

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY**  
**VICERRECTORADO ACADEMICO**  
**DECANATO DE INVESTIGACION Y POSTGRADO**  
**PROGRAMA ESPECIALIZACION EN GERENCIA TRIBUTARIA**



**CAPITAL SOCIAL COMO HERRAMIENTA PARA FORTALECER LA**  
**RECAUDACION DE IMPUESTOS EN LA EMPRESA**  
**“PLAYA CARES ASOCIACION CIVIL, MEXICO”**

**Presentado por:**  
**LCDA, JOHANANY C. CEDEÑO I.**

**TRUJILLO, 2025**

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY**  
**VICERRECTORADO ACADEMICO**  
**DECANATO DE INVESTIGACION Y POSTGRADO**  
**PROGRAMA ESPECIALIZACION EN GERENCIA TRIBUTARIA**



**CAPITAL SOCIAL COMO HERRAMIENTA PARA FORTALECER LA  
RECAUDACION DE IMPUESTOS EN LA EMPRESA  
“PLAYA CARES ASOCIACION CIVIL, MEXICO”**

**Trabajo Especial de Grado para optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria**

**Presentado por:**

**LCDA, JOHANANY C. CEDEÑO I.**

**TUTOR**

**MSC. GILBERTO ROJAS**

**TRUJILLO, 2025**

## DEDICATORIA

A mis amados hijos Reynaldo y Cesar David, quienes son la luz y la razón más profunda de mi esfuerzo y son mi refugio en mis días difíciles. Esta tesis es más que un logro académico, es el testimonio de que el amor puede mover montañas, que una madre puede alcanzar lo imposible cuando tiene dos razones tan puras para seguir adelante

Gracias por enseñarme que el tiempo compartido, aunque es breve, vale más que mil horas de estudio. Cada palabra plasmada aquí lleva el eco de sus voces, el calor de sus manos pequeñas, y la promesa de que todo lo que hago, lo hago por ustedes.

A mi papa Pedro, por siempre estar a mi lado, por apoyarme en cada paso, por ser ese padre ejemplar por ser único para mí.

Con todo mi amor, para ustedes mis amados hijos.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darme la fortaleza, la salud y la fe necesarias para culminar este camino académico.

A mis hijos, Reynaldo y Cesar David, que, con su amor incondicional, su ternura y su infinita paciencia fueron mi mayor inspiración. Gracias por enseñarme que los sueños se alcanzan con esfuerzo, y que cada sacrificio tiene sentido cuando se hace por quienes más amamos. Ustedes fueron mi motor en los días de cansancio, mi alegría en los momentos de duda, y mi razón para seguir adelante cuando todo parecía difícil.

A mi tutor el Profesor Gilberto Rojas, por la paciencia y la dedicación en este logro. Muchas gracias.

A mis profesores de la Especialización por compartir conocimientos, experiencias y por enriquecer mi formación con cada clase impartida.

A la Universidad Valle del Momboy, por brindarme la oportunidad de formarme y contar con recursos de calidad para mi desarrollo profesional.

A todas aquellas personas que, de una u otra manera, contribuyeron a la culminación exitosa de esta meta profesional.

¡Gracias infinitas!

## VEREDICTO



### VICERRECTORADO ACADEMICO DECANATO DE INVESTIGACION Y POSTGRADO

#### VEREDICTO

Nosotros, Profa. Yuley García, Prof. Gilberto Rojas y Profa. Belkis Abreu, designados como miembros del Jurado examinador del Trabajo Especial de Grado: **“CAPITAL SOCIAL COMO HERRAMIENTA PARA FORTALECER LA RECAUDACION DE IMPUESTOS EN LA EMPRESA “PLAYA CARES ASOCIACION CIVIL, MEXICO”**, presentado por la ciudadana: Licenciada **CEDEÑO INFANTE JOHANANY CAROLINA**, titular de la Cedula de Identidad No. V-18.036.368, nos hemos reunido para revisar dicho Trabajo y después de la presentación, e interrogatorio correspondiente, lo consideramos aprobado con la calificación de **VEINTE (20)** puntos, de acuerdo con las normas vigentes dictadas por el Consejo Universitario de la Universidad Valle de Momboy, referente a la evaluación de los Trabajos Especiales de Grado para optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria.

En fe de lo cual firmamos en Carvajal, estado Trujillo a los quince (15) días del mes de octubre de dos mil veinticinco (2025).

Profa. Yuley García  
C.I. No. V-8.087.687  
**JURADO PRINCIPAL**

Prof. Gilberto Rojas  
C.I. No. V-19.285.228  
**TUTOR**

Profa. Belkis Abreu  
C.I. No. V- 13.050.571  
**PRESIDENTE DEL JURADO**



Prof. Marilyn Briceño  
C.I. No. V- 13.205.436  
**DECANA**



Profa. Walevska López  
C.I. No. V-10.104.896  
**VICERRECTORA ACADÉMICA**

## RESUMEN

La presente investigación desarrolla el impacto del capital social como herramienta estratégica para fortalecer la confianza y las redes y cumplir las obligaciones tributarias “Playa Cares Asociación Civil, México”. En el contexto actual, donde las organizaciones de la sociedad civil enfrentan múltiples retos para cumplir eficazmente con sus obligaciones fiscales, este estudio plantea que los componentes del capital social como las redes de relaciones, la confianza mutua y las normas compartidas puede ser la clave. Un capital social sólido se refleja confianza, colaboración y comunicación, en la organización cuando hay confianza la información fluye de manera efectiva y se logra un buen registro contable y fiscal. El propósito de este análisis es examinar de forma integral cómo influye el capital social en el desempeño fiscal de Playa Cares Asociación Civil. Para ello, se identificará cómo interactúan los distintos elementos para mejorar los procesos administrativos y tributarios, y cómo estos inciden en la actitud y capacidad para cumplir con sus responsabilidades fiscales. Asimismo, se abordarán la definición del capital social, sus principales componentes y su aplicación en el entorno, con especial énfasis en su vínculo con la gestión fiscal. La metodología de investigación incluirá un enfoque cuantitativo, a través de entrevistas en profundidad con directivos y personal clave de “Playa Cares Asociación Civil”, así como con expertos en fiscalidad para organizaciones sin fines de lucro en México. Los resultados identifican las dinámicas específicas del capital social que propician una mejora en la recaudación, ofreciendo recomendaciones prácticas para las organizaciones similares.

**Palabras clave:** capital social, obligaciones tributarias, fiscalización

## ABSTRACT

This research explores the impact of social capital as a strategic tool for strengthening tax collection at Playa Cares Association Civil, Mexico. In a context where civil organizations often face challenges optimizing their tax contribution processes, the study proposes that networks of relationships, mutual trust, and shared norms, constitutive elements of social capital, can play a crucial role. Social capital within the organization can translate into greater transparency, efficiency in complying with tax obligations, and increased revenue collection. A comprehensive analysis of the impact of social capital on tax collection at Playa Cares Asociación Civil, determining how the components of social capital interact to improve the organization's administrative and fiscal efficiency, can positively influence the company's attitude and capacity to comply with its tax obligations, will be addressed. The definition and components of social capital, its application in the field of organizations, and its correlation with tax management will be addressed. The research methodology will include a quantitative approach, utilizing in-depth interviews with executives and key staff of Playa Cares Asociación Civil, as well as with experts in taxation for nonprofit organizations in Mexico. This will be complemented by a review of the association's internal documents and relevant literature on social capital and tax collection. The results will identify the specific dynamics of social capital that foster improved tax collection, offering practical recommendations for similar organizations.

**Keywords:** share capital, tax obligations, auditing

## INDICE

DEDICATORIA .....	3
AGRADECIMIENTO .....	4
VEREDICTO .....	5
RESUMEN .....	6
ABSTRACT.....	7
INTRODUCCIÓN .....	14
FASE DE PLANIFICACION.....	16
1.1. Diagnóstico Organizacional .....	16
1.2. Problema de la investigación.....	18
1.2.1. Problema General.....	18
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3. Formulacion de los objetivos .....	19
1.3.1. Objetivos General .....	19
1.3.2. Objetivos específicos .....	19
1.4. Justificación de la Investigación .....	19
1.4.1. Justificación Teórica .....	20
1.4.2. Justificación Metodológica .....	20
1.4.3. Justificación Práctica .....	22
1.5. Delimitación.....	22
1.6. Revisión de la Literatura .....	23
1.7. Estudios Previos .....	24
1.8. Bases Teóricas.....	28
1.8.1. Capital Social.....	28

1.8.2.	Diversas dimensiones del capital social.....	29
1.8.3.	Confianza .....	30
1.8.4.	Redes de Confianza y Cooperación .....	30
1.8.5.	Normas de Reciprocidad y Obligaciones.....	32
1.8.6.	Redes Sociales .....	33
1.8.7.	Cooperación .....	34
1.8.8.	Participación Cívica y Compromiso .....	37
1.8.9.	Cohesión Interna y Sentido de Pertenencia .....	38
1.8.10.	Sentido de Pertenencia.....	40
1.8.11.	Obligaciones Fiscales.....	44
1.8.12.	Eficiencia de la Gestión Administrativa.....	50
1.8.13.	Cultura Tributaria.....	50
1.9.	Base Legal .....	53
1.9.1.	El Código Fiscal de la Federación .....	53
1.9.2.	Servicio nacional Integrado de Administración y Tributaria.....	56
1.10.	Cronograma de Planificación .....	57
FASE DE IMPLEMENTACIÓN .....		60
2.1.	Diseño de Investigación.....	60
2.1.1.	Población y Muestra .....	61
2.2.	Diseño de instrumento de recolección de datos.....	62
2.2.1.	Validación y Confiabilidad de Instrumentos .....	63
2.2.2.	Confiabilidad .....	63
2.3.	Análisis de Datos .....	65
2.3.1.	Resultados descriptivos.....	65
2.3.2.	Integración de resultados .....	90

	10
2.3.3. Validación de Resultados.....	93
FASE DE PRESENTACIÓN .....	96
3.1. Conclusiones .....	96
3.2. Recomendaciones .....	99
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	101
ANEXOS .....	106

**INDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	59
Tabla 2 Distribución de muestra.....	62
Tabla 3 Fiabilidad.....	65
Tabla 4 Compartir Información.....	67
Tabla 5 Canal de Comunicación.....	69
Tabla 6 Compromiso.....	70
Tabla 7 Procedimiento.....	72
Tabla 8 Mejoras y soluciones.....	74
Tabla 9. Valores y misión.....	76
Tabla 10. Trabajo colaborativo.....	77
Tabla 11. Satisfacción laboral.....	79
Tabla 12. Cumplimiento.....	80
Tabla 13. Impuesto (1).....	82
Tabla 14. Impuesto (2).....	83
Tabla 15. Sanciones.....	85
Tabla 16. Tecnología.....	86
Tabla 17. Procedimientos internos.....	88
Tabla 18. Capacitación del Personal.....	89

**INDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Diagrama de Gantt.....	58
Figura 2. Fiabilidad.....	66
Figura 3 Compartir Información.....	67
Figura 4 Canal de comunicación.....	69
Figura 5 Compromiso .....	71
Figura 6 Procedimiento.....	73
Figura 7 Mejora y Soluciones .....	75
Figura 8 Valores y Misión .....	76
Figura 9 Trabajo Colectivo .....	78
Figura 10 Satisfacción laboral .....	79
Figura 11 Cumplimiento.....	81
Figura 13 Impuesto (1).....	82
Figura 14 Impuesto (2).....	84
Figura 15 Sanciones.....	85
Figura 16 Tecnología.....	87
Figura 17 Procedimientos internos .....	88
Figura 18 Capacitación del Personal.....	90

**INDICE DE ANEXOS**

Anexo 1. Tabla de validación del Instrumento .....	107
Anexo 2. Instrucciones para el instrumento.....	109
Anexo 3. Cuestionario .....	110
Anexo 4. Validación del experto 1 .....	111
Anexo 5. Validación del experto 2 .....	112
Anexo 6. Validación del experto 3 .....	113
Anexo 6. Aprobación del tutor.....	114

## INTRODUCCIÓN

En el contexto actual de una economía globalizada y dinámica, la recaudación eficiente de impuestos representa un pilar esencial para el financiamiento del desarrollo social y económico. Los mecanismos fiscales han priorizado el enfoque normativo y coercitivo para asegurar el cumplimiento tributario. Sin embargo, en los últimos tiempos ha cobrado relevancia una visión más integral que considera variables sociales y organizacionales. En este marco, se entiende como el conjunto de redes de confianza, normas compartidas y cooperación dentro de una organización emerge como una herramienta para fortalecer el compromiso con sus obligaciones fiscales. Este estudio se centra en el análisis de este enfoque aplicado al caso de Playa Cares Asociación Civil, México, con el propósito de comprender cómo la cohesión interna, la cultura organizacional y la participación pueden influir en la mejora de la recaudación.

El principal tema de esta investigación es determinar si se encuentra una relación significativa entre el capital social presentes en las acciones civiles y el cumplimiento efectivo de sus obligaciones tributarias el capital social en la recaudación tributaria en la asociación civil Playa Cares. En particular, se examinará cómo las redes internas de confianza, la cooperación entre áreas y las prácticas administrativas inciden en la recaudación de impuestos dentro de Playa Cares Asociación Civil. El objetivo general es analizar de manera integral el impacto del capital social sobre la eficiencia fiscal de dicha organización. Este enfoque no solo responde a una necesidad práctica de mejorar la recaudación, sino también a una visión más amplia de construir organizaciones transparentes, colaborativas y alineadas con los principios de responsabilidad fiscal. Así, la investigación se justifica por su potencial para ofrecer una alternativa complementaria a los mecanismos tradicionales de control tributario, aportando al fortalecimiento institucional desde una perspectiva social.

Para el desarrollo de esta investigación, el trabajo se organiza en tres fases. La Fase I: Planificación, es decir el diagnóstico de la situación de la empresa en el área tributaria, la formulación del problema y objetivos, así como la revisión del marco teórico pertinente. En la Fase II: Implementación, se desarrollará el diseño metodológico, incluyendo la aplicación de instrumentos para la recolección y análisis de datos, lo que permitirá validar las hipótesis planteadas. Finalmente, la Fase III: Presentación estará orientada a la formulación de conclusiones y recomendaciones prácticas, dirigidas tanto a Playa Cares como a otras organizaciones similares. En este estudio ofrece fortalece el cumplimiento fiscal desde el interior de las organizaciones, contribuyendo así a una cultura tributaria más sólida y sostenible.

## FASE DE PLANIFICACION

### 1.1.Diagnóstico Organizacional

El marco fiscal que regula a las asociaciones civiles está conformado por varias disposiciones legales, entre ellas la Ley del Impuesto sobre la Renta, la cual establece deberes específicos para las entidades sin fines de lucro. La complejidad del sistema impositivo exige una gestión ordenada, eficiente y transparente de la información, lo que representa un reto constante para garantizar su permanencia y el cumplimiento de la normativa vigente. En este escenario, el capital social se convierte en un recurso intangible esencial que contribuye a fortalecer la administración tributaria, al impulsar dinámicas de cooperación, confianza y compromiso colectivo con la observancia de la ley. Tal como señala Villegas (1999), los impuestos son contribuciones monetarias obligatorias que el Estado recauda, con respaldo legal, para financiar los gastos necesarios en el cumplimiento de sus funciones, lo cual resalta su carácter jurídico y coercitivo. Desde esta óptica, el desarrollo del capital social no solo favorece una mayor eficacia en la gestión, sino que promueve a una cultura institucional enfocada en la responsabilidad fiscal.

La recaudación tributaria representa un elemento fundamental para sostener las finanzas públicas y garantizar la provisión de bienes y servicios a la sociedad. Este proceso no es solo cumplir normas o tramites administrativo, está condicionado por factores sociales, económicos y culturales, entre los que destacan las redes de confianza y cooperación presentes en la comunidad. Las asociaciones civiles, al desenvolverse en espacios comunitarios y con fines sociales, poseen la capacidad de incidir de manera positiva en la percepción y en el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Dichas organizaciones generan entornos sustentados

en la solidaridad, la participación activa y el compromiso colectivo, lo cual fortalece el sentido de corresponsabilidad entre sus integrantes.

Según Putnam (1995), se entiende como el conjunto de cualidades sociales en la organización tales como normas, cooperación, confianza y la coordinación en beneficio mutuo. Estos elementos refuerzan los vínculos entre individuos y favorecen una mayor disposición al cumplimiento normativo. La densidad de las conexiones interpersonales es, por tanto, indicadores clave que guían la conducta de los miembros. Las reglas de confianza y reciprocidad que surgen dentro de las asociaciones civiles pueden proyectarse hacia la relación con el Estado. En el caso de México, por ejemplo, las redes de colaboración permiten difundir información clara sobre los beneficios de la tributación y los riesgos asociados a la evasión, incentivando el cumplimiento fiscal y fortalece los lazos con el Servicio de Administración Tributaria (SAT).

En Venezuela, el ámbito empresarial se desenvuelve en un marco fiscal cambiante y en muchos casos complejos, lo que supone grandes retos para ejecutar los tributos. Así mismo la recaudación de impuestos es el proceso mediante el cual una entidad atiende de manera adecuada sus compromisos fiscales, que incluyen la declaración, el pago y la entrega de información al organismo competente. Cumplir con la normativa no solo es indispensable para mantener una relación adecuada con el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), sino también para asegurar la legitimidad y la sostenibilidad operativa de las organizaciones en el largo plazo. La constante emisión de providencias, resoluciones y reformas en materia fiscal genera un clima de incertidumbre, lo que obliga a mantenerse en actualización permanente. A ello se suman la inflación, los cambios que dificultan la determinación y todo lo referente al pago de tributos.

Muchas organizaciones, en particular las asociaciones civiles afrontan restricciones significativas en cuanto a los recursos financieros y humanos asignados a la gestión tributaria. Estas limitaciones pueden ocasionar algunos errores, retrasos, hasta no cumplir las obligaciones, ya sea por desconocimiento o deficiencias administrativas. Al no cumplir las normas y políticas fiscales, ocasiona consecuencia como multas, sanciones, recargo por intereses, procedimientos de fiscalización y, esto perjudica la reputación institucional, para establecer alianzas estratégicas o acceder a instituciones de financiamiento.

Una estrategia importante que puede mejorar el cumplimiento efectivo en este entorno, es la implantación de canales de comunicación, vinculo de confianza y cooperación, permitiendo obtener una transparencia en la información financiera interna como los funcionarios del SENIAT, además de participar activamente en procesos de formación educativas, basándose en valores éticos que considere garantizar la estabilidad en la empresa.

## **1.2. Problema de la investigación**

### ***1.2.1. Problema General***

¿Cuál es el impacto que el capital social sobre la recaudación de impuestos en Playa Cares Asociación Civil?

### ***1.2.2. Problemas específicos***

¿Cuales son los diferentes componentes del capital social presentes en Playa Cares Asociación Civil, evaluando cómo contribuyen al funcionamiento general de la organización?

¿Camo las redes de confianza y cooperación existentes en la organización influyen en la recaudación de impuestos y el cumplimiento de las obligaciones fiscales?

¿Cómo los factores internos de gestión administrativa influyen en la recaudación de impuestos, a través del cumplimiento de las obligaciones fiscales en la Playa Cares Asociación Civil?

### **1.3. Formulación de los objetivos**

#### ***1.3.1. Objetivos General***

Analizar de manera integral el impacto que el capital social tiene sobre la recaudación de impuestos en Playa Cares Asociación Civil.

#### ***1.3.2. Objetivos específicos***

Identificar los componentes del capital social presentes en Playa Cares Asociación Civil, evaluando cómo contribuyen al funcionamiento general de la organización.

Evaluar cómo las redes de confianza y cooperación existentes en la organización influyen en la recaudación de impuestos y el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Examinar cómo los factores internos de gestión administrativa influyen en la recaudación de impuestos, a través del cumplimiento de las obligaciones fiscales en la Playa Cares Asociación Civil

### **1.4. Justificación de la Investigación**

La presente investigación adquiere relevancia al examinar el capital social y la recaudación tributaria, un tema de gran importancia pero que ha sido escasamente abordado en este trabajo. En el capital social, se busca aportar una perspectiva novedosa sobre cómo optimizar la gestión financiera en diferentes áreas la organización. El estudio titulado “El capital social como herramienta para fortalecer la recaudación de impuestos. Su pertinencia se sustenta en la necesidad crítica de un cumplimiento fiscal adecuado, ya que este constituye un pilar esencial para garantizar la legalidad como la sostenibilidad de las asociaciones civiles.

### ***1.4.1. Justificación Teórica***

Desde una perspectiva teórica, esta investigación busca realizar un aporte significativo en este tema y su vinculación con el ámbito fiscal. El propósito central es profundizar la confianza y las redes en la gestión fiscal y esto permite una mejor comunicación interna, así mismo incluye los conocimientos para dar cumplimiento a las obligaciones tributarias, con especial atención a su aplicación en las organizaciones. Diversos autores han formulado definiciones influyentes. Para Pierre Bourdieu (1986), el capital social conjunto de elementos que se obtiene en la participación de redes, basada en la confianza y la identificación colaborativa. Según Coleman (1988) lo describió como un recurso funcional que facilita ciertas acciones en el marco social, destacando la participación cívica y las normas de reciprocidad en eficacia de la organización.

Bajo esta línea, el presente estudio sostiene que los componentes del capital social como la confianza, las normas compartidas y las redes de comunicación, así como la capacidad para comprender y atender de manera adecuada sus compromisos fiscales. En consecuencia, se plantea que puede convertirse en una herramienta para promover mayor nivel de cumplimiento tributario.

### ***1.4.2. Justificación Metodológica***

Este estudio tiene como enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo con el objetivo de abordar el tema a investigar entre capital social e impuestos. Para generar datos cuantificables, que pueda ser usados para el diseño de estudio en Playa Cares Asociación Civil en México. La decisión permitirá un examen profundo de la dinámica interna y externa de la entidad, facilitando una comprensión detallada de los procesos a través de los cuales el capital social podría influir en el cumplimiento fiscal.

La recolección de datos de recopilación incluirá una encuesta estructurada dirigida a ejecutivos, personal clave y especialistas en impuestos, permitiendo obtener información tanto objetiva como subjetiva sobre percepciones, experiencias y comportamientos relacionados con el cumplimiento tributario. Incluirá una encuesta estructurada dirigida a ejecutivos, personal clave y especialistas en impuestos, permitiendo obtener información tanto objetiva como subjetiva sobre percepciones, experiencias y comportamientos relacionados con el cumplimiento tributario. Adicionalmente, se llevará a cabo una revisión documental rigurosa de los registros internos disponibles, tales como informes financieros, actas administrativas y documentos fiscales, que complementen la información empírica obtenida.

Se empleará una combinación de técnicas orientadas a producir datos numéricos, susceptibles de análisis estadístico, con otras de corte cualitativo que permitan una interpretación contextualizada y significativa de los hallazgos. Esta integración metodológica se sustenta en las variables asociadas al capital social (confianza, cooperación, participación) y su impacto en el fortalecimiento de los tributos. Según Hernández et al. (2014). Permite obtener percepciones, experiencias y narrativas que no serían plenamente accesible a través de métodos cuantitativos" (p. 56). La metodología no solo facilitará la obtención de datos relevantes, sino se obtendrá base para el diseño de futuros marcos teóricos o modelos replicables en otras Organizaciones de la Sociedad Civil. Al enfocarse en un caso específico, esta investigación permitirá generar conocimientos contextualizados, útiles para estudios comparativos de mayor alcance en etapas posteriores.

#### ***1.4.3. Justificación Social***

La justificación de esta investigación radica en el valor que pueden tener sus resultados para fomentar la transparencia, legitimidad y sostenibilidad dentro del sector organizacional de

sociedades civiles. Playa Cares Asociación Civil desempeña un papel relevante durante el desarrollo social y ambiental, atendiendo necesidades y problemáticas que el Estado no logra solventar de una manera eficiente. El éxito de una organización se basa en dos pilares, una administración eficiente y el cumplimiento de sus responsabilidades tributarias.

#### ***1.4.4. Justificación Práctica***

Para "Playa Cares Asociación Civil, México", y por extensión, a organizaciones. La investigación proporcionará un diagnóstico detallado sobre cómo el capital social interno de la organización y el proceso tributarios. Esto permitirá identificar claramente las fortalezas existentes que pueden potenciarse y las áreas de mejora donde se pueden implementar estrategias específicas para optimizar el cumplimiento y la eficiencia. Los hallazgos de este estudio de las organizaciones civiles perfeccionen sus procesos administrativos y fiscales, mejorando así su eficiencia y asegurando la responsabilidad de las normativas vigentes.

Los aportes de este estudio se traducirán en recomendaciones estratégicas y operativas concretas que "Playa Cares Asociación Civil" podrá implementar para: Optimizar sus procesos internos de cumplimiento tributario, mejorar la comunicación y colaboración entre sus equipos en asuntos fiscales, Fortalecer sus relaciones con las autoridades, buscando una interacción más proactiva y de confianza y potenciar la transparencia fiscal como un activo de fondos y los establecimientos de alianzas.

#### **1.5.Delimitación**

La investigación tomará como caso de estudio a la asociación civil Playa Cares, ubicada en México, con el propósito de evaluar cómo el capital social como afecta en los procesos de recaudación tributaria, en tres elementos principales: la confianza, las redes y las normas de reciprocidad, los cuales será evaluado a través de un instrumento aplicadas a miembros y colaboradores de la institución. Desde una perspectiva temporal, se contempla desde el mes de

enero a julio de 2025, lo que permitió observar de forma longitudinal el efecto de capital social en la eficiencia de los procesos tributarios.

### **1.6.Revisión de la Literatura**

Constituye un elemento esencial para esta investigación, permitiendo analizar la teoría relacionada tanto con el capital social, los tributos en las organizaciones. Este ejercicio ofrece la base conceptual necesaria para comprender la forma en que los elementos se vinculan y aportan al cumplimiento tributario. Según Putnam (2000), se entiende como un entramado de relaciones, normas de reciprocidad y confianza que facilitan la solidaridad. En el plano fiscal, estos elementos pueden favorecer la colaboración interna y externa, contribuyendo a una gestión más eficiente de los procesos de recaudación. Por ello, la literatura es en un pilar central del desarrollo de cualquier investigación, pues no solo contextualiza el estudio en un marco empírico y teórico, sino que también orienta el análisis y procedimientos administrativos y fiscales.

Bourdieu (1986) define como un conjunto de elementos actuales derivados a las redes de relaciones duraderas basadas en confianza y reconocimiento mutuo. Desde otra perspectiva, Coleman (1990) destacó su relevancia organizacional, subrayando que las redes de confianza y cooperación son esenciales para el funcionamiento eficiente de cualquier institución. En un contexto tributario, dichas relaciones pueden facilitar la implementación de estrategias más efectivas para cumplir con las obligaciones fiscales. Asimismo, Coleman enfatizó que las normas y sanciones, funcionan como proceso de gestión que incentiva el respeto a las normas, lo cual puede extrapolarse al ámbito fiscal.

Putnam (1995) analizó cómo el compromiso cívico y las normas de reciprocidad fortalecen la eficacia institucional, mostrando que las organizaciones con un capital social robusto tienden a mejorar tanto su gestión administrativa como sus procesos tributarios. Estos coinciden en que la cooperación y la confianza no solo incrementan la cohesión interna, sino que

también potencian la eficiencia en áreas críticas, como la gestión y el cumplimiento tributario. Diversos estudios empíricos han explorado esta relación. Cabrero (2015), por ejemplo, analizó cómo las redes de colaboración dentro de organizaciones, pueden reforzar los procesos fiscales, logrando un cumplimiento tributario más eficiente. Sus hallazgos evidencian que las asociaciones que emplean estrategias formales para aprovechar su capital social disponen de mayor consolidar los procesos fiscales.

Las normativas fiscales representan un factor determinante. Instrumentos legales como la Ley del Impuesto sobre la Renta (LISR), junto con regulaciones particulares para asociaciones civiles, imponen obligaciones estrictas que resultan desafiantes, sobre todo para aquellas con limitados recursos administrativos. Sin embargo, Cortés (2018), Las organizaciones que poseen solidos lazos de confianza y cooperación están mejor preparadas para enfrentar estas exigencias, ya que dichas redes les permiten mejorar su desempeño fiscal y adaptarse con mayor facilidad a las normas. Factores como la confianza mutua, las normas compartidas y la colaboración activa pueden potenciar el cumplimiento fiscal, contribuyendo a la sostenibilidad financiera y refuerza la legitimidad institucional de las organizaciones civiles.

### **1.7. Estudios Previos**

Velades (2024), en su investigación titulada “*Capital Social y desarrollo sostenible: un análisis bibliométrico y de visualización*”, se propuso ofrecer una visión integral del panorama académico en el ámbito del capital social y el desarrollo sostenible. El principal objetivo del estudio fue presentar un análisis cuantitativo de conocimiento científico existente en estos dos campos, con propósito de identificar tendencias, vacíos de investigación y patrones de colaboración.

El estudio utilizó bibliométricos, incluyendo análisis de desempeño y mapeo científico, en el análisis de rendimiento se utilizó indicadores clave como el índice h, número de

publicaciones y número de citas para evaluar la influencia y la productividad, revistas, instituciones y países sobre el tema. Técnicas como la concitación y la coocurrencia de palabras clave para visualizar relaciones entre conceptos, temas recurrentes y áreas emergentes en la literatura. Uno de los resultados más relevantes de las dimensiones del desarrollo sostenible (económico, ambiental y social), es la dimensión social continúa siendo la menos abordada desde un enfoque teórico y analítico. Concluye que el capital social tiene un papel primordial en la sostenibilidad, ya que fomenta la cooperación, la cohesión comunitaria y la participación activa, aspectos clave para fortalecer la dimensión social del desarrollo sostenible.

Hernández (2023), desarrollo una investigación con el título “El capital social como dimensión del desarrollo sostenible: su influencia en el desarrollo económico agregados y de las organizaciones sociales de producción en Ecuador” El objetivo principal objetivo fue determinar la relación entre el capital social, el desarrollo sostenible, y el desempeño económico agregado y las organizaciones de producción social en Ecuador. Este estudio encontró evidencia significativa evidencia que apoya al planteamiento de una relación entre capital social y el desempeño económico, especialmente cuando se evalúa en el transcurso del tiempo.

Los hallazgos del análisis micro revelaron la importancia de las variables sociodemográficas. Se confirmó que factores como la edad, el género y el nivel de la educación influye en el capital social, pero su efecto se evidencia cuando se evalúa la calidad de las relaciones, esto permite tener varias conexiones; lo crucial es la fortaleza y confianza en esas interacciones. Además, el estudio confirmó una relación directa y positiva entre el capital social y el desempeño asociativo. Se evidenció que las organizaciones con un capital social más sólido tienden a funcionar y lograr sus objetivos con mayor eficacia. De nuevo, la variable más

significativa, demostrando que una alta confianza y cooperación interna son los principales motores de un mejor desempeño organizacional.

Bracamonte (2022), desarrollo una investigación titulada “Autonomía Tributaria sobre la recaudación efectiva del impuesto en las actividades económicas”, su objetivo principal fue, Desarrollar planes de acción en la autonomía tributaria sobre la recaudación efectiva de los impuestos de las actividades económicas, en la Dirección de Rentas Municipales de la Alcaldía del Municipio Trujillo. En esta investigación se observó una debilidad en el área tributaria, por cuanto que son múltiples las situaciones que origina la poca recaudación tributaria, esto implica que tiene importancia a la autonomía y manutención, esto da entender que no hay la suficiente claridad en las competencias asignadas. La investigación fue documental, la información fue analizada y registrada según los métodos: libros, texto, revista, agregando otras fuentes internas como registros contables. En su conclusión se puede decir que hay poco supervisión y control por parte de las personas encargadas de los recaudos, debido que al censo que maneja no es el correcto y para finalizar el investigador indica que es necesario tener una concientización en cuanto al manejo de los recursos que se invierte para la recaudación.

Abreu (2024), desarrolló una investigación titulada “Análisis de los principales componentes del capital social en la gestión tributaria de empresas privadas”, cuyo propósito principal fue examinar cómo los elementos fundamentales del capital social, como las redes de relaciones, las normas y valores compartidos, y la confianza influyen en la gestión fiscal y el cumplimiento tributario dentro del sector empresarial privado. Esta investigación tