE COMO FUNCIONARIO DE LA DIAN - USE LA IDENTIFICACIÓN (ESCARAPELA) - INVITE AL CONTRIBUYENTE A SENTARSE - PREGÚNTELE EL NOMBRE Y MEMORÍCELO Ej: Con quien tengo el gusto de hablar? - EN LO POSIBLE OFRÉZCALE UNA BEBIDA - CREE UN CLIMA DE CONFIANZA, SIENDO AMABLE EL TRATO Y SEGURO EN LA INFORMACIÓN QUE SOLITA. - DIGALE DOÑA, DON, SEÑOR, ETC. - MUESTRE INTERES POR EL CLIENTE - HAGA SENTIR AL CLIENTE "MEJOR QUE EN SU CASA" - EVITE DIALATAR DEMASIADO LA ETAPA DE AMBIENTACION 	<ul style="list-style-type: none"> - NO UTILICE FRASES DE CAJON COMO: a la orden?, Que necesita?, Quien sigue?. - SUSTITÚYALAS POR FRASES TALES COMO: Buenos días; Bienvenido a la DIAN; Es la primera vez que viene a esta entidad?; Vive a trabaja cerca de nosotros?. - NO TUTEE AL CLIENTE A MENOS QUE EL LE PIDA QUE LO HAGA. - NO PERMITA QUE EL CONTRIBUYENTE PERMANEZCA EN UNA POSICIÓN SUPERIOR O INFERIOR A LA SUYA. Ej: de pie y usted sentado (a) o viceversa. - NO USE PALABRAS INADECUADAS - NO MANTENGA UNA EXPRESIÓN FACIAL Y CORPORAL RIGIDA A POSTIZA - NO DESCUIDE SU PRESENTACIÓN PERSONAL.

Fuente: Las Autoras

El funcionario de la DIAN es quien debe dirigir y controlar la entrevista de la nueva Normatividad de la Reforma Tributaria, lo cual se logra con un sólido conocimiento de las técnicas de sondeo para lo cual se:

CUADRO N. 13

DETERMINACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CONTRIBUYENTE	
SI	NO
<ul style="list-style-type: none"> - PERMITA QUE EL CLIENTE EXPONGA SU SENTIR - INDAGUE, INVESTIGUE Y EXPLORE , PARA SABER CUAL ES LA SITUACIÓN (Necesidad y expectativa del cliente) - FORMULE PREGUNTAS NO DIRIGIDAS EN FORMA DE PREGUNTA, PARA INDUCIR. - SUMINISTRE INFORMACION DE CALIDAD - UTILICE UNA BUENA EXPRESIÓN ORAL. - ASESORE A SU CLIENTE EN TODOS LOS ASPECTOS - ESCUCHE AL CLIENTE ATENTA , SELECTIVA Y ACTIVAMENTE - CONFIRME CON EL CLIENTE LA NECESIDAD DETERMINADA. 	<ul style="list-style-type: none"> - NO INTERRUMPA AL CLIENTE - NO ACOSE AL CLIENTE CON EXCESO DE PREGUNTAS - NO ADOPTE UNA ACTITUD AUTOSUFICIENTE. - NO SUMINISTRE INFORMACIÓN REPETITIVA Y ESQUEMATICA, HABLANDO SOLO DE REQUISITOS - CUANDO SE TRATA DE AFILIACIÓN NO INFORME SI PARAR SOBRE TODOS LOS SERVICIOS, LIMITANDO LOS SERVICIOS SOBRE LA CONTRIBUCIÓN. - NO OFREZCA LA ASESORIA ANTES DE ASEGURARSE QUE HA TERMINADO LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS REALES DEL CONTRIBUYENTE Y QUE ESTE COMPARTI SU PERCEPCION

Fuente: Las Autoras

23.4 ETAPA 4. INICIACIÓN DE CAPACITACIONES

Cuando llegue el día de las reuniones y capacitaciones para los contribuyentes de los diferentes sectores económicos de la ciudad de Sogamoso, es indispensable que se hable de los problemas que tiene el país, que como es natural, todos los colombianos los conocemos pero como la gran mayoría, nos hacemos ajenos a ellos. En este punto, es importante que el contribuyente cree pertenencia con esta problemática, ya que, solo así se puede hacer que él sea parte de la solución y para éste caso con lo que se le puede ayudar al país es, con la contribución.

