

**CONTRIBUCIÓN A LA CULTURA TRIBUTARIA DEL
MUNICIPIO DE POPAYÁN**



CORPORACIÓN UNIVERSITARIA COMFACAUCA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CONTADURÍA PÚBLICA

POPAYÁN

2019

**PROYECTO DE NAF, CONTRIBUCIÓN A LA CULTURA
TRIBUTARIA DEL MUNICIPIO DE POPAYÁN**

ANYI TERESA MEJIA MUÑOZ

MARITZA ALEJANDRA MEJIA GUACA

Tutor

Jorge Eduardo Orozco Álvarez

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA COMFACAUCA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CONTADURÍA PÚBLICA

POPAYÁN

2019

NOTA DE ACEPTACIÓN

Aprobado por los jurados en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Corporación universitaria Comfacauca "UNICOMFACAUCA" para optar al título de Contador Público.

Jurado: Jorge Eduardo Orozco Álvarez

Jurado: Alexander David Pino Acosta

Director: Alberto Montilla Orozco

Popayán, fecha 26 de Noviembre de 2019

“El pueblo pasa hambre porque sus superiores consumen en exceso sobre lo que recaudan.”
LAO TSÉ

AGRADECIMIENTOS

Primero que todo a Dios por darme la oportunidad de vivir, por acompañarme todos los días por darme la fuerza y la sabiduría y el entendimiento para poder seguir adelante.

Con toda mi gratitud y profunda admiración a mis padres, Walter Mejía y Carmen Guaca por permitirme cumplir con una de mis metas, por estar a mi lado en cada momento de mi vida, por su apoyo y comprensión incondicional, son mi mayor ejemplo y orgullo, gracias por confiar en mí por enseñarme que con esfuerzo, trabajo y constancia todo se consigue.

A mi hijo Bairon Estiven Peña quien es mi mayor orgullo mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mi esposo Cesar Fredy Peña por haber sido mi fuente de apoyo en cada momento, por sus palabras de ánimo, por su paciencia y sobre todo por su amor.

A mis hermanos por su comprensión y apoyo moral.

Con toda mi gratitud a mi tutor Jorge Eduardo Orozco A., por haberme brindado su apoyo y sus consejos para hacer posible este trabajo.

MARITZA ALEJANDRA MEJIA

Agradecer a Dios, como fiel creyente de su existencia, por todo lo que me ha brindado hasta este momento, por darme salud y vida, para cumplir una de mis metas.

Agradecer a mis padres, fuente de apoyo y amor, para que en el transcurso de esta carrera no decayera, por ser mi motivación primordial para salir adelante, por siempre estar conmigo y darme todo lo necesario para ser quien soy.

A mi hermano Kevin Mejía, por ser mi apoyo, pero sobre todo a mi hermano mayor, a mi segundo padre que la vida me regalo, al que hace el rol de padre y hermano, el que con sus palabras motivacionales me ayudaron día tras día a seguir adelante y como resultado llegar a culminar mi carrera, de verdad gracias.

Con toda mi gratitud a mi tutor el profesor Jorge Orozco por haberme brindado su apoyo y sus consejos para hacer posible este trabajo, que con paciencia y perseverancia logro enfocarnos en nuestro trabajo.

ANYI TERESA MEJIA

DEDICATORIA

Con todo mi amor y aprecio a mis padres, Walter Mejía y Carmen Guaca, a mi esposo Cesar Fredy Peña y mi hijo Bairon Estiven Peña por estar siempre apoyándome en cada etapa de mi vida y mi formación profesional, brindándome su amor y cariño incondicional en cada momento y dándome las fuerzas para seguir adelante y superar los obstáculos que se me presentaron en el camino y ayudarme a cumplir una de mis metas en la vida. Con todo mi cariño, a mis hermanos por su comprensión y apoyo moral durante el proceso de mi formación profesional.

MARITZA ALEJANDRA MEJIA

Este trabajo se lo dedico a Dios, a mis padres, Hugo Mejía y Gavi Muñoz, por ser mi inspiración, por ser una de mis guías, a mi hermano Wilson Mejía, por ser el que me guio en el ámbito académico durante toda mi vida, porque este no solo es mi logro, es el logro de toda mi familia, de mis padres, de mis hermanos, de mi compañero Cristian Flórez, que apporto en este proceso, con su comprensión, su empatía, sus consejos motivacionales, todos con su granito de arena, aportaron para que hoy día optara por el título de Contador Público, es así como se los dedico a ellos, a mi familia.

ANYI TERESA MEJIA

Contenido

AGRADECIMIENTOS.....	3
DEDICATORIA	5
Tablas	7
INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA.....	8
1.1. Planteamiento del Problema.....	8
1.2. Formulación del Problema	9
1.3. Objetivos	9
1.3.1. Objetivo General.....	9
1.3.2. Objetivos Específicos.....	9
1.4. Justificación de la Investigación.....	9
1.5. Limitaciones.....	10
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes de la Investigación	10
2.2. Bases Teóricas	18
2.3. Definición de Términos.....	19
2.4. Sistemas de Variables.....	24
CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO	24
3.1. Nivel de Investigación	24
3.2. Diseño de la investigación.....	24
3.3. Población y Muestra.....	24
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	25
3.5. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	26
CAPÍTULO 4: RESULTADOS OBTENIDOS	26
4.1. Información del contribuyente sobre temas fiscales en la ciudad de Popayán.....	27
4.2. Análisis de las falencias que influyen en el contribuyente sobre temas fiscales en la ciudad de Popayán.....	41
4.3. Propuesta de la creación de un medio virtual con información fiscal que contribuya a la cultura tributaria de la ciudad de Popayán.....	48
CAPÍTULO 4: CONCLUSIONES	63
Bibliografía	¡Error! Marcador no definido.

Tablas

Ilustración 1: Información que tiene el usuario del punto NAF sobre las obligaciones tributarias que tiene con el Estado	30
Ilustración 2: Usuarios del punto NAF que están de acuerdo con las obligaciones tributarias que le impone el Estado	33
Ilustración 3: Información que tienen los usuarios del punto NAF sobre las consecuencias por no cumplir con sus obligaciones tributarias.....	39
Ilustración 4: Conocimiento que tiene el usuario del punto NAF sobre la falta de información tributaria no lo exime de sus obligaciones con el Estado	39
Ilustración 5: El Estado no tiene los medios de información necesarios que ayuden al conocimiento de las obligaciones tributarias.....	44
Ilustración 6: Información necesaria que tiene los usuarios del punto NAF para cumplir con sus obligaciones tributarias.....	45
Ilustración 7: El NAF aportaría al conocimiento de sus obligaciones tributarias.....	49
Ilustración 8: Medio de comunicación virtual podría ayudar a fortalecer los conocimientos sobre las obligaciones tributarias.....	51
Ilustración 9: Medio virtual que prefieren los usuarios del NAF	53
Ilustración 10: Estructura de la APP	56
Ilustración 11: Icono de la APP	57
Ilustración 12: Menù de la APP	57
Ilustración 13: Pestañas fijas.....	58
Ilustración 14: Pestaña fija Eventos	58
Ilustración 15: Pestaña fija Capacitaciones.....	59
Ilustración 16: Pestaña fija Horarios de atención	59
Ilustración 17: Pestaña fija de Impuestos	60
Ilustración 18: IVA	60
Ilustración 19: Impuesto de renta.....	60
Ilustración 20: Impuesto al consumo.....	61
Ilustración 21: Retención en la fuente.....	61
Ilustración 22: ICA	62
Ilustración 23: Pestaña fija fechas de vencimiento	63

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la Cultura de la Contribución se ve influenciada por la historia, las costumbres y las creencias que se fueron generando alrededor de la tributación. Tradicionalmente, nuestra sociedad ha tenido una visión de lo tributario basada en obligaciones del ciudadano hacia el Estado, el cual, a su vez, ha tendido a responder de manera ineficiente, desordenada y con altos índices de corrupción. Como consecuencia, en Colombia se ha aprendido a utilizar la “malicia indígena” o “la cultura del más vivo”, considerándola erróneamente como una forma de atajar las obligaciones hacia el Estado y, en general, las responsabilidades como ciudadanos. La cultura tributaria es un conjunto de valores creencias y actitudes, compartidos por una sociedad respecto a la tributación y las leyes que las rigen, lo que conlleva al cumplimiento permanente de los deberes fiscales. El presente trabajo busca contribuir a la cultura tributaria en Popayán generando conciencia ya que hay un problema en la información de los contribuyentes tienen con respecto a la importancia de pagar impuestos y la dimensión social en el aporte solidario para el beneficio del conjunto social, puesto que una sociedad educada contribuye a la construcción de un país. En la medida en que los colombianos comprendan cuál es la razón de ser de los impuestos en una sociedad, es probable que sus comportamientos y acciones en torno de sus obligaciones con la tributación se orienten hacia el cumplimiento voluntario y hacia la conciencia de participar activamente en las acciones que involucre lo público. (Riveros Amaya, COMO SE DEBE IMPLEMENTAR LA CULTURA TRIBUTARIA EN COLOMBIA, 2017)

CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

Se carece de compromiso frente a la cultura tributaria tanto por las personas jurídicas y naturales ya que el contribuyente muchas veces desconoce la información y responsabilidad tributaria que como ciudadano tiene con el Estado, razón por la cual el país deja de percibir grandes entradas de dinero que le ayudaría a tener un mejor desarrollo, pues la recaudación de dichos tributos son uno de los mayores ingresos con los que cuenta para poder tener un desarrollo en la parte

pública, social, económica y ambiental. En Colombia la entidad encargada de vigilar todo el proceso de recaudación y validar que el contribuyente informe de manera correcta los pagos que realiza por los diferentes tributos es la (DIAN), lo anterior debido a que algunos contribuyentes obligados a declarar y/o pagar los diferentes impuestos existentes en el país no lo hacen de manera correcta lo que les implica grandes sanciones con factores perjudiciales a futuro afectando los ingresos de la nación. (Camacho Gavilán & Patarroyo Coronado, 2017)

1.2. Formulación del Problema

¿Cómo se podría contribuir con la cultura tributaria de la ciudad de Popayán?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Contribuir a la cultura tributaria del municipio de Popayán.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar qué información tiene el contribuyente sobre temas fiscales en la ciudad de Popayán.
- Analizar las falencias que influyen en el contribuyente sobre temas fiscales en la ciudad de Popayán.
- Proponer la creación de un medio virtual con información fiscal que contribuya a la cultura tributaria de la ciudad de Popayán.

1.4. Justificación de la Investigación

El contribuyente como ciudadano es una importante parte activa del Estado, por lo cual el sistema tributario establecido en el momento es un sistema justo que permite tener un desarrollo sostenible beneficiando al país en general, permitiendo que este tenga un desarrollo y crecimiento económico, social y cultural. Así mismo, este trabajo busca contribuir a la cultura tributaria con un medio virtual aportando información fiscal que permita al contribuyente atender sus obligaciones frente a la tributación en Colombia. De la misma manera, se tiene en cuenta que esta investigación puede tener un impacto en los contribuyentes de una manera positiva lo cual le sirve al país para poder obtener mayores ingresos que le permitan tener un

mejor desarrollo económico, político, social y cultural cumpliendo con los proyectos propuestos, desarrollados en los diferentes municipios. Con base en lo anterior, es pertinente identificar la información que tiene el contribuyente sobre temas fiscales para así poder determinar si es falta de información, o cual es la causa que los llevan a estos comportamientos frente a la tributación, llegando a presentar información incorrecta en las declaraciones de los diversos impuestos a los que está obligado, para de esta forma poder analizar cuáles son las falencias en las que el contribuyente basa sus actuaciones y de esta forma poder ayudar a la cultura tributaria con un medio de información para incentivar la importancia que tiene el presentar de una forma real los tributos y pagarlos según las fechas establecidas por la ley.

1.5 Limitaciones

- Disposición por parte de los ciudadanos en brindar información o disposición de tiempo para contestar las encuestas.
- Las respuestas que se obtendrán en las encuestas dependerán del grado de conocimiento de los ciudadanos a cerca de los temas fiscales a cuestionar.
- Característica del usuario; dentro de la población de muestra, Popayán, según el periódico El nuevo liberal en temas de penetración de internet, la ciudad está bien ubicada en los indicadores, pero este no abarca toda la comunidad. (El Nuevo Liberal, 2019)
- La información fiscal base de este medio virtual será proporcionada por la norma vigente que rige en el país.
- La decisión de implementación del proyecto desarrollado, queda a disposición de la Corporación Universitaria Comfacauca.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Beneficios de la inversión social del Estado.

Muchos de los encuestados tienen una opinión negativa sobre la inversión social del estado. Ellos consideran que no se ven los beneficios, que son muy pocos. Cuando se aplicó la encuesta, generalmente respondieron que no eran beneficiarios de ninguna estrategia de inversión del estado. Por lo tanto, con el ánimo de obtener respuestas más acertadas a la pregunta, se procedió a indicar que son los impuestos y como se ven reflejados en la sociedad. Los impuestos son un recurso vital del Estado para desarrollar el ejercicio de sus atribuciones legales como mantener la paz, la seguridad y la estabilidad en nuestro territorio. Cada gobierno en el mundo fija muchos impuestos para alcanzar distintos fines, tales como:

- Proveer bienes públicos: Los impuestos como política fiscal, sirven para llevar a cabo las funciones del estado como la Defensa Nacional, Infraestructura y vías y su mantenimiento.
- Redistribuir la riqueza: Los impuestos sirven como elemento de redistribución y a través del gasto social se pueden financiar programas para combatir la pobreza y la inequidad.
- Corregir externalidades: Los impuestos pueden incrementarse con el fin de proteger los productos nacionales, para fortalecer ciertos sectores y para castigar otros, teniendo efectos que influyan en la distribución y consumo de productos como los cigarrillos y las bebidas alcohólicas que afectan la salud y traen grandes costos para tratar esas enfermedades. Luego de esta clase de impuestos, muchos de ellos reconocieron que si había una inversión del estado pero que ellos no estaban directamente relacionados con la reinversión y que todo el tiempo pagaron por su educación y su salud de forma privada. Sin embargo, no se tuvo en cuenta el uso de los bienes públicos. Desde otro punto de vista, parte de los encuestados afirmó que el estado si hace inversión social en las comunidades, pero que la corrupción de los funcionarios siempre ha sido de grandes magnitudes, haciendo que las entidades del estado pierdan credibilidad y los ciudadanos ya no cumplan su deber de contribuir vía impuestos. Un bajo porcentaje de los encuestados afirmó que el gobierno si hace inversión social a través de programas especiales que fortalecen la salud como el Sisben, otros que hacen reintegro de algunas personas nuevamente a

la sociedad como Unidos y otros de educación gratuita como el Sena y las entidades de educación básica y superior del país. Adicionalmente, comentan que ciudades como Medellín a pesar de la corrupción, muestran un gran avance e innovación de espacios públicos como parques y bibliotecas, además de disfrutar de una buena infraestructura vial de carreteras, puentes, autopistas y rieles que sirven de base a medios de transporte masivo como el metro. (Gómez Valencia, Madrid Benjumea, & Quinayás Solarte, 2017)

Educación tributaria: estrategia de solución a los problemas de evasión.

El Gobierno Nacional a través de la Administración de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, ha venido desarrollando programas de educación tributaria que permitan concientizar a los ciudadanos sobre la importancia de trabajar legalmente y contribuir al Estado a través de un pago justo de impuestos. A través de la encuesta se formuló la siguiente pregunta: “Si el Gobierno Nacional implementara un programa de educación tributaria en los colegios, universidades, prensa y otros medios, ¿Cree usted que se reduce el no pago de impuestos en Colombia y mejora su aceptación entre las personas?” la cual arrojó muchas respuestas claves para nuestra investigación. El 64% respondió que los ciudadanos serían más conscientes y aumentaría el recaudo de impuestos mientras que el 36% respondió que esto no sucedería. En general se puede apreciar que, si existe un mayor conocimiento en asuntos tributarios y fiscales, se pueden obtener mayores beneficios sociales a través de la inversión social ya que ésta formación permitiría la generación de una cultura tributaria la cual genere conciencia en los contribuyentes y los motive a contribuir lo justo de manera voluntaria. De otro lado, quienes no confía en los resultados de una educación tributaria, opinan que esta estrategia no va a reducir los impuestos, debido a que existe mucha corrupción en el gobierno, el cual no es diligente sino ineficaz y a través de su mala administración y de sus mentiras, no permite que la sociedad mejore. Ellos consideran que no hay beneficios sociales acordados a lo que pagan los ciudadanos en impuestos y que por lo tanto no hay que pagarlos. Todos estos argumentos, algunos acertados y otros vagos y superficiales, nos llevan a reflexionar aún más en la importancia de una formación colectiva en el

país, donde se eduque permanentemente a los niños y adolescentes desde la escuela y el colegio para crear los cimientos de una cultura tributaria y luego continuar con los jóvenes en la universidad para generar conciencia social y promover estrategias que permitan desarrollar individuos con carácter, reflexivos y críticos frente a nuestros deberes y obligaciones fiscales y tributarios para continuar construyendo un país próspero con equidad y justicia social. (Gómez Valencia, Madrid Benjumea, & Quinayás Solarte, 2017)

Los impuestos tienen su origen en el precepto Constitucional, contemplado en el artículo 363 de la constitución política, en el cual se define que “El sistema tributario se funda en los principios de equidad, eficiencia y progresividad. Las leyes tributarias no se aplicarán con retroactividad.” En este mismo sentido, se plantea que todos los nacionales están en el deber de contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado, dentro de los conceptos de justicia y equidad (artículo 95, numeral 9º de la Constitución Política de Colombia). Como el sistema tributario colombiano se ajusta al principio constitucional de legalidad, la facultad impositiva radica en el órgano legislativo del poder público, así lo expresan los numerales 11 y 12 del art. 150 de la carta constitucional, que enuncian la responsabilidad del Congreso de establecer las rentas nacionales, fijar los gastos de la administración, determinar contribuciones fiscales y, excepcionalmente, contribuciones parafiscales, en los casos y condiciones que establezca la ley. El art. 338 de la Constitución Nacional señala: “En tiempos de paz, solamente el Congreso, las asambleas departamentales y los concejos distritales y municipales podrán imponer contribuciones fiscales y parafiscales”. El numeral 9 del art. 95 de la Constitución Nacional, estipula los deberes y obligaciones de todas las personas y ciudadanos ante la Constitución y la ley, concretamente “contribuir al funcionamiento de los gastos e inversión del Estado dentro de los conceptos de justicia y equidad”, es decir, como fuente de la obligación tributaria y, por ende, cuando una persona natural o jurídica presenta una declaración tributaria, está simplemente cumpliendo con lo preceptuado por la Constitución. La evasión o elusión de los tributos en el Estado Social de Derecho toca las fibras más profundas de la sociedad, pues el Estado Social de Derecho en las sociedades modernas, se funda en el principio de

solidaridad. El tributo es el soporte del Estado Social y además también es el soporte del Estado de Derecho, por ello el tributo es la principal fibra de la sociedad moderna. En el Estado Social de Derecho el tributo equivale al principio de solidaridad. La solidaridad y el tributo son la base del Estado Social de Derecho. Sin el tributo, sustentado por el principio de solidaridad, las bases del Estado Social de Derecho se derrumbarían, y es en este sentido - preservar el sistema- que la administración debe asegurar el cumplimiento de la carga tributaria, dentro de los principios de justicia y equidad por parte de los particulares, para poder cumplir con los deberes del Estado Social de Derecho. (Colombia. Corte Constitucional, 1993)

La Corte Constitucional en la misma C-015 de 1993 indica que la evasión fiscal conlleva de forma intrínseca el fraude, el fraude al fisco. El contribuyente a pesar de tener una carga específica con el fisco, se abstiene de presentar su declaración de renta, oculta información relevante, no entrega impuestos retenidos, oculta información tributaria relevante, hace transformaciones ilícitas en la naturaleza de sus ingresos, incluye costos y deducciones ficticias, hace una clasificación inadecuada de partidas y subvaloración de activos, entre otras muchas formas de tratar de engañar al fisco, para evitar el pago de los impuestos. Dentro del concepto de evasión fiscal se suele considerar el fraude fiscal, pero para que se pueda configurar el fraude, es necesario que se evidencie la intención del contribuyente de evadir el pago de sus obligaciones fiscales, la evidencia se infiere de las acciones del contribuyente o de sus deliberadas abstenciones (Colombia. Corte Constitucional, 1993). Las descritas anteriormente, son las diferentes técnicas y procedimientos que utiliza el contribuyente con el objeto de minimizar el impuesto, respetando la normatividad, por lo que no entra en el campo de la evasión. Estas técnicas o procedimientos tienen como fin evitar el nacimiento, que la ley precisa como presupuesto de la obligación tributaria. La discusión se da porque algunos estudiosos consideran que la elusión es una violación indirecta y admisible en unos casos e inadmisibles, cuando se abusa de las formas jurídicas evitando la carga fiscal o reduciéndola (Colombia. Corte Constitucional, 1993)

Ante esto, la DIAN en su informe de estimación de la evasión de impuestos señala: "La evasión tributaria es un fenómeno recurrente y significativo que afecta

especialmente a los países en desarrollo, comprometiendo la suficiencia de sus ingresos tributarios, distorsionando la asignación de los recursos económicos, exacerbando la inequidad y socavando la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas. Estas implicaciones justifican por sí solas la realización de estudios encaminados a determinar la etiología del fenómeno, su magnitud y evolución, así como las acciones conducentes a su prevención, detección y control.” (Rodríguez Cuervo, 2018)

La cultura tributaria en Colombia es muy importante para que el estado pueda tener un buen desarrollo y así haya un crecimiento económico, social y cultural, por lo cual es indispensable que el contribuyente tenga claro el papel que tiene dentro de la cultura tributaria, ya que este es el más significativo pues de él depende el pago de los tributos al estado. Así mismo, es importante conocer las diferentes estrategias que se han aplicado para fomentar el desarrollo de la cultura tributaria en diferentes países, regiones y ciudades, Así mismo en Colombia se han realizado investigaciones encaminadas a analizar el tema de la cultura tributaria para lo cual según (Delgado & Angarita, 2014) indican las razones por las cuales los contribuyentes incumplen con el pago de sus tributos y esto lo convierte en su estilo de vida con mecanismos de evasión e incumplimientos de las normas. Por lo cual, se diseñan estrategias y motivaciones para los contribuyentes de la Ciudad con el fin de generar hábitos de comportamiento tributario, ya que esto permite que el Estado pueda generar mayores inversiones que beneficien el país.

El pago correcto de los tributos de los diferentes contribuyentes permite que el país se beneficie de esto para generar una mayor sostenibilidad ya que estos son compromisos que deben cumplir todos los contribuyentes para evitar sanciones drásticas por parte de la ley colombiana.

Teniendo en cuenta lo anterior se puede definir que la cultura tributaria vista desde la rama educativa por parte de (Armas A & Colmenares, 2009) es definida como el cumplimiento de forma voluntaria de los tributos y obligaciones por parte del contribuyente, mientras para (Chicas Zea, 2011), indica que la cultura tributaria es una herramienta que permite a los países tener un desarrollo económico, social y

cultural generando un menor endeudamiento para lo cual es necesario generar brigadas de capacitación dirigidas a los contribuyentes en las cuales se indiquen las aplicaciones de estos recursos fomentando una mayor conciencia, por otra parte (Delgado & Angarita, 2014) desde el análisis de la tributación la definen como compromisos que deben cumplir los contribuyentes para evitar sanciones drásticas por parte de la ley colombiana. (Camacho Gavilán & Patarroyo Coronado, 2017)

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, consiente de la trascendencia de la figura de los beneficios tributarios, ha identificado la necesidad de contribuir a la generación de conocimiento de este tipo de figuras con miras a facilitar la planeación tributaria de los contribuyentes, mejorar la calidad de la información reportada en los formularios y servicios informáticos de la entidad u ofrecer mayores elementos para las labores de análisis, control o investigación del sistema tributario y la política fiscal del país.

Adicionalmente, considerando que uno de los ejes centrales de análisis de los beneficios tributarios es su eficacia como instrumentos fiscales para la implementación de intereses y políticas de carácter público, el inventario incluye varios campos orientados a indicar:

- La finalidad del Estado dentro del cual se enmarca - desde un enfoque teórico - el uso del incentivo.
- El interés público o política pública que define al beneficio tributario como instrumento fiscal.
- En algunos casos, el nombre específico del programa público del cual hace parte el incentivo.
- Los actores hacia los cuales se dirige el incentivo.
- Las entidades encargadas de algún componente de la política pública o interés público en cuestión.

- Los formularios, formatos, variables o casillas de los sistemas de información de la DIAN en los que se captura información específica con el beneficio tributario analizado.

El compendio presentado es parcial y la clasificación expuesta sólo es de carácter propositivo para análisis de carácter fiscal. Ambos ejercicios son extensos y, por lo mismo, resulta pertinente la participación y cooperación de los actores involucrados con estas figuras. De tal manera, los avances que se presentan están sujetos a modificaciones con base en el criterio formado de los diferentes sectores de la ciudadanía. (DIAN)

Ejemplos de países que han implementado la Cultura Tributaria.

Sudáfrica acogiendo a la Cultura Tributaria ha intensificado su presencia en zonas rurales gracias a vehículos móviles que proporcionan información fiscal a los habitantes de esas áreas, logrando así poder captar más público y dar información veraz.

En Zambia tienen un programa radiofónico semanal denominado “Canal de Fiscalidad” permite a los contribuyentes llamar en directo y formular preguntas.

En Bangladesh se celebra el Día Nacional del Impuesto sobre la Renta cada año el 15 de septiembre hasta el lanzamiento del día de la presentación formal el 30 de septiembre, fecha en que se tramita más del 80% de las declaraciones del impuesto sobre la renta.

En Costa Rica hay una sala de juegos que se llama “Un Tributo Mi País”, esta sala es un espacio de conocimiento que se utiliza para educar a la población infantil sobre la importancia de los impuestos, contiene juegos interactivos y educativos de temática fiscal.

En Nigeria hay una telenovela de 30 minutos que dan por televisión, el programa tiene como objetivo llegar a los contribuyentes de forma distendida placentera y sin confrontación a la hora de recordarles su obligación de pagar impuestos

contribuyendo al conocimiento tributario y cumplimientos fiscales. (RIVEROS AMAYA, 2017)

2.2. Bases Teóricas

Según (Roca Ruano, 2008) la obligación tributaria es: “La obligación del cumplimiento tributario establecida por una autoridad legítima y conforme a un régimen legal determinado, puede ser suficiente para lograr los objetivos de la recaudación fiscal, dependiendo de la percepción de riesgo de los contribuyentes y de la capacidad de fiscalización y sanción de la AT. Sin embargo, será siempre un cumplimiento obediente, pasivo y, muy probablemente, resistido. En cambio, la propensión al pago resultante de la voluntad propia y, por ende, del compromiso autoimpuesto, será siempre más sólida y hará al sistema tributario más sostenible en el tiempo, por corresponder a una responsabilidad aceptada y compartida por los ciudadanos, en el marco de una sociedad más abierta, participativa y democrática”

Según (Delgado Lobo, 2005) en el texto titulado: “educación fiscal en España”, La educación tributaria es: “... La Educación Tributaria es considerada como una actividad que solo concierne a los adultos y el pagar sus tributos es de ellos, bajo este contexto, los jóvenes no tendrían que preocuparse por la tributación ya que serían totalmente ajenos al hecho fiscal hasta que no se incorporaran a la actividad económica y estuvieran obligados al cumplimiento de obligaciones tributarias formales, en este sentido la educación tributaria de los ciudadanos más jóvenes carecería de sentido desde otra perspectiva. Pero en realidad se observa que los jóvenes, desde edades muy tempranas ya empiezan a incorporarse a la actividad económica no sólo a través de la familia y la escuela, estos empiezan muy pronto a tomar decisiones económicas como consumidores de bienes y servicios. El hecho de que los jóvenes no estén sujetos a obligaciones tributarias concretas no significa que sean totalmente ajenos a la tributación.

Según (Bonilla Seba, 2014) en el texto titulado: “La cultura tributaria como herramienta de la política fiscal: la experiencia en Bogotá”, La cultura tributaria es: “...La cultura puede definirse como “el conjunto de los rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o un grupo

social. Ella engloba, además de las artes y las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales al ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias, (...) la cultura da al hombre la capacidad de reflexionar sobre sí mismo” (UNESCO, s.f.). En este proceso complejo de consolidación de la cultura, la política pública juega un papel fundamental. Las decisiones impositivas y sus expresiones en el gasto (educación, salud, etc.) inciden en la forma como la sociedad construye su escala de valores. La percepción que se tenga sobre la tributación se expresa en el grado de aversión hacia los impuestos. Si los ciudadanos observan que los ingresos que el Estado obtiene a través de impuestos se expresan en una mejor calidad de vida, la aversión hacia la tributación es menor.

Según (Gonzales Ortiz, 2010) en el texto “otras obligaciones tributarias”, señala, sobre las obligaciones tributarias, que: “...Para facilitar el ejercicio de las competencias de comprobación y recaudación de la Administración tributaria, los ciudadanos en general, y sobre todo aquellos sujetos que realizan actividades empresariales o profesionales, ya desde antes del comienzo de tales actividades. Económicas, se encuentran obligados a realizar determinadas prestaciones no pecuniarias, como la solicitud del Número de Identificación Fiscal (NIF), la presentación de declaraciones censales y otras declaraciones informativas, la llevanza de contabilidad o de determinados libros-registro, y la obligación de facturación”

Según (Bravo Salas, 2011) en el texto “Los Valores Personales no Alcanzan para Explicar la Conciencia Tributaria: Experiencia en el Perú – CIAT Revista de Administración Tributaria N° 31”...“La motivación intrínseca de pagar impuestos” refiriéndose a las actitudes y creencias de las personas, es decir a los aspectos no coercitivos, que motivan la voluntad de contribuir por los agentes, reduciéndose al análisis de la tolerancia hacia el fraude y se cree que está determinada por los valores personales” (LIZANA RIVERA, 2017)

2.3 Definición de Términos

Para iniciar hablando sobre cultura tributaria debemos entender el concepto de cultura y lo que esto comprende en el desarrollo del ser humano.

Conjunto de valores y principios que determinan las actitudes de los ciudadanos para que asuman el deber tributario y el conjunto de fortalezas institucionales de la administración para el cumplimiento efectivo de su función retributiva en el mejoramiento de las condiciones de vida y la construcción de ciudad. (Camacho Gavilán & Patarroyo Coronado, 2017)

Cultura tributaria: Se entiende como un conjunto de valores, conocimientos y actitudes compartido por los miembros de una sociedad respecto a la tributación y la observancia de las leyes que la rigen, esto se traduce en una conducta manifestada en el cumplimiento permanente de los deberes tributarios con base en la razón, la confianza y la afirmación de los valores de ética personal, respeto a la ley, responsabilidad ciudadana y solidaridad social de los contribuyentes. (Mendez Peña, 2004)

La cultura tributaria es el conjunto de valores creencias y actitudes compartidos por una sociedad respecto a la tributación y a la observancia de las leyes que rigen. En esas condiciones es prudente proponerle al pueblo una Cultura Tributaria donde todos paguemos impuestos sin excepción desde el que tiene una latita y pide limosna hasta la empresa más poderosa. (Amasifuen Reategui, 2015)

Es el conjunto de conocimientos, valoraciones y actitudes referidas a los tributos, así como al nivel de creencia respecto de los deberes y derechos que derivan para los sujetos activos y pasivos de esa relación. (Golia, 2003)

Obligación tributaria: La obligación tributaria, esto es, el deber de cumplir la prestación, constituye la parte fundamental de la relación jurídico-tributaria y el fin último al cual tiende la institución del tributo. (Maximiliano, 2014)

La obligación tributaria, que es de derecho público, el vínculo entre el acreedor y el deudor tributario establecido por ley, que tiene por objeto el cumplimiento de la prestación tributaria, siendo exigible coactivamente. (Lozano, 2016)

Es una prestación jurídica patrimonial, constituyendo, exclusivamente, una obligación de dar, de entregar sumas de dinero en la generalidad de los casos o dar

cantidades de cosas, en las situaciones poco frecuente en la que el tributo es fijado en especie, para que el Estado cumpla sus cometidos, pero siempre se trata de una obligación de dar. (Carlos, 1976) (LIZANA RIVERA, 2017)

Quien es el contribuyente: Cuando hablamos de impuestos y sobre quien tiene que hacerse cargo de las obligaciones tributarias que un determinado impuesto arroja, es muy habitual confundir los términos de contribuyente y sujeto pasivo.

Es cierto que en muchos impuestos estas dos figuras suelen coincidir, pero, en realidad, encontramos diferencias significativas entre uno y otro.

El **sujeto pasivo** es la persona física o jurídica obligada al cumplimiento de las obligaciones tributarias, ya sea como responsable último del impuesto o como contribuyente. Esta figura es el deudor frente Hacienda, ya que ha generado el hecho económico por el que surge la obligación del pago del impuesto. (Reviso Soluciones Cloud SL, 2017)

Por otro lado, el **contribuyente** es la persona física o jurídica llamada a soportar la carga del impuesto, ya que es el titular de la capacidad económica que da lugar a la generación del propio impuesto.

Definición de contribuyente

El contribuyente tributario es definido como aquella persona que tienen obligaciones y derechos, frente a un ente público y dichas obligaciones se derivan de los tributos. El contribuyente es la persona que, gracias a su patrimonio, se encuentra obligada a soportar el pago de los tributos, como son las tasas, los impuestos y todas aquellas contribuciones especiales que financian al Estado. Los tributos que deben pagar los contribuyentes dependen de lo que establecen las leyes del país en donde reside el contribuyente.

Estos son los tipos de contribuyentes en Colombia

A continuación, vamos a definir cada uno de los tipos de contribuyentes que existen según la DIAN para que de esta manera puedas identificar el tipo de contribuyente que eres.

Gran contribuyente

Esta categoría prevalece sobre todas las organizaciones de derecho público, régimen especial de renta o sin ánimo de lucro para garantizar que la categorización cumpla con el principio de pertenecer a categorías mutuamente excluyentes. En resumen, gracias a esto solo pueden ser clasificados en una categoría.

Contribuyente Mediano Alto

Este segmento se denomina así para diferenciarlo de los medianos contribuyentes; en este segmento se agrupan las personas naturales o jurídicas que cuentan con un patrimonio bruto superior a los 30 000 SMMLV. El rango del patrimonio bruto del año gravable se segmenta teniendo en cuenta el valor del SMMLV, según lo definió el artículo 2 de la Ley 590 de 2000, según sea el año gravable.

Contribuyente mediano

En esta categoría se agrupan las personas jurídicas o naturales que cuentan con un patrimonio Bruto entre los 5001 y 30 000 SMMLV. Los rangos del patrimonio bruto para el año gravable hacen referencia a los valores activos totales en SMMLV, según lo especifica el Artículo 2 de la Ley 590 del año 2000.

Contribuyente pequeño

El contribuyente pequeño es aquella persona natural o jurídica que cuenta con un patrimonio Bruto de 501 y menos de los 5.000 SMMLV. Los rangos del patrimonio bruto para el año gravable hacen referencia a los valores activos totales en SMMLV, según lo especifica el artículo 2 de la Ley 590 del año 2000.

Contribuyente Micro

Los contribuyentes micro son todas aquellas personas jurídicas o naturales que cuentan con un patrimonio Bruto hasta los 500 SMMLV. Los rangos del patrimonio bruto para el año gravable hacen referencia a los valores activos totales en SMMLV, según lo especifica el Artículo 2 de la Ley 590 del año 2000. (Siigo, 2018)

Cultura Tributaria: Los profesionales entrevistados están de acuerdo en afirmar que hay poca cultura en nuestra sociedad lo cual es un problema ya que las personas se excusan en diferentes factores para no cumplir con sus deberes como ciudadanos por lo cual es necesario fortalecer la formación de los individuos desde la escuela hasta la universidad, para que las personas sean solidarias, aprendan a convivir en comunidad respetando las reglas sociales, tengan pertenencia por su territorio y aporten al estado.

Si las personas crecen en un entorno donde se les da cariño y confianza para que desarrollen sus diferentes fortalezas, éstas llegarán a respetar a los demás y a cumplir con las normas de convivencia social establecidas por la comunidad y el estado. Para esto, el Gobierno debe intervenir en mayor grado las comunidades más débiles y vulnerables, de forma tal que contribuyan a la construcción de la sociedad y el Estado no pierda su credibilidad ni genere desconfianza. Es evidentemente que es muy difícil formar una cultura del cumplimiento del deber, si se observa que los funcionarios del gobierno no están cumpliendo con sus responsabilidades, las evaden o si están asumiendo prácticas corruptas. ¿Cómo se puede pedir a un ciudadano que asuma esas pautas cuando no tienen esos referentes? (Gómez Valencia, Madrid Benjumea, & Quinayás Solarte, 2017)

Sanciones anti evasión: Uno de los mecanismos que existe para contrarrestar conductas evasivas son las sanciones penales y administrativas, ya que si se crean las normas sin sanciones las personas no las van a cumplir. (Gómez Valencia, Madrid Benjumea, & Quinayás Solarte, 2017)

Ética del profesional: Los profesionales están llamados a asesorar al contribuyente para que éste cumpla con sus deberes formales, guiando y educando para que se cumpla lo establecido en la ley, sin prestarse para hechos delictivos que podrían

generar la pérdida de su tarjeta profesional y verse involucrado en penas privativas de la libertad. (Gómez Valencia, Madrid Benjumea, & Quinayás Solarte, 2017)

2.4 Sistemas de Variables

Variable Independiente: falta de información que el contribuyente tiene sobre temas fiscales.

Variable dependiente: Disposición que tiene el contribuyente de informarse sobre temas fiscales.

Variables Intervinientes: Estrategias que contribuyan a la cultura tributaria.

CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Nivel de Investigación

El tipo de investigación que desarrollaremos es la descriptiva, ya que describiremos la información que poseen los usuarios del Consultorio Empresarial NAF acerca de temas fiscales del país. En los estudios de este tipo de investigación, “se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías, etcétera, pero no se dan explicaciones o razones de las situaciones, los hechos, los fenómenos, etcétera” (Bernal Torres) . Este tipo de investigación se guía por las preguntas de investigación y se soporta con las encuestas o entrevistas a desarrollar.

3.2. Diseño de la investigación

Es un diseño de investigación cuantitativa basado en la teoría que se crea mediante la recopilación, análisis y presentación de los datos recopilados en los cuestionarios realizados a los usuarios del Consultorio Empresarial NAF, Al implementar un diseño de investigación en profundidad como este, el investigador puede proporcionar información sobre el porqué y el cómo de la investigación. (www.questionpro.com)

3.3. Población y Muestra

Población: 22.352 usuarios del Consultorio Empresarial NAF de la Corporación Universitaria Comfacauca sede Popayán, Entre los años 2017- 2018.

Alcance: Municipio de Popayán y sus alrededores.

Tiempo: Cuatro meses.

Elementos: Que requieran los servicios del Consultorio Empresarial NAF (núcleo de apoyo contable y fiscal) ubicado en las instalaciones de la corporación universitaria Comfacauca, “Unicomfacauca” sede Popayán.

Unidades de muestreo: Usuarios que requieran los servicios del Consultorio Empresarial NAF (núcleo de apoyo contable y fiscal) ubicado en las instalaciones de “Unicomfacauca” sede Popayán.

Muestra:

Tabla 1: Calculo de la muestra

N [tamaño del universo]	22.352	← Escriba aquí el tamaño del universo
p [probabilidad de ocurrencia]	0,5	← Escriba aquí el valor de p
Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)
90%	0,05	1,64
95%	0,025	1,96
97%	0,015	2,17
99%	0,005	2,58

Fórmula empleada

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_o = p*(1-p)* \left(\frac{Z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$$

Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 22352 con una p de 0,5										
Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	67	83	105	136	185	266	412	723	1.563	5.169
95%	96	118	149	194	264	378	585	1.018	2.168	6.718
97%	117	144	182	238	322	461	712	1.236	2.601	7.711
99%	165	204	257	335	453	646	994	1.708	3.507	9.539

Fuente: elaboración propia con datos tomados del punto NAF Unicomfacauca Popayán

Utilizando un nivel de confianza del 95% y un error de estimación del 0.5 para una población de 22.352 usuarios del Consultorio Empresarial NAF de “Unicomfacauca”, se requiere aplicar una encuesta a por lo menos 378 personas.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica que se utilizará para la recolección de datos a los usuarios del Consultorio Empresarial NAF en nuestra investigación será la encuesta, esta es impersonal ya

que no nos interesa la identificación del sujeto quien responda, solo interesa su opinión del tema a cuestionar en este caso, el tema fiscal.

El instrumento a utilizar (Puente) “para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario”.

3.5. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Una vez recolectada la información mediante las encuestas a los usuarios del Consultorio Empresarial NAF de “Unicomfacauca”, estos resultados se transfirieron a la matriz por medio de códigos diseñados por nosotros mismos, luego procederemos al procesamiento de datos individuales y se agrupan y se estructuran con el propósito de convertirlas en información significativa, y por ultimo haremos la presentación y publicación de resultados mediante gráficos, tablas con su debida interpretación.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS OBTENIDOS

Al desempeñar el cargo de atención al usuario en el Consultorio Empresarial NAF de la Corporación Universitaria Comfacauca “Unicomfacauca”, fue una de las experiencias más enriquecedoras y fructíferas para nuestra vida laboral futura, pues el objetivo del NAF en nosotros como estudiantes es proporcionar una vivencia práctica sobre la orientación tributaria, aduanera y/o cambiaria, según el caso, fortaleciendo con esta estrategia aspectos académicos mediante la solución de casos reales que nos propongan los ciudadanos que demanden el servicio de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –NAF, explorando diversidad de usuarios, de personalidades y pensamientos ante los temas fiscales de nuestro país.

Adquirimos conocimiento tributario para nuestro juicio como futuro profesional en Contaduría Pública, a través de la dinámica teórico – práctica, el NAF promoviendo la conciencia en materia tributaria y aduanera, siendo más conscientes de la importancia de tributar y cumplir con nuestras obligaciones como ciudadanos, enriquecimos nuestro conocimiento sobre estos procesos tributarios y la importancia de llevarlos a cabo, buscando irradiarla en la ciudadanía usuaria de los servicios de

los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal, a fin de incidir en el cumplimiento voluntario y oportuno de sus obligaciones.

Las estrategias que se buscan para el contribuyente son de gran importancia ya que estas son herramientas que permiten fortalecer de manera exitosa y sostenible la cultura de la contribución en Colombia.

Por estas razones es importante conocer la percepción que tienen los contribuyentes que prestan apoyo en el tema de la tributación.

La cultura tributaria es una labor cotidiana y educativa que hace parte del contribuyente en su diario vivir, se debe estar en la capacidad de conocer el papel tan importante que el ciudadano juega en la sociedad y sobre todo entender que la cultura tributaria asume el compromiso de educar fiscalmente al contribuyente, facilitando el cumplimiento de sus responsabilidades.

La cultura tributaria es un tema que cada vez toma mayor importancia para los gobiernos, por lo que han desarrollado diversas estrategias que buscan mostrar al contribuyente la importancia de su papel como parte activa del proceso de la cultura tributaria, ya que del contribuyente depende en gran parte el buen desarrollo de la misma, permitiéndole a los gobiernos obtener unos ingresos con lo que el país puede tener un crecimiento económico, social y cultural. (Camacho Gavilán & Patarroyo Coronado, 2017)

4.1. Información del contribuyente sobre temas fiscales en la ciudad de Popayán.

La cultura tributaria consiste en el nivel de conocimiento que tienen los individuos de una sociedad acerca del sistema tributario y sus funciones. Es necesario que todos los ciudadanos de un país posean una fuerte cultura tributaria para que puedan comprender que los tributos son recursos que recauda el estado en carácter de administrador, pero en realidad esos recursos le pertenecen a la población, por lo tanto el estado se los debe devolver prestando servicios públicos como: educación, salud, colegios, etc. (Burga Argandoña, 2015)

Por diferentes motivos técnicos o económicos, la complejidad de las normas tributarias y la gran variedad de ellas hacen que, para el contribuyente, no sea fácil conocer la normativa aplicable en cada caso concreto. Igualmente, los frecuentes cambios en la normativa tributaria introducen un elevado grado de incertidumbre entre los contribuyentes al pagar sus impuestos.

Es frecuente que esa dificultad de las normas se traduzca en la idea de que un buen conocimiento de las leyes fiscales permite reducir la cantidad a pagar y, por tanto, aquellos que disponen de un buen asesoramiento fiscal contribuyen con menos de lo que legalmente les corresponde. La complejidad normativa se convierte en un motivo para el deterioro de la conciencia fiscal del contribuyente.

La información al público y la asistencia tributaria constituyen un instrumento imprescindible de la Administración fiscal para salvar la falta de formación tributaria de muchos contribuyentes.

Como punto de partida, y de acuerdo con lo que establece la normativa general, es información tributaria la comunicación de los criterios administrativos existentes para la aplicación de la normativa tributaria. La Administración Tributaria está obligada a comunicar esos criterios, a facilitar la consulta a las bases informatizadas donde se recogen y, además, puede remitir comunicaciones destinadas a informar sobre la tributación de determinados sectores, actividades o fuentes de renta. La Administración Tributaria podrá utilizar, para las actuaciones de información, las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos.

Esta regulación traducida a la práctica exige, en primer lugar, la necesaria separación entre información que se ofrece de oficio e información “a demanda particular”. Es una distinción importante por cuanto afecta a los efectos de la información, y en particular, a la vinculación. (Arias de la Vega & Rius Espluga, 2014).

En nuestro país existen impuestos nacionales y municipales. Los nacionales se encuentran establecidos para todas las personas naturales y jurídicas a nivel general

como son el de renta, el IVA, impuesto de timbre nacional y las contribuciones especiales. Los municipales son los determinados por cada departamento específico como son el impuesto a los vehículos, la sobretasa a la gasolina, el impuesto al registro y algunos específicos para los municipios como el predial, el de delimitación urbana (ej. Licencias de construcción), de azar y espectáculos, algunos de los impuestos más importantes son:

El impuesto sobre la renta: Es necesario aclarar que no todos los colombianos deben hacer la declaración de renta, ni todos los que declaran renta pagan el impuesto, porque deben reunirse ciertos requisitos para ello.

Las personas naturales asalariadas, no responsables del impuesto a las ventas del régimen común, donde sus ingresos brutos provengan, mínimo en un ochenta por ciento (80%) de pagos por relación laboral o legal y reglamentaria, y las personas naturales o sucesiones líquidas no responsables del impuesto a las ventas del IVA del régimen común, residentes en el país que declaran renta deben establecer si la base gravable de los ingresos percibidos durante el 2018, luego de hacer deducciones y exenciones, es superior a \$3.868.166 mensuales, si su patrimonio bruto es de \$149.202.000, si lo adquirido y consumido fue superior a la suma de \$46.418.000, si lo que se compró con tarjeta de crédito sobrepasa los \$46.418.000 y si consignaciones bancarias e inversiones y exceden los \$46.418.000.

En lo concerniente a las personas jurídicas la regla general para establecer su base contable se hace a través de las normas internacionales contables y la tarifa general del impuesto sobre la renta a sociedades nacionales y sus asimiladas, establecimientos permanentes de entidades del exterior y las personas jurídicas extranjeras o sin residencia, obligadas a presentar la declaración de renta y complementarios, es del 33%.

El IVA: Establecido sobre toda la venta de bienes y servicios del territorio Nacional, generado por las ventas de mercancía con un 19% en escala general, a excepción de ciertos productos que hacen parte de la canasta familiar y otros bienes de la canasta básica.

El impuesto de timbre Nacional: Impuesto documental por el cual son gravados los documentos públicos y privados, igualmente títulos valores, otorgados en el país o fuera de él, pero realizados en Colombia, donde conste la constitución, existencia, modificación, prórroga, cesión, o extinción de obligaciones con cuantía mayor a \$53.500.000=; siempre que en ellos intervenga una entidad pública, jurídica o asimilada, o persona natural comerciante. La DIAN actualizó el pasado 30 de diciembre, en un 10% la tarifa de este impuesto para los pasaportes ordinarios que se expiden en el exterior por funcionarios consulares y otros documentos consulares. Este reajuste del 10 por ciento rige durante los años 2017, 2018 y 2019.

El impuesto de ganancias ocasionales: Las se originan por las herencias, legados, donaciones, u otro acto jurídico celebrado entre vivos a título gratuito, y lo que se recibe como porción conyugal y grava el 10%.

Y como impuestos locales:

Los impuestos de industria y comercio (ICA), el impuesto predial y el de registro, son los impuestos locales más importantes, es decir, son gravados y administrados dependiendo de la ubicación donde se encuentre el inmueble o se desarrolle la actividad. El impuesto de industria y comercio varía del 0,2% al 1,4%, el impuesto predial del 0,3% al 3,3% y el impuesto de registro del 0,1% al 1%. (www.notaria19bogota.com, 2018).

Ilustración 1: Información que tiene el usuario del punto NAF sobre las obligaciones tributarias que tiene con el Estado



Fuente: elaboración propia con datos tomados del punto NAF Unicomfauca Popayán

De las 378 encuestas realizadas a usuarios del Consultorio Empresarial NAF Unicomfauca Popayán el 64.4% manifestó conocer las obligaciones tributarias que tiene con el Estado, el 35.6% manifestó desconocerlas.

El estudio también considera en más detalle algunos aspectos que se resaltaron en entrevistas con varios representantes de empresas grandes, PYMES, gremios, ONG y sindicatos. El principal problema del sistema tributario colombiano, de acuerdo a estas entrevistas, es la inestabilidad, lo cual crea incertidumbre entre los negocios, en gran parte causada por la cantidad de cambios en la ley, aspectos temporales, cambios en la vigencia de varios impuestos, conceptos jurídicos de la DIAN a veces inconsistentes, etc. También se discutió la inestabilidad que crea el sistema de administración de impuestos, sobre todo a nivel departamental y municipal, ante las presiones fiscales y bajos ingresos del impuesto predial de las municipalidades han creado sistemas impositivos con impuestos de pequeñas bases tributarias, numerosas tasas por impuesto, y hay varios casos de arbitrariedad en el proceso de recolección. También se mencionó el efecto nocivo a largo plazo del gravamen a los movimientos financieros.

Aunque el recaudo de los impuestos municipales tiene una participación baja dentro del PIB, el impuesto de industria, comercio y avisos (ICA) distorsiona la actividad productiva. Por la forma como el impuesto está diseñado, las distintas actividades económicas a lo largo de la cadena de valor son gravadas múltiples sectores con encadenamientos complejos que implica muchas transacciones entre firmas y movimientos físicos de mercancías. Los problemas de este impuesto se empeoran como consecuencia de la excesiva discrecionalidad que tienen los municipios de gravar con diferentes tasas distintas actividades. Así mismo, actualmente, la legislación permite que distintos municipios graven con el ICA el mismo ingreso. Recientemente varias ciudades han considerado gravar con ICA las transacciones en el mercado de valores, lo que podría afectar la asignación de capital hacia actividades productivas. Por otra parte, el impuesto predial, que puede fomentar un uso más eficiente de la tierra y promover una mejor asignación de recursos, no ha sido aprovechado en todo su potencial recaudador. Esto es consecuencia de la

desactualización de los catastros municipales, y de las bajas tasas del impuesto, especialmente en municipios pequeños y medianos. La reducción del ICA y la actualización de los catastros municipales mejorarían las finanzas territoriales y promovería una más eficiente asignación de recursos en las economías regionales. Además, el impuesto predial es simple, transparente y fácil de recaudar y administrar, lo que hace casi imposible la evasión. Un ejemplo de este resultado lo muestra un proyecto de USAID en el Putumayo, donde la actualización los avalúos catastrales en algunos municipios hicieron crecer el recaudo del impuesto predial en un 200 por ciento. Aunque la actualización catastral en todo el territorio nacional es un proceso de largo plazo, es claro que el proceso se puede iniciar utilizando la información que los agentes de finca raíz y seguros usan para estimar el valor de las propiedades. Otra alternativa estratégica podría ser la del auto-avalúo. Teniendo en cuenta las actuales severas restricciones fiscales, una actualización de los catastros en el corto y aún en el mediano plazo puede ser difícil para todos los municipios del país donde el catastro se encuentra desactualizado, debido al costo que éste representa. Por ello el auto-avalúo puede constituir una solución intermedia importante que tiene grandes ventajas, como ha sido demostrado ampliamente con la experiencia de Bogotá. El objetivo del auto-avalúo es que los mismos propietarios estimen el valor comercial justo de sus predios. El potencial incentivo a sub-valorar las propiedades estará limitado por los impuestos de ganancias ocasionales y de plusvalía, en caso de venta de las propiedades. Además, bajo este mecanismo podrán ingresar a la base tributaria un gran número de predios que en la actualidad no están en ella. Finalmente, el auto-avalúo será útil para identificar aquellas zonas sobre las cuales el IGAC debe adelantar procesos de actualización y conservación catastral. (FEDESARROLLO, 2005)

Ilustración 2: Usuarios del punto NAF que están de acuerdo con las obligaciones tributarias que le impone el Estado



Fuente: elaboración propia con datos tomados del punto NAF Unicomfacauca Popayán

De las 378 encuestas realizadas a los usuarios del Consultorio Empresarial NAF Unicomfacauca Popayán el 63.3% manifestó no estar de acuerdo con las obligaciones tributarias que le impone el Estado, el 36.7% manifestó estar de acuerdo.

Con el propósito de generar coerción respecto a la evasión y elusión de impuestos, el Estado se ha visto en la necesidad de instaurar diferentes mecanismos con el fin de contrarrestar la evasión y poder lograr los objetivos de recaudo que permitan cubrir el déficit fiscal, por lo cual, creó algunos regímenes sancionatorios: En la reforma tributaria de la ley 49 de 1990, se establecen normas para contrarrestar la evasión o elusión, con algunos artículos que reforman el estatuto tributario, como el artículo 45, el cual reglamenta la tasa de interés corriente y moratorio, modificando el artículo 864 del Estatuto Tributario. El artículo 49, sobre las sanciones por omisión de activos o inclusión de pasivos inexistentes, modificó el artículo 649 del Estatuto Tributario, estableciendo que al ser demostrado que el contribuyente omitió activos o relacionó pasivos inexistentes en años anteriores, se sancionará con el cinco por ciento (5%) del valor en que se haya disminuido el patrimonio por cada año en que se compruebe inexactitud, sin exceder del treinta por ciento (30%). Se establecen sanciones con el artículo 51. Cuando el contribuyente omite informar la dirección

correctamente o actividad económica, se aplicará una sanción hasta de un millón de pesos (\$1.000.000), graduado según la capacidad económica del declarante. El artículo 53 sanciona la extemporaneidad en la presentación de declaraciones tributarias; equivalente al medio por ciento (0.5%) de los ingresos brutos percibidos durante el período objeto de declaración, sin exceder la cifra menor resultante de aplicar el cinco por ciento (5%) a dichos ingresos, o del doble del saldo a favor, o de la suma de cinco millones (\$5.000.000). Éste se cobrará por cada mes o fracción de mes calendario de retardo. Cuando en la declaración tributaria no resulte impuesto a cargo, la sanción por cada mes o fracción de mes calendario de retardo, será equivalente al uno por ciento (1%) de los ingresos brutos percibidos en el período objeto de declaración, sin exceder la cifra menor resultante de aplicar el diez por ciento (10%) a dichos ingresos, o de cuatro veces el valor del saldo a favor, o de la suma de diez millones (\$10.000.000), cuando no existiere saldo a favor. El artículo 54 modifica el artículo 645 del Estatuto Tributario, que establece la sanción por incumplimientos en la presentación de la declaración de ingresos y patrimonio a las entidades obligadas a presentar declaración, o que lo hicieren fuera de las fechas establecidas, o que corrigieren sus declaraciones, tendrán una sanción hasta del uno por ciento (1%) de su patrimonio líquido, la cual se graduará de acuerdo con las condiciones económicas de la entidad. La sanción así propuesta en el pliego de cargos se reducirá al cincuenta por ciento (50%) si la entidad declara o paga, según el caso, dentro del mes siguiente a la notificación. Con la reforma tributaria de la ley 6 de 1992, se establecieron sanciones con los siguientes artículos:

Artículo 48. El agente retenedor o el responsable del impuesto sobre las ventas o retención en la fuente que, mediante fraude, disminuya el saldo a pagar por concepto de retenciones o impuestos o aumente el saldo a favor de sus declaraciones tributarias en cuantía igual o superior a 200 salarios mínimos mensuales, incurrirá en inhabilidad para ejercer el comercio, profesión u oficio por un término de uno a cinco años y como pena accesoria en multa de veinte a cien salarios mínimos mensuales. Si la utilización de documentos falsos o el empleo de maniobras fraudulentas o engañosas constituyen delito por sí solas, o se realizan en concurso con otros hechos punibles, se aplicará la pena prevista en el Código Penal

y la que se prevé en el inciso primero de este artículo, siempre y cuando no implique lo anterior la imposición doble de una misma pena. Con el artículo 54 que modifica el artículo 659 del estatuto tributario, se establecen sanciones a los contadores públicos, auditores o revisores fiscales que lleven o aconsejen llevar contabilidades, elaboren estados financieros o expidan certificaciones que no reflejen la realidad económica de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, que no coincidan con los asientos registrados en los libros, o emitan dictámenes u opiniones sin sujeción a las normas de Auditoría generalmente aceptadas, que sirvan de base para la elaboración de declaraciones tributarias, o para soportar actuaciones ante la Administración Tributaria, incurrirán en los términos de la Ley 43 de 1990, en las sanciones de multa, suspensión o cancelación de su inscripción profesional de acuerdo con la gravedad de la falta. Se adiciona al Estatuto Tributario el siguiente artículo 652-1, al no facturar quienes, estando obligados a expedir facturas, podrán ser objeto de sanción de clausura o cierre del establecimiento de comercio, oficina o consultorio, o sitio donde se ejerza la actividad, profesión u oficio de conformidad con lo dispuesto en los artículos 657 y 658 del estatuto Tributario o sanción por expedir facturas sin requisitos. La reforma tributaria decretada por la ley 100 de 1993, sancionó a través de los artículos: Artículo 23 en el cual se establece sanción cuando los aportes no son consignados dentro de los plazos señalados para el efecto, generando un interés moratorio a cargo del empleador, igual al que rige para el impuesto sobre la renta y complementarios. Se sanciona a quien introduzca o saque bienes del territorio nacional, sin declararlos o presentarlos ante la autoridad aduanera, o por lugar no habilitado o sin los documentos soporte de la operación de comercio exterior, incurrirá en pena de prisión de tres (3) a seis (6) años, y multa equivalente al doscientos por ciento (200%) del valor CIF de los bienes involucrados, sin perjuicio del concurso de hechos punibles. Según lo establece el Artículo 15. La pena descrita en el inciso primero no se aplicará cuando la cuantía de los bienes involucrados sea inferior a mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, sin perjuicio de las sanciones administrativas. Se castigará a quien favorezca al contrabando mediante el artículo 16 al que en cuantía superior a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes, transporte, almacene, distribuya o enajene

mercancía introducida al territorio nacional sin haber sido declarada, o sin haber sido presentada ante la autoridad aduanera, o ingresada por lugar no habilitado, o sin los documentos soporte, incurrirá en pena de arresto de seis (6) a veinticuatro (24) meses, y multa de cien (100) a quinientos (500) salarios mínimos legales mensuales vigentes, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar. El juez al imponer la pena privará al responsable del derecho de ejercer el comercio por el término del arresto y un (1) año más. Adicionalmente, se sanciona en el artículo 17 a quien declare tributos aduaneros por un valor inferior al que por ley le corresponde, en una cuantía superior a veinte (20) salarios mínimos legales mensuales vigentes, incurrirá en pena de multa equivalente a veinte (20) veces lo dejado de declarar por concepto de tributos aduaneros. También se sanciona al servidor público en el artículo 18 al colaborar, participar, transportar, distribuir, enajenar o de cualquier forma facilite la introducción de mercancía de prohibida importación al país, o el ingreso de mercancía sin declarar o sin presentar ante la autoridad aduanera, o por lugar no habilitado o sin los documentos soporte, u omite los controles legales o reglamentarios propios de su cargo para lograr los mismos fines, incurrirá en prisión de dos (2) a cuatro (4) años y la pérdida de interdicción de funciones públicas. La pena se aumentará de una tercera parte a la mitad, si el favorecimiento se presenta en ejercicio de sus funciones, sin perjuicio del concurso de hechos punibles. De igual forma la reforma tributaria establecida por la ley 487 y 488 de 1998: Autorizó al Gobierno Nacional para emitir títulos de deuda interna denominados Bonos de Solidaridad para la Paz, mediante el Decreto 676 del 17 de abril de 1999, modificado en sus artículos 4º y 5º por el Decreto 2160 del 4 de noviembre de 1999, se fijó las características de la emisión, los plazos de suscripción, y dictó otras disposiciones relativas a dichos títulos. En desarrollo de estas disposiciones, las personas naturales y jurídicas que cumplan las condiciones establecidas en el artículo 3º del citado decreto deben efectuar la inversión forzosa en Bonos de Solidaridad para la Paz, en los términos y cuantías que señalan dichas normas. Las personas no obligadas a efectuar la inversión forzosa como son las personas extranjeras, sin residencia o domicilio en el país, podrán suscribir voluntariamente tales bonos.

Con la Circular Externa No. 03 del 26 de abril de 1999, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, impartió instrucciones a los establecimientos bancarios autorizados para la inversión e información sobre los Bonos de Solidaridad para la Paz, y estableció que el Banco de la República, en su calidad de administrador de la emisión, expedirá una circular en la cual se reglamenten los procedimientos operativos de transferencias, reconocimiento de intereses, redenciones y demás actuaciones relacionadas con la operatividad de los citados bonos, la cual debe ser suministrada a los establecimientos bancarios autorizados para su colocación. Con el Acta de Emisión No. 012 del 28 de abril de 1999, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público – Dirección del Tesoro Nacional emitió los Bonos de Solidaridad para la Paz en cuantía hasta de dos billones de pesos (\$2.000.000.000.000). Con la ley 488 en su artículo 98, las entidades de derecho público o privadas y las entidades sin ánimo de lucro, con excepción de las beneficencias y loterías, cuya inspección y vigilancia corresponda a la Superintendencia Nacional de Salud, cancelarán una tasa anual destinada a garantizar el cumplimiento o desarrollo de las funciones propias de la Superintendencia respecto de tales entidades. De acuerdo con el inciso segundo del artículo 338 de la Constitución Política el Gobierno Nacional fijará la tarifa de la tasa de acuerdo con los siguientes sistemas y métodos:

a) La tasa incluirá el valor por el servicio prestado. b) El cálculo de la tasa incluirá la evaluación de factores sociales, económicos y geográficos que incidan en las entidades sujetas al control de la Superintendencia de Salud. Con fundamento en las anteriores reglas, el Gobierno Nacional aplicará el siguiente método en la definición de costos, sobre cuya base se fijará el monto tarifario de la tasa que se crea por la presente norma:

a) A cada uno de los factores que incidan en la determinación de la tasa se le asignará un coeficiente que permita medir el costo beneficio; b) Los coeficientes se determinarán teniendo en cuenta la ubicación geográfica y las condiciones socioeconómicas de la población; c) Los factores variables y coeficientes serán sintetizados en una fórmula matemática que permita el cálculo y determinación de la tasa que corresponda, por parte del Gobierno Nacional. La tasa a que se refiere el presente artículo se aplicará a partir del primero de enero de 1999. Por otro lado, la reforma tributaria decretada en la ley 633 de 2000: En el

artículo 41, adiciona el artículo 657 del Estatuto Tributario con el siguiente literal c) que establece que cuando las materias primas, activos o bienes que forman parte del inventario, o las mercancías recibidas en consignación o en depósito, sean aprehendidas por violación al régimen aduanero vigente. En este evento la sanción se hará efectiva una vez quede en firme en la vía gubernativa el acto administrativo de decomiso. En este evento la sanción de clausura será de treinta (30) días calendario y se impondrán sellos oficiales que contengan la leyenda CERRADO POR EVASIÓN Y CONTRABANDO. Esta sanción se aplicará en el mismo acto administrativo de decomiso y se hará efectiva dentro de los dos (2) días siguientes al agotamiento de la vía gubernativa. Esta sanción no será aplicable al tercero tenedor de buena fe, siempre y cuando lo pueda comprobar con la factura con el lleno de los requisitos legales". Igualmente, la reforma tributaria desarrollada por la ley 863 de 2003 sancionó por medio del artículo 27 la evasión pasiva y se adicionó al Estatuto Tributario con el siguiente artículo: "Artículo 658-2. Sanción por evasión pasiva. Las personas o entidades que realicen pagos a contribuyentes y no relacionen el correspondiente costo o gasto dentro de su contabilidad, o estos no hayan sido informados a la administración tributaria existiendo obligación de hacerlo, o cuando esta lo hubiere requerido, serán sancionados con una multa equivalente al valor del impuesto teórico que hubiera generado tal pago, siempre y cuando el contribuyente beneficiario de los pagos haya omitido dicho ingreso en su declaración tributaria. Sin perjuicio de la competencia general para aplicar sanciones administrativas y de las acciones penales que se deriven por tales hechos, la sanción prevista en este artículo se podrá proponer, determinar y discutir dentro del mismo proceso de imposición de sanción o de determinación oficial que se adelante contra el contribuyente que no declaró el ingreso. En este último caso, las dependencias competentes para adelantar la actuación frente a dicho contribuyente serán igualmente competentes para decidir frente a la persona o entidad que hizo el pago." (Rodríguez Cuervo, 2018)

Ilustración 3: Información que tienen los usuarios del punto NAF sobre las consecuencias por no cumplir con sus obligaciones tributarias



Fuente: elaboración propia con datos tomados del punto NAF Unicomfauca Popayán

De las 378 encuestas realizadas a los usuarios del Consultorio Empresarial NAF Unicomfauca Popayán el 60.0% manifestó conocer las consecuencias por no cumplir con sus obligaciones tributarias, el 40.0% manifestó no conocerlas.

Ilustración 4: Conocimiento que tiene el usuario del punto NAF sobre la falta de información tributaria no lo exime de sus obligaciones con el Estado



Fuente: elaboración propia con datos tomados del punto NAF Unicomfauca Popayán

De las 378 encuestas realizadas a los usuarios del Consultorio Empresarial NAF Unicomfauca Popayán el 66.7% manifestó tener el conocimiento que la falta de información tributaria no lo exime de sus obligaciones con el Estado, el 33.3% manifestó no tener ese conocimiento.

De acuerdo a las encuestas realizadas podemos observar que los usuarios conocen sus obligaciones tributarias, pero no están de acuerdo con estas al percibir que el Estado no cumple con sus funciones adecuadamente, este tema influye mucho en gran medida en el Estado ya que los contribuyentes son una parte activa de los ingresos del País.

En síntesis, el sistema tributario Colombiano se caracteriza por constantes cambios que producen inestabilidad para los contribuyentes, complejidad para su interpretación, e inequidad, sobre todo con relación al tratamiento de los diferentes sectores, los contribuyentes requieren que el Estado implemente programas y estudios de fácil entendimiento, que les permita tener una claridad más precisa de toda la información que es importante declarar y de cómo todos los tributos; que este paga son ingresos que para el Estado son de gran importancia para su sostenibilidad (DIAN)

En base a lo anterior los cambios que se efectúen y se estructuren en las reformas tributarias son integrales y esenciales, ya que esto hace que el contribuyente reduzca poco a poco su informalidad e incentive la competitividad de la economía para el crecimiento del país. Estos cambios influyen en cómo el contribuyente percibe la tributación en Colombia, ya que en algunas ocasiones la falta de información y conocimiento desencadenan el no cumplimiento de los tributos, cabe aclarar que algunos contribuyentes desarrollan su comportamiento buscando eludir de una u otra forma el deber que tienen con el país.

La tarea para los ciudadanos es doble: en primer lugar, cumplir con el compromiso social con las responsabilidades tributarias con el fin de fortalecer la confianza y la construcción de la sociedad y en segundo lugar propiciar en todas las personas el

comportamiento responsable y ético con el cual se fomentarán las relaciones económicas, legales, honestas y transparentes (DIAN, 2013)

Por lo cual es importante que el Estado tenga influencias positivas y acertadas, para que el contribuyente empiece a cambiar un poco esa imagen que tiene del Gobierno el cual lo ve no como una entidad de beneficio, sino al contrario como un ente que se aprovecha de los ingresos que recibe de los contribuyentes al pagar sus tributos. En la actualidad es de vital importancia la convivencia de los individuos dentro de una sociedad, puesto que en ella surge la presencia de diversas conductas que permiten establecer un patrón de comportamiento de las personas ante las normas existentes y mediante el acato de cada una de ellas se desarrolla una cultura tributaria dando a conocer tanto los deberes como los derechos de los sujetos pasivos logrando de esta forma fortalecer tanto los conocimientos como el cumplimiento ético y responsables en materia de tributos obteniendo así beneficios sociales que impulsan los valores de los individuos en una población (Campagna, 2013)

El rechazo la resistencia y evasión o diversas formas de incumplimiento frente al pago de los impuestos, se ve mucho en Colombia, refiriéndose a que se roban la plata, la corrupción, etc. El pago de impuestos se vuelve un tema complicado por falta de conocimiento, porque la ciudadanía no ve a la DIAN como una entidad que le colabore con sus dudas, sienten rechazo y no hay un plan de acercamiento al ciudadano, desconocen a donde se dirigen esos recursos. En materia tributaria las personas no conocen que se pueden beneficiar del pago de sus impuestos, ya que no solo les afecta a los demás sino también a ellos, se repercute en que el país no va a tener recursos para tener una buena infraestructura vial, salud, recreación a los que se tiene derecho y no disfrutar de esos beneficios. (RIVEROS AMAYA, 2017)

4.2. Análisis de las falencias que influyen en el contribuyente sobre temas fiscales en la ciudad de Popayán.

Dentro del desarrollo de la cultura tributaria se presentan varias falencias que influyen en el contribuyente sobre temas fiscales, generando acción impertinente por parte de los contribuyentes como lo son; la no presentación de los tributos, evasión

de impuestos, evitando sanciones, pero generando correcciones sucesivas, omitiendo ingresos e incluyendo costos, descuentos y deducciones con el objetivo de generar un menor saldo a pagar o un mayor saldo a favor. Teniendo en cuenta que el sistema tributario es la principal fuente de ingresos del estado.

En Colombia manejan medios de información que brindan ayuda al conocimiento de las obligaciones tributarias, para ello vamos hablar de algunos medios de información virtual que maneja el país, como por ejemplo, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), quien maneja paginas virtuales, cuentas en redes sociales como Facebook con más de 160 mil seguidores (www.facebook.com), en twitter con 88.600 seguidores y 43.900 tweets realizados (www.twitter.com), o sitios web como YouTube con 7.248 suscriptores en su canal (www.youtube.com), siendo esta una de las principales unidades administrativas informantes en temas tributarios del país, pero todos los ciudadanos no están al tanto de la existencia de estos recursos virtuales que brindan información fiscal, o por el contrario si saben de su coexistencia pero llanamente estos medios virtuales no son amigables con el usuario, o no son de fácil entendimiento para ellos.

Esto con el fin de fortalecer las actitudes de compromiso del ciudadano, en Colombia se han implementado una serie de herramientas para la facilitación de los procesos tributarios esto con el fin de contribuir a la adaptación de la cultura tributaria, por ejemplo;

La Dirección de Impuesto y Aduanas Nacionales (DIAN), crea la firma electrónica para facilitar a los contribuyentes toda la información necesaria correspondiente al cumplimiento de sus obligaciones tributarias y evitar el desplazamiento. El fin para el cual la Dian se creó este mecanismo es para facilitarle al usuario el cumplimiento de sus obligaciones fiscales; la cual sustituye para todos los efectos la firma autógrafa o manuscrita. La presentación de las declaraciones en línea, ha generado un mayor índice de cumplimiento voluntario y el nivel de cumplimiento fiscal, esto demuestra que la Entidad está intentando ponerles las cosas más fáciles, simplificando los procedimientos y evitándoles acudir directamente a la Administración. (DIAN)

La DIAN lanza una campaña informativa del manejo de la firma Electrónica y la ventaja de utilizarla, adicional se realizó una comunicación masiva a través de medios tales como periódicos, emisoras de radio, redes sociales, mensajes de texto, llamadas telefónicas, cartas, correos electrónicos y en la página web de la DIAN. Se están repartiendo cartillas informativas en los colegios tanto primaria como bachillerato y universidades, en las cuales se informa sobre la importancia de pagar los impuestos. Se diseñan estrategias pedagógicas motivantes para educar la apropiación de la cultura de la legalidad; deslegitimar el fraude, el contrabando, la evasión y la corrupción como formas de actuar para conseguir beneficios individuales (www.repository.unimilitar.edu.co, 2017).

En Colombia también se implementaron los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), son una iniciativa de responsabilidad social, adoptados por la Dirección de Impuesto y Aduanas Nacionales – DIAN implementados por las instituciones de educación superior- IES, con el fin de fortalecer las políticas públicas de educación fiscal y promover los programas de cultura tributaria, donde estudiantes y maestros, previamente capacitados, brindan sin ningún costo, orientación básica y permanente a personas naturales y jurídicas en materia tributaria, aduanera, cambiaria y de los servicios en línea administrados por la Dian, en la ciudad de Popayán se encuentran dos Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal, en la Corporación Universitaria Comfacauca “Unicomfacauca” y en la Fundación Universitaria Popayán – FUP, que según la gestión realizada en el primer periodo del año 2018, hubieron excelentes resultados pues de los 54 NAF en 27 ciudades del país, la gestión a 30 de junio de 2018 se atendieron 17.142 personas y la universidad Unicomfacauca ocupa el primer puesto en gestión con un total de 6.927 personas, el segundo puesto se lo lleva la FUP con una gestión de 3.974 personas y ocupando el tercer puesto se encuentra la universidad Javeriana de Bogotá con 852 personas atendidas, según gestión NAF en Colombia. (www.dian.gov.co)

Así las cosas, la DIAN, se quiere dar a conocer como la institución importante que es para el Estado, que realmente quiere aportar con el país, y se empieza a quitar el mito equivocado que es una entidad que ataca a los colombianos, pero es porque

realmente no entendemos su importancia y lo que realmente quiere es cooperar para que haya progreso económico y social en la nación por medio de la cultura tributaria. Con esta clase de medidas que toman las entidades administrativas para fomentar la contribución, buscan que los ciudadanos obtengan la información necesaria para tributar, para que se faciliten procesos, pero no todos conocen estos medios que militan, donde le informen adecuadamente sus obligaciones o procesos correspondientes fiscales, es necesario tomar más medidas para llegar a todos sin excepción, y los contribuyentes benefician al mejoramiento del país cambiando la percepción que tienen de las instituciones públicas, se le debe dar credibilidad al Estado para poder tener un país con un alto grado de desarrollo que preste mejores servicios, de tal manera que si los servicios públicos no brindan una buena calidad, este pueda por lo menos tener el coraje de quejarse, ya que está cumpliendo con sus obligaciones tributarias, pero si de lo contrario este no contribuye con el estado, no tiene voz ni voto de quejarse o al expresar malos comentarios de la administración estatal, pues estamos en un país de cooperación colectiva, “si usted colabora yo le colaboro”.

Ilustración 5: El Estado no tiene los medios de información necesarios que ayuden al conocimiento de las obligaciones tributarias



Fuente: elaboración propia con datos tomados del punto NAF Unicomfauca Popayán

De las 378 encuestas realizadas a los usuarios del Consultorio Empresarial NAF Unicomfacauca Popayán el 58.9% manifestó que el Estado no tiene los medios de información necesarios que ayuden al conocimiento de las obligaciones tributarias, el 41.1% manifestó que el Estado si tiene los medios de información necesarios que ayudan al conocimiento de las obligaciones tributarias.

Ilustración 6: Información necesaria que tiene los usuarios del punto NAF para cumplir con sus obligaciones tributarias



Fuente: elaboración propia con datos tomados del punto NAF Unicomfacauca Popayán

De las 378 encuestas realizadas a los usuarios del Consultorio Empresarial NAF Unicomfacauca Popayán el 60.0% manifestó no tener la información necesaria para cumplir con sus obligaciones tributarias, el 40.0% manifestó tener la información.

En nuestra muestra de investigación, nos arrojó un dato y es que las personas consideran que el estado no tiene los medios de información necesarios que ayuden al conocimiento de las obligaciones tributarias, y como consecuencia estas personas no tienen la información necesaria para cumplir con sus obligaciones tributarias, en Colombia es donde más hay que cosechar por decirlo así para sembrar esa responsabilidad tributaria en los ciudadanos, ese sentido de pertenencia con su país o municipio, de alguna u otra forma, ya que muy bien dice un dicho popular “el que persevera alcanza” y aquí en el campo tributario también lo

podemos aplicar, hay países que han optado por algún medio implementar la cultura tributaria, por ejemplo;

Sudáfrica; acogiéndose a la Cultura Tributaria ha intensificado su presencia en zonas rurales gracias a vehículos móviles que proporcionan información fiscal a los habitantes de esas áreas, logrando así poder captar más público y dar información veraz.

En Zambia; tienen un programa radiofónico semanal denominado “Canal de Fiscalidad” permite a los contribuyentes llamar en directo y formular preguntas.

En Costa Rica hay una sala de juegos que se llama “Un Tributo Mi País”, esta sala es un espacio de conocimiento que se utiliza para educar a la población infantil sobre la importancia de los impuestos, contiene juegos interactivos y educativos de temática fiscal.

En Nigeria hay una telenovela de 30 minutos que dan por televisión, el programa tiene como objetivo llegar a los contribuyentes de forma distendida placentera y sin confrontación a la hora de recordarles su obligación de pagar impuestos contribuyendo a el conocimiento tributario y cumplimientos fiscales.

En Bangladesh se celebra el Día Nacional del Impuesto sobre la Renta cada año el 15 de septiembre hasta el lanzamiento del día de la presentación formal el 30 de septiembre, fecha en que se tramita más del 80% de las declaraciones del impuesto sobre la renta. (RIVEROS AMAYA, 2017)

En Popayán se ve reflejada una escasa cultura tributaria por parte de los ciudadanos, pues estos carecen de responsabilidad social, falta de compromiso frente a la tributación, carecen de sentido de pertenencia con su país, con su departamento y su municipio, el sistema de tributación colombiano está dividido en dos, por un lado están los impuestos nacionales y por otro los municipales, que permanecen en constante cambio, trayendo consigo firmes reformas tributarias, y como consecuencia genera a unos cuantos ciudadanos desinformación y malos entendidos en estos temas fiscales, por tanto muchos de los ciudadanos optan por

hacer eco a los comentarios de las demás personas, en vez de ellos mismos estudiar las leyes que generan cambios tanto positivos como no convenientes para el contribuyente, llegamos a tal caso que los ciudadanos justifican sus malas acciones como consecuencia de los errores que comete el gobierno en la administración de estos recursos del estado, los ciudadanos ven como error el manejo de estos recursos pues ellos no ven los aportes tributarios que hacen reflejados en la inversión pública, observan que los servicios públicos no son de una buena calidad, como por ejemplo, la salud no brinda el mejor servicio, la educación es básica y no completamente gratis, las calles de la ciudad no están en el mejor estado, no brindan una buena seguridad para los habitantes entre muchos factores más, en cambio si los ciudadanos percibieran una mayor calidad en servicios públicos, hubiese una mayor predisposición a pagar impuestos.

En Colombia y en muchos países mas siempre sobresaldrán las acciones negativas que las positivas de los funcionarios públicos, muchos de estos se han involucrado en escándalos de corrupción con dineros provenientes del estado, y es un tema más que influye en la difícil adaptación de la cultura tributaria por parte de los ciudadanos, al pensar que el dinero que ellos aportan se lo están mal gastando los llamados personajes de “corbata blanca”, está de más aclarar que no hay necesidad de hacer un estudio para saber esta clase de opiniones ciudadanas pues desde que tenemos uso de razón hemos venido escuchando a lo largo de nuestras vidas los comentarios de los ciudadanos al asegurar que no van a mantener a los políticos corruptos, pero en si este pensamiento es un pensamiento egoísta, pues piensan individualmente mas no colectivamente, sabiendo que si aportan por medio de tributos al estado, quienes van a mejorar es todo en su conjunto, no solamente ellos si no a la población en general, si Popayán aportara más al presupuesto público, el estado distribuirá a la misma medida que aporta al municipio y los servicios públicos mejorarían, y es así que esto conlleva a que el gran problema se centra en la concientización de las personas con base a la importancia de pagar impuestos y la dimensión social en el aporte solidario para el beneficio del conjunto social.

4.3. Propuesta de la creación de un medio virtual con información fiscal que contribuya a la cultura tributaria de la ciudad de Popayán.

Tradicionalmente se pensaba que el único “servicio” que debía prestar la administración tributaria a los contribuyentes era la “orientación” para que cumpliera adecuadamente con sus obligaciones tributarias.

Hoy la meta es lograr la incentivación del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes, por tanto, hay que ofrecerle otros servicios adicionales a la simple orientación.

La tecnología de la información y de las comunicaciones ha sido la mejor aliada de

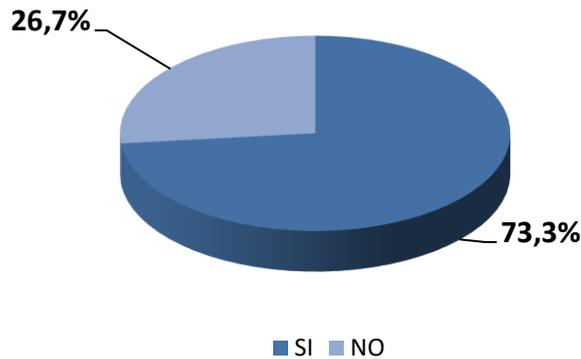
La administración tributaria en este propósito. Algunas administraciones tributarias le han madrugado al proceso, incorporando en sus páginas web múltiples servicios que le facilitan la vida al contribuyente: el registro tributario, la realización de consultas, derechos de petición, declaración asistida, presentación de declaraciones informativas, etc.

Otras administraciones tributarias han incorporado servicios de consulta y registro Tributario vía telefónica con el objetivo de descongestionar sus oficinas. El contribuyente de hoy exige información sencilla, completa y oportuna y no se conforma con cartillas extensas.

Están igualmente los centros multiservicios para atención personalizada, en los que el contribuyente puede realizar varios trámites de una sola vez; en algunos países este centro es una “ventanilla virtual”. (Ponce, Carmen Amparo;, 2011)

Ilustración 7: El NAF aportaría al conocimiento de sus obligaciones tributarias

¿Considera que el NAF (Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal) aporta al conocimiento de sus obligaciones tributarias?



Fuente: elaboración propia con datos tomados del punto NAF Unicomfacauca Popayán

De las 378 encuestas realizadas a los usuarios del Consultorio Empresarial NAF Unicomfacauca Popayán el 73.3% manifestó que el NAF (Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal) aporta al conocimiento de sus obligaciones tributarias, el 26.7% manifestó que el NAF no aporta al conocimiento de sus obligaciones tributarias.

Como ya lo habíamos expuesto en el capítulo anterior, el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal- NAF, es una iniciativa de responsabilidad social que ponen a disposición de la comunidad en general el servicio de orientación personaliza de temas tributarios, aduanero o cambiaria según el caso, que es brindado por estudiantes voluntarios con el apoyo de la universidad y la DIAN, este proyecto es de gran importancia para los usuarios del NAF pues cualquier trámite lo agilizan en estos puntos, sin necesidad de tener que movilizarse a la DIAN.

Estos núcleos de apoyo realizan acompañamiento y orientación en trámites y servicios en temas tributarios, tales como:

- Registro Único Tributario (Inscripción, actualización y cancelación)
- Sucesiones ilíquidas.
- Actividades económicas y responsabilidades.

- Facturación.
- Firma electrónica.
- Impuesto al consumo.
- Retención en la fuente.
- Renta de personas naturales.
- Impuesto sobre las ventas - IVA.
- Uso de los servicios en línea del Portal DIAN.

Temario aduanero:

- Importación (Sistema armonizado nomenclatura arancelaria, Clasificación arancelaria, gravamen arancelario, IVA, Derechos Antidumping y Compensatorios, Salvaguardias, preferencias arancelarias).
- Exportación.
- Declaración de valor.
- Elementos conformantes del valor en aduana.
- VUCE, vistos buenos y autorizaciones para importación y exportación.

Temario cambiario:

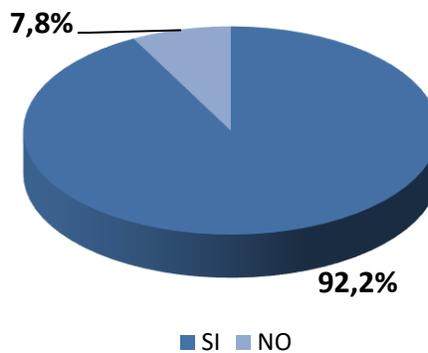
- Competencia Cambiaria DIAN.
- Declaración de Cambio, importaciones de bienes, exportaciones de bienes, endeudamiento externo, avales y garantías, operaciones de derivados, cuentas de compensación, zonas francas y mercado libre.
- Normatividad sobre Profesionales de Compra y Venta de Divisas en efectivo y cheques de viajero • Modalidades de ingreso y salida del país de dinero en efectivo y de títulos representativos de dinero.
- Normatividad cambiaria, régimen sancionatorio y procedimiento administrativo cambiario. (www.dian.gov.co)

La Dian implemento estos núcleos para que quienes salgan más beneficiados sean los ciudadanos, ya que se puede acceder a todos estos trámites totalmente gratis, facilitándole sus obligaciones como contribuyentes al estado colombiano, los usuarios al enfrentarse con estos puntos de apoyo, realmente sienten que los

tramites con la DIAN son más ágiles, pues a muchos de los usuarios realmente les da temor acercarse a la Dirección de Impuestos y Aduana Nacionales – DIAN, en si lo que se espera con el NAF, es incrementar los conocimientos de los usuarios y contribuyentes que utilicen los servicios prestados por los NAF, aumentar el cabal cumplimiento de las obligaciones por medio del fortalecimiento de la cultura tributaria, aduanera y cambiaria e incrementar la base de tributación.

Ilustración 8: Medio de comunicación virtual podría ayudar a fortalecer los conocimientos sobre las obligaciones tributarias

¿Cree usted que un medio de comunicación virtual le ayudaría a fortalecer sus conocimientos sobre las obligaciones tributarias?



Fuente: elaboración propia con datos tomados del punto NAF Unicomfacauca Popayán

De las 378 encuestas realizadas a los usuarios del Consultorio Empresarial NAF Unicomfacauca Popayán el 92.2% manifestó que un medio de comunicación virtual les ayudaría a fortalecer sus conocimientos sobre las obligaciones tributarias, el 7.8% manifiesta que un medio virtual no les ayudaría.

Las apps son programas dirigidos fundamentalmente a Smartphone o tabletas y caracterizados por ser útiles, dinámicos, fáciles de instalar (unos pocos clicks) y sencillos de manejar.

Las apps se pueden descargar de diferentes sitios, aunque normalmente suele hacerse en las tiendas virtuales (app stores), las temáticas de las aplicaciones

pueden ser diversas ya sea noticias, juegos, comunicación, comerciales, redes sociales, mensajería instantánea, deportes, salud y dietas, entretenimiento, idiomas, lenguaje, fotografías y cualquier ámbito que se le pueda ocurrir a la mente humana. Las más descargadas suelen ser las de comunicación, correo y redes sociales.

Las apps se han convertido en uno de los mercados más dinámicos del mundo de los contenidos digitales. En la mayoría de los países todos los días se descargan millones de aplicaciones, alrededor de la mitad de las personas usan al día al menos una aplicación y cada habitante tiene de media varias decenas de aplicaciones en su Smartphone o tableta. Gracias a ello las aplicaciones empiezan a contribuir de forma significativa a la economía de los países y regiones y a generar empleo de alta cualificación, por lo que los Gobiernos y los organismos internacionales han puesto sus ojos en ellas. En los últimos años, el número de aplicaciones descargadas viene creciendo de manera exponencial, así como el tiempo que les dedican los usuarios. (Roca Chillido).

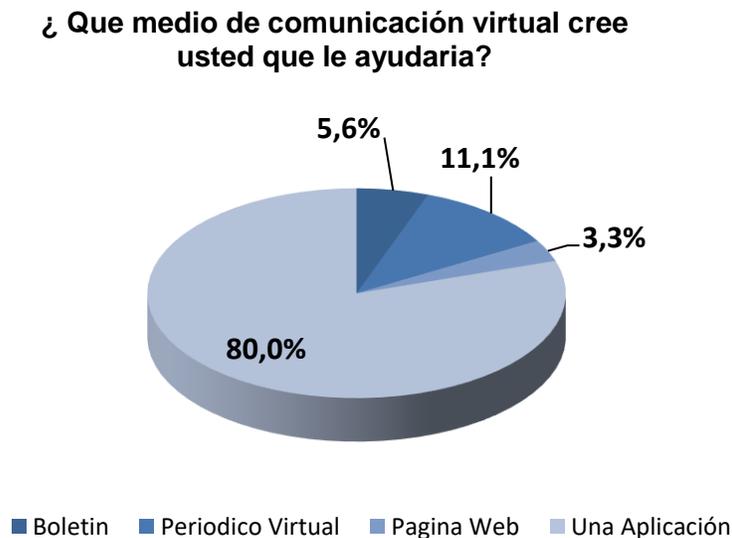
En Colombia existen diferentes apps que ayudan con estos temas tributarios, estas son unas de ellas: "tributi", una start-up colombiana que ofrece una aplicación que ayuda a los declarantes a hacer sus cuentas, La aplicación ofrece una calculadora para quienes tienen dudas de si deben o no declarar y otra para establecer cuál es el monto que debe declarar, El servicio de membresía de Tributi le entrega a los usuarios una lista personalizada de los documentos que deben recolectar para el procedimiento y da acceso a personal para resolver dudas, a través de un chat en vivo. La promesa es que usted tardará entre 10 a 30 minutos ingresando sus datos, luego, podrá obtener su resultado en un promedio de 3 horas, contemplando hasta un máximo de dos días hábiles.

"Tú Declaración", Se trata de una aplicación web, que existe desde 2014, en la que se puede realizar la declaración de renta online. A través de 3 tipos de licencia, la aplicación promete que usted recibirá su declaración de renta en un plazo de 48 horas. Los planes más usuales cubren ingresos recibidos el país y en el exterior y venta de inmuebles. La aplicación realiza una "validación exógena" para que el usuario olvide algunos registros al comparar los datos ingresados con información

que la DIAN tiene y entrega la declaración de renta definitiva para presentar en cualquier banco.

“Tú Impuesto” La plataforma digital Tulmpuesto, a diferencia de las anteriores, ofrece la opción para que los usuarios contraten a un contador si así lo prefieren o que elijan una declaración online. Quienes declaran en este medio pueden contar con un chat en línea con agentes que resuelven dudas sobre la declaración y prometen que no necesita tener conocimientos en temas financieros ni contables. Así mismo, una vez el usuario utiliza la plataforma, la información de cada declaración puede ser utilizada en el futuro, pues queda guardada en los sistemas. (www.eltiempo.com)

Ilustración 9: Medio virtual que prefieren los usuarios del NAF



Fuente: elaboración propia con datos tomados del punto NAF Unicomfacauca Popayán

De las 378 encuestas realizadas a los usuarios del Consultorio Empresarial NAF Unicomfacauca Popayán el 5,6 manifestó que un boletín le ayudaría, el 11,1 manifestó que el periódico virtual, el 3,3 manifestó que una página web, y el 80% manifestó que una aplicación le ayudaría a fortalecer sus conocimientos sobre temas fiscales.

A lo largo de los últimos años, el avance de la tecnología para dispositivos móviles ha sido tal, que un gran número de acciones han sido absorbidas completamente por el uso de teléfonos inteligentes e internet. Desde la comunicación instantánea entre dos personas, hasta la compra de algún producto por internet. A diario salen a la luz nuevas aplicaciones, cada vez más fáciles y cómodas, que nos hacen posible la realización de tareas cotidianas desde la palma de nuestra mano.

Es indudable que las ventajas superan los inconvenientes. Este tipo de tecnología ha ayudado a mejorar muchos aspectos de la vida cotidiana, por ejemplo, el acceso a la información, el almacenamiento de datos personales de forma segura o la compra de manera inmediata, sencilla y desde cualquier lugar. (Gómez Matesanz, 2014).

Con lo antes mencionado surge el propósito de brindar una alternativa a los contribuyentes para que manejen y tengan una información viable y segura de las obligaciones tributarias que se tienen con el Estado, además tengan en cuenta los servicios que ofrece el Consultorio Empresarial NAF de la ciudad de Popayán donde contribuye en atención al usuario, capacitaciones y eventos que ayudarían a fortalecer sus conocimientos tributarios y fiscales. En el presente trabajo se plantea la creación de una aplicación ya que en la actualidad la persona tiene más fácil acceso a un medio de comunicación como lo es el celular el cual pueda brindar el servicio de información descargando la aplicación y pueda utilizarla y así contribuir al mejoramiento de la cultura tributaria, donde la información se facilitará mucho más al contribuyente.

En el proyecto se busca facilitar procesos en la gestión de información fiscal para lo cual se propone una aplicación el cual llevará como nombre “NAF APP” para dispositivos móviles con sistema operativo Android desde la versión 4.0 en adelante el cual permitirá ingresar a los usuarios para obtener información sobre el Consultorio Empresarial NAF e información fiscal.

Nuestra APP se compondría por un nivel superior, esta es la primera pantalla que nuestros usuarios verán después de abrir NAF APP

En nuestra pantalla principal vamos a observar el logo de la Corporación Universitaria Comfacauca “Unicomfacauca”, el logo del Consultorio Empresarial NAF, y el menú.

En el nivel superior existirá una barra de acciones para proporcionar una navegación consiste y mostrar acciones importantes tales como:

PESTAÑAS FIJAS

- Eventos
- Capacitaciones
- Horarios de atención
- Seleccionar la obligación que desea consultar si es el impuesto de IVA, el impuesto de Renta, el impuesto al Consumo, Retención en la fuente, ICA.
- Fechas de vencimiento
- Apalancamiento de fechas de vencimiento con el calendario del celular

Ilustración 10: Estructura de la APP



Ilustración 11: Icono de la APP



Este es el icono que representa la imagen de la APP NAF que se encontrara en el celular.

Ilustración 12: Menù de la APP



Después de seleccionar el icono se mostrara esta pantalla donde se ingresara al menú de lo que contiene la APP NAF.

Ilustración 13: Pestañas fijas



En esta pantalla se muestra las opciones de la información que maneja la app al cual haciendo clic en una de ellas se abrirá una nueva pantalla con la información suministrada en el momento de la app.

Ilustración 14: Pestaña fija Eventos



Título

05 de octubre de 2019 - En Unicomfauca Popayán - Semana Universitaria

29 de octubre de 2019 - En La Universidad de la Amazonia - Florencia Caquetá - Premiación mejor punto NAF a nivel Nacional

01 de marzo de 2020 - En Unicomfauca Popayán - Celebración día del Contador

En esta pantalla encontrara la información sobre los eventos organizados por el Consultorio Empresarial NAF, Dian y de La Corporación Universitaria Comfauca

Ilustración 17: Pestaña fija de Impuestos



Título
IVA
Impuesto de Renta
Impuesto al Consumo
Retención en la Fuente
Ica

En esta pantalla encontrara la información sobre los diferentes impuestos que existen, el cual puede seleccionar y le abrirá una nueva pantalla con la información suministrada en el momento.

Ilustración 18: IVA



Título
<https://www.dian.gov.co/impuestos/reformatributaria/aspectosdelareforma/Paginas/iva.aspx>

Esta pantalla brinda la información sobre el impuesto IVA, la cual le mostrara un enlace donde lo llevara directamente a toda la información suministrada sobre este impuesto.

Ilustración 19: Impuesto de renta



Título

https://www.dian.gov.co/impuestos/personas/Renta_Personas_Naturales_AG_2018/Paginas/default.aspx

Esta pantalla brinda la información sobre el impuesto de renta, la cual le mostrara un enlace donde lo llevara directamente a toda la información suministrada sobre este impuesto.

Ilustración 20: Impuesto al consumo



Título

<https://www.dian.gov.co/tramiteservicios/Paginas/responsablesimpuestonacionalconsumo.aspx>

Esta pantalla brinda la información sobre el impuesto de renta, la cual le mostrara un enlace donde lo llevara directamente a toda la información suministrada sobre este impuesto.

Ilustración 21: Retención en la fuente



Retención en la fuente

Título

<https://www.dian.gov.co/normatividad/estatutotributario/Paginas/3-Retencionenlafuente.aspx>

Esta pantalla brinda la información sobre el impuesto de retención en la fuente, la cual le mostrara un enlace donde lo llevara directamente a toda la información suministrada sobre este impuesto.

Ilustración 22: ICA



Ica

Título

<https://www.dian.gov.co/Paginas/Resultados.aspx?k=ica>

Esta pantalla brinda la información sobre el impuesto de ICA, la cual le mostrara un enlace donde lo llevara directamente a toda la información suministrada sobre este impuesto.

Ilustración 23: Pestaña fija fechas de vencimiento



Título

<https://www.dian.gov.co/Paginas/CalendarioTributario.aspx>

En esta pantalla encontrará un enlace donde le brindará la información sobre las fechas de vencimiento de sus obligaciones tributarias, la cual podrá realizar un recordatorio con el calendario del su celular.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES

Con la culminación de este trabajo se puede concluir que la cultura tributaria en Colombia es una herramienta fundamental que le permite al Estado generar un desarrollo económico, social, cultural y político, por lo que el conocimiento del contribuyente frente a la tributación es una de los componentes indispensables que permiten tener un desarrollo de la cultura tributaria. Por esta razón el contribuyente debe saber que como herramienta fundamental en el desarrollo de la cultura tributaria, su comportamiento frente a la tributación tiene consecuencias que impactan en el desarrollo del país, pues de sus actuaciones depende en gran parte el desarrollo del mismo, es por esto que con el desarrollo de esta investigación se puede definir que el contribuyente, tiene la información pero la falta de una atención adecuada de la conciencia tributaria en nuestro país, no permite cumplir con la programación de las obligaciones tributarias de los contribuyentes.

La Cultura de la Contribución debe ser vista como un proyecto en construcción del cual forman parte el Estado y la sociedad: el Estado, por medio del cumplimiento de

sus funciones, de forma transparente y comprometida, lo que a su vez legitima y enaltece su gobernabilidad; y la ciudadanía, por medio de su compromiso con la cultura de la contribución y el cumplimiento de sus deberes con el propósito de acrecentar el bienestar colectivo y garantizar el cumplimiento de sus derechos fundamentales. Solo así lograremos fortalecer la Cultura de la Contribución y cumplir con el Estado de Derecho promulgado en nuestra Constitución. (RIVEROS AMAYA, 2017)

Para nosotras es viable el proyecto de la creación de una aplicación basada en los servicios que brindan los puntos NAF, pues hoy en día en Colombia, según un estudio, por cada 100 colombianos hay 34,43 celulares inteligentes (PORTAFOLIO, 2017), esta cifra aumenta cada vez más, pues la población tanto infantil como adulta mayor ya tienen a su disposición estos dispositivos, al convivir en una era tecnológica como esta en la que vivimos, al implementar estas herramientas, los usuarios tienden a tener una fácil adaptación a los avances de la tecnología, pues estas son tendencia y muy comunes en la comunidad, estudiando los resultados obtenidos en nuestra investigación, observamos que un 92.2% de los usuarios manifestaron que un medio de comunicación virtual les ayudara a fortalecer sus conocimientos sobre las obligaciones tributarias, y un 80% manifestó que una aplicación le ayudaría a fortalecer sus bases de conocimiento es los temas fiscales, dándonos idea de lo que les sería útil y necesario para que nosotros como núcleo de apoyo contable y fiscal contribuyamos aún más la cultura tributaria de los ciudadanos.

A los usuarios no les interesa aplicaciones de difícil entendimiento, a ellos le interesa que su contenido contenga mensajes de ayuda claros y directos, claridad, minimalismo y pocos botones, que el proceso de registro sea rápido, así estos se sienten motivados a seguir usando la app. Las aplicaciones son uno de los medios virtuales más útiles, dinámicos y fáciles de instalar, nuestra propuesta es crear una app fácil, amigable, pero dando un plus a favor de la cultura tributaria de los usuarios del NAF, aportando conocimiento en temas fiscales y tributarios de nuestro país, siendo una guía para ellos, desde sus hogares, lugares de trabajo entre otros.

Nos enfocamos en un medio tecnológico, pues porque nadie lo puede negar, hoy día todos tenemos un teléfono móvil, y no podemos vivir sin él, estamos en constante contacto con este dispositivo, dándole diferentes usos, tanto positivos como uso negativo, pues la tecnología tiene dos caras, la buena y la mala, tu sabrás que lado escoger, si eres quien domina el teléfono o él te domina, como resultado de estar en contacto con el celular, estamos también en contacto con las aplicaciones, haciendo que estas sean parte de nuestro diario vivir, al crear esta app NAF contribuimos de manera positiva a la sociedad, pues esta app estaría en constante contacto con el usuario aportando contenido interesante e importante en el temario fiscal y tributario de Colombia, fortaleciendo sus conocimientos, costumbres, sobre los temas a abordar, es así que al proponer la APP NAF, lograremos fortalecer la cultura tributaria en la ciudad de Popayán y en Colombia en general

Bibliografía

- Gómez Matesanz, A. Aplicación Android para la empresa Travelling-Service. *Aplicación Android para la empresa Travelling-Service*. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR, Madrid.
- LIZANA RIVERA, K. L. (2017). *www.repositorioacademico.com*. Obtenido de www.repositorioacademico.com:
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3099/1/lizana_rkl.pdf
- Amasifuen Reategui, M. (2015). Importancia de la Cultura Tributaria en el Peru.
- Arias de la Vega, M., & Rius Espluga, P. (2014). Manual de Servicios de Información y Asistencia al contribuyente. En M. Arias de la Vega, & P. Rius Espluga, *Manual de Servicios de Información y Asistencia al contribuyente*. Madrid: Cyan, Proyectos Editoriales, S.A.
- Armas A, M. E., & Colmenares, M. (2009). Educacion para el desarrollo de la cultura tributaria. *Revista electronica de humanidades, educacion y comunicacion social*. Obtenido de <file:///C:/Users/Admin/Downloads/Dialnet-EducacionParaElDesarrolloDeLaCulturaTributaria-2937210.pdf>
- Bernal Torres, C. A. Metodología de la investigacion. *Metodologia de la investigacion*. Universidad de la sabana , Colombia .

- Bonilla Seba, E. C. (2014). La cultura tributaria como herramienta de la politica fiscal: la experiencia en Bogota.
- Bravo Salas, F. (2011). Los valores personales no alcanzan para explicar la conciencia tributaria: Experiencia en el Peru. *CIAT Revista de Administracion Tributaria* N° 31.
- Burga Argandoña, M. E. CULTURA TRIBUTARIA Y OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN LAS EMPRESAS COMERCIALES DEL EMPORIO GAMARRA, 2014. *CULTURA TRIBUTARIA Y OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN LAS EMPRESAS COMERCIALES DEL EMPORIO GAMARRA, 2014*. FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS, Lima-Peru.
- Camacho Gavilán , A. P., & Patarroyo Coronado, Y. T. (2017). www.uniminuto.edu.co. Obtenido de www.uniminuto.edu.co: <https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/5404/CULTURA%20TRIBUTARIA%20EN%20COLOMBIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Campagna, D. (14 de Noviembre de 2013). publicaciones.urbe.edu.co. Obtenido de publicaciones.urbe.edu.co: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/comercium/article/viewArticle/2866/4042>
- Carlos, G. F. *Derecho Financiero*.
- Chicas Zea, M. (2011). www.biblioteca.usac.edu.com. Obtenido de www.biblioteca.usac.edu.com: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3703.pdf
- Delgado Lobo, M. L. (2005). Educacion fiscal en España.
- Delgado, M., & Angarita, M. (2014). Repositorio.ufpso.edu. Obtenido de Repositorio.ufpso.edu: <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/422/1/25767.pdf>
- DIAN. (2013). www.dian.gov.co. Obtenido de www.dian.gov.co: <https://www.dian.gov.co/Paginas/Inicio.aspx>
- DIAN. (s.f.). www.dian.gov.co. Obtenido de www.dian.gov.co: <https://www.dian.gov.co/impuestos/reformatributaria/beneficiotributarios/Paginas/Beneficios-Tributarios.aspx>

El Nuevo Liberal. (01 de marzo de 2019). El Nuevo Liberal. *El acceso a Internet de calidad sigue siendo un lujo*. Obtenido de www.elnuevoliberal.com: <https://elnuevoliberal.com/popayan-como-vamos/>

FEDESARROLLO. (2005). *EL SISTEMA TRIBUTARIO COLOMBIANO: IMPACTO SOBRE LA EFICIENCIA Y LA COMPETITIVIDAD*.

Golia, J. (2003). SENIAT: Evasion Cero. *Revista Dinero.180 venezuela*.

Gómez Valencia, G. A., Madrid Benjumea, D. A., & Quinayás Solarte, D. A. *FACTORES QUE GENERAN LA EVASIÓN DE LOS IMPUESTOS DE RENTA E IVA EN LAS PERSONAS NATURALES DEDICADAS A LA COMERCIALIZACIÓN DE VESTUARIO EN EL CENTRO DEL MUNICIPIO DE MEDELLÍN*. UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA, Medellín. Obtenido de http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/8025/1/GomezGustavo_2017_FactoresGeneranEvasion.pdf

Gonzales Ortiz, D. (2010). Otras obligaciones Tributarias.

Lozano, J. A. *Determinacion de la obligacion tributaria: el problema de la transversalidad de la determinacion de la obligacion en las relaciones juridicas publicas privadas*.

Maximiliano, A. L. *La Obligacion Tributaria y el pago: Antes del inicio de la Cobranza Coactiva en la Legislacion Peruana*. peru.

Mendez Peña, M. (2004). Cultura Tributaria, Deberes y Derechos Vs Constitucion de 1999.

Monroy Hernández, C. A. "Propuesta para el funcionamiento del periódico digital institucional. *Propuesta para el funcionamiento del periódico digital institucional*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_0736.pdf

Ponce, Carmen Amparo;. (2011). *LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA COLOMBIANA. SITUACIÓN ACTUAL*. Obtenido de <file:///C:/Users/Admin/Downloads/2694-Texto%20del%20art%C3%ADculo-8992-1-10-20110307.pdf>

PORTAFOLIO. (17 de MAYO de 2017). www.portafolio.co. Obtenido de <https://www.portafolio.co/tendencias/tenencia-de-smartphones-aumento-50-en-colombia-en-el-2016-505967>

Puente, W. (s.f.). www.rppnet.com. Obtenido de www.rppnet.com: <http://www.rppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>

Reviso Soluciones Cloud SL. (2017). *www.reviso.com*. Obtenido de *www.reviso.com*:
<https://www.reviso.com/es/quien-es-el-contribuyente>

Riveros Amaya, M. Y. *COMO SE DEBE IMPLEMENTAR LA CULTURA TRIBUTARIA EN COLOMBIA*. UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA, Bogota. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/42587/1/44456-210040-1-SM.pdf>

RIVEROS AMAYA, M. Y. *COMO SE DEBE IMPLEMENTAR LA CULTURA TRIBUTARIA EN COLOMBIA. COMO SE DEBE IMPLEMENTAR LA CULTURA TRIBUTARIA EN COLOMBIA*. UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA, Bogota, Colombia.

Riveros Amaya, M. Y. (31 de MAYO de 2017). *www.repository.unimilitar.edu.co*. Obtenido de *www.repository.unimilitar.edu.co*:
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16645/RiverosAmayaMonica;jsessionid=EAA48573E1F9B6069644194F0EAA9CB5?sequence=1>

Roca Chillido, J. M. (s.f.). *www.informeticplus.com*. Obtenido de *www.informeticplus.com*: <http://www.informeticplus.com/que-es-una-app>

Roca Ruano, C. (2008). Estrategias para la formación de la cultura tributaria – Asamblea General del CIAT N° 42. *Serie Temática Tributaria N°15*.

Rodríguez Cuervo, J. O. *Análisis y estimación de la evasión y elusión de impuestos en Colombia durante el periodo 1997 - 2017, e identificación de los principales cambios tributarios generados para combatirlos*. Facultad de Ciencias Económicas, Bogota. Obtenido de <http://bdigital.unal.edu.co/70031/1/1033694553.2018.pdf>

Salaverria, R. (2003). *Covergencia de los medios*. *Revista Latinoamericana de Comunicación CHASQUI*, marzo, número 081. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/26464573_Convergencia_de_los_medios

Siigo. (2018). *www.siigo.com*. Obtenido de *www.siigo.com*:
<https://www.siigo.com/glosario-financiero/tipos-de-contribuyentes/>

www.dian.gov.co. (s.f.). Obtenido de *www.dian.gov.co*:
<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Naf/Cifras/Documents/Infograf%C3%ADa%20NAF%2020181.pdf>

www.dian.gov.co. (s.f.). Obtenido de *www.dian.gov.co*:
<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Naf/InformacionGeneral/Documents/GuiaInformacionGeneral.pdf>

www.eltiempo.com. (s.f.). Obtenido de *www.eltiempo.com*:
<https://www.eltiempo.com/tecnosfera/apps/como-declarar-renta-en-colombia-3-apps-que-le-ayudaran-399982>

www.facebook.com. (s.f.). Obtenido de *www.facebook.com*:
<https://www.facebook.com/DIANCol/>

www.gerencie.com/. (11 de Enero de 2018). Obtenido de *www.gerencie.com/*:
<https://www.gerencie.com/firma-digital-dian.html>

www.misabogados.com. (2016). Obtenido de *www.misabogados.com*:
<https://www.misabogados.com.co/blog/las-25-responsabilidades-tributarias>

www.notaria19bogota.com. (03 de marzo de 2018). Obtenido de *www.notaria19bogota.com*:
<https://www.notaria19bogota.com/impuestos-en-colombia/>

www.questionpro.com. (s.f.). Obtenido de *www.questionpro.com*:
www.questionpro.com/blog/es/disenio-de-investigacion/

www.twitter.com. (s.f.). Obtenido de *www.twitter.com*:
https://twitter.com/DIANColombia?ref_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor

www.youtube.com. (s.f.). Obtenido de *www.youtube.com*:
https://www.youtube.com/channel/UCKaPJ8afloa_RDKEHaQIxrw