De igual forma es necesario escuchar las diferentes opiniones, ya sean negativas o positivas, y empezar a sensibilizar y educar a quienes no tienen en claro para que se utilizan los dineros recaudados. En estas reuniones surgirán por parte de los contribuyentes las razones por las cuales se presenta la evasión y es importante que se escuchen y se traten. Será obvio que la DIAN seccional Sogamoso no podrá darle solución a muchas de estas “razones” pero sí se hace necesario, que al contribuyente se le oriente y colabore para que la entidad como tal no se vea como un enemigo, ya que sería favorable para las dos partes buscar la solución mas conveniente ya que le guste o no, es un deber del contribuyente cumplir con estas obligaciones y la DIAN hacerlas cumplir.

El objetivo principal para el funcionario de la DIAN, será vencer la oposición natural que el contribuyente presenta, para poderle presentar los argumentos de contribución y así lograr que éste disponga de los elementos de juicio necesarios para tomar la decisión de cumplir con las obligaciones que se generan al crear una empresa.

En estas capacitaciones se debe lograr la “ comprensión “ de los contribuyentes frente a la Reforma Tributaria, para lo cual se deben poner en practica las relaciones humanas y teniendo en cuenta valores tan importantes como:

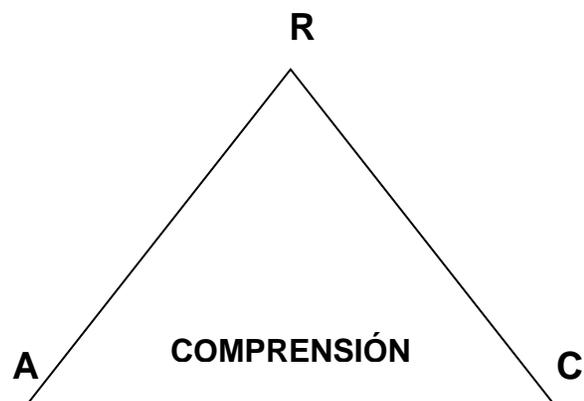
- Simpatía: conciencia de que el otro padece, soporta, sufre conmigo.
- Antipatía: conciencia de que el otro no quiere o no es capaz de padecer, soportar, sufrir conmigo ni lo bueno ni lo malo; incluso se alegra de nuestros males o se entristece de nuestro bienes.
- Apatía: conciencia de que somos indiferentes al otro, no le importa lo que nos suceda, ni para bien ni para mal.
- Empatía: sin relación previa, sin conocimiento anterior con el simple hecho de mirarnos por primera vez sentimos que con la otra persona podemos entendernos.

Los cuatro fenómenos anteriores se deben tener presentes para detectar cual es el nivel de relación con el contribuyente, por tal motivo se debe buscar una adecuada comprensión.

A = Afinidad

R = Realidad

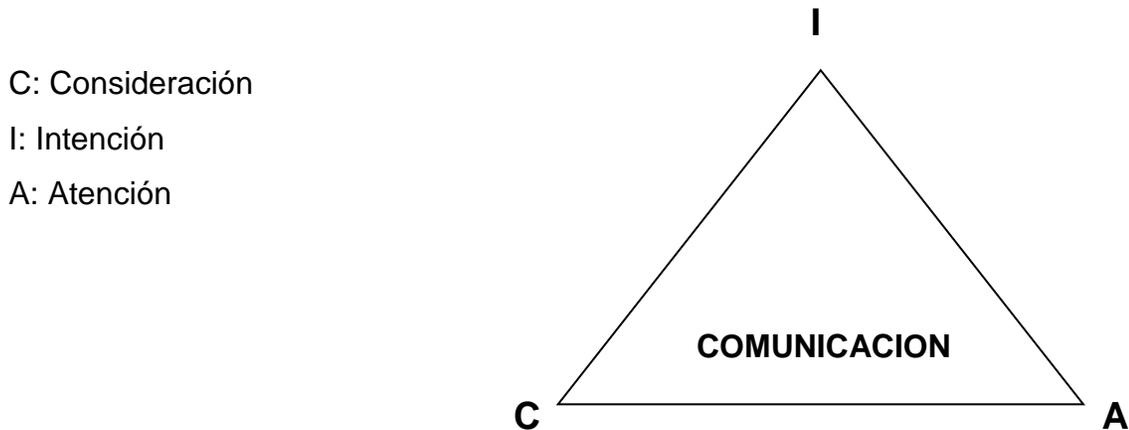
C = Comunicación



- Afinidad: Es el grado de agrado que una persona tiene por otra.

- Realidad: Es el grado de acuerdo al que llegan dos o más personas.
- Comunicación: es el intercambio de ideas, sentimientos, conocimientos entre dos o más personas.

En lo referente a lo necesario para tener una comunicación adecuada, se debe analizar el siguiente triángulo:



23.5 ETAPA 5. APOYO PARA LAS CAPACITACIONES

Para las capacitaciones se hace necesario que se implemente material de apoyo y que contenga en forma muy clara y sencilla los diferentes temas que componen la Normatividad de la Reforma Tributaria; este material debe ser didáctico teniendo en cuenta que a estas reuniones irán no solo personas preparadas intelectualmente sino que irán comerciantes e industriales con un bajo perfil educativo. Para tener un mayor éxito en este punto sería conveniente hacer una clasificación de la grande, mediana y pequeña empresa para que los temas a

tratar sean comunes no sin dejar de lado la sectorización de las empresas Industriales, Comerciales y de Servicios.

También será de gran ayuda implementar mapas conceptuales, cuadros comparativos, socializaciones entre los asistentes de los diferentes casos de contribución, elaboración de portafolios, implementación de la pagina Web, cartillas y folletos que contengan especificaciones de los diferentes impuestos para pagar y según lo que necesite el contribuyente, etc.

Después de cada capacitación se hace necesario que los conferencistas despejen dudas y respondan preguntas que pudieren surgir dentro del publico y en lo posible abrir un directorio con los nombres de los asistentes, nombre de la empresa que representan. Dirección, teléfono etc.

Como refuerzo se hace necesario que se apliquen encuestas para hacer un sondeo de si la nueva metodología funciona y así identificar nuevas inconformidades que pudieran surgir en cada encuentro para darles, sino una pronta solución, si una expectativa de que en la DIAN se le escucha y atiende sus inquietudes.

23.6 ETAPA 6. ESTRATEGIAS DE PUBLICIDAD PARA DAR A CONOCER LA REFORMA TRIBUTARIA

Para que los contribuyentes de las empresas comerciales, industriales y de servicios de la ciudad de Sogamoso tengan un claro conocimiento de la Normatividad Tributaria se hace necesario que la DIAN se preocupe por divulgar las fechas y los temas que se van a tratar en las diferentes capacitaciones haciendo hincapié hacia que sector va dirigido; por lo tal se requiere que esta

publicidad sea llamativa buscando que las personas no solo los contribuyentes sino toda la ciudadanía en general se interese por estos temas.

La divulgación se debe hacer con anterioridad, pegando afiches en los bancos. Cámaras de Comercio, Casa de la Cultura, Alcaldías, Universidades, Juzgados y en la misma DIAN, etc; también se puede utilizar la radio, el internet, los medios regionales de televisión y periódicos.

Una forma de ir creando conciencia de la contribución es que la DIAN se preocupe por llegar a las Universidades y Colegios a ofrecer sus capacitaciones ya que los futuros profesionales serán los contribuyentes del mañana.

24. EVALUACIÓN

Al final del proceso, y cuando se haya capacitado los sectores empresariales de la ciudad, se analizarán las encuestas que se aplicaron en las etapas anteriores, lo cual permitirá medir las falencias y fortalezas en el desarrollo de la metodología aplicada. Según los resultados totales de la propuesta se analizará si las variables cualitativas y cuantitativas para ver si se pudieron cumplir y lograr, es decir si:

- Se determinó las actitudes de los contribuyentes a la hora de aceptar las nuevas normas de la Reforma Tributaria.
- Se logró la claridad a la hora de explicar las normas Tributarias.
- Se implantó la capacitación para los contribuyentes como para los funcionarios.
- Se determinó el funcionamiento pirata de empresas de tipo comercial, industrial y de servicios.
- El ¿por qué? del cambio de la Razón Social del propietario de los establecimientos.
- Falta de conocimiento de la Reforma Tributaria.

Se recomendaría seguir con este programa y así cubrir todos los sectores y de igual forma continuar con las evaluaciones y retroalimentación, haciendo seguimiento al contribuyente para orientarlo para que haga de su empresa una empresa con visión y futuro.

BIBLIOGRAFÍA

- La Administración Tributaria. DIAN.
- Conocimientos Jurídicos Modulo 1. DIAN.
- Conocimientos Jurídicos, Registro y Formularios Modulo 1. DIAN.
- Reforma Tributaria de 2000 –Tributación y Plazos 2001-. DIAN.
- Estatuto Tributario Edición Especial. DIAN.
- Estatuto Tributario Tomo II. DIAN.
- Estatuto Tributario Tomo I. DIAN.
- Reforma Tributaria 2003 –Tributación y Plazos 2004-. DIAN.
- Reestructuración 1999. DIAN.

ABSTRAC

The present investigation has for object to offer to all those people that are interested in knowing the why of the rejection of the norm of the Tributary Reformation on the part of the taxpayers.

The proposal this oriented one to present in the first part, the investigation that could determine the causes of the why the nonfulfillment is presented in the tax liabilities on the part of the taxpayers.

Here the basic foundations settle down to approach the process of the investigation identifying the problem, the formulation of the problem, the systematizing of the information, the objectives, the delimitation of the topic, the methodological design, the justification, the reference mark, the hypothesis system, variables, the methodological aspects, the sources and techniques for the gathering of the information, the population's determination and sample, technical and instruments, the procedure, systematizing and analysis of the information, the direct observation not structured and the summations.

In the party of the second part, the readers found the proposal of continuous training in front of the norm of the tributary reformation that will allow to sensitize and to inform the taxpayers of the companies of the industrial, commercial sector and of services of the city of Sogamoso, the one which, it is developed beginning with the introduction, the objectives, the justification, the design, where he/she thinks about the development of the proposal by means of stages where squares of learning denominated application exercises are included by means of those which, it is expected that the officials and the taxpayers expose their concepts and points of view and lastly the evaluation where the flaws and strengths of the applied methodology will be measured.

After being had realized the diagnosis on the why? of the rejection to the Norma of the Tributary Reformation in the municipality of Sogamoso, since this has presented continuous rises and changes in the taxes, as well as serious sanctions before the nonfulfillment of the obligations, and analyzed the results of the investigation, with this proposal is sought to give a solution that is able to inform the taxpayers of the companies so that they fulfill the government's new dispositions and problems or inconveniences are avoided this way that impedes them the normal operation of their establishments.

Basically you will begin presenting the results of the investigation where thanks to the application of the survey and the direct observation, enough tools that threw reasons of great importance to begin the study and to outline the critical points that were presenting with the existent communication between the entity and the taxpayers were.

He/she thinks about, also to begin a training to the officials focused toward the attention to the client, this like a base of help so that the taxpayers are informed and they are sensitized in front of the continuous changes of the Tributary Reformation.

He/she also intends that the invitation to the trainings that it is made for the companies of the different sectors like Industrial, Commercial and of Services of the city of Sogamoso it is personalized as much as possible, and previously and specifying the days that correspond to each sector; when these begin they lean on in notes or instructive, where they are specified the obligations to those that these taxpayers are subjected. It is good to remember that was carried out according to that programmed in different dates for each sector being based on its obligations you specify.

For the taxpayers it becomes necessary to manage their sensations that in this visual and auditory serious case since all person moves under the stimuli of her sensorial organs; in this case she will be carried out by means of posters exhibited in the sources of more access by the taxpayers as the Banks, Chamber of Trade, Marries of the Culture, Governorship, Universities, Tribunals and in the offices of the DIAN; it will be auditory for the means radial local of Sogamoso and others.

To evaluate this process, other surveys were applied that which will allow to measure the fault and strengths of the development of the applied methodology and according to results it would be recommended to continue with this process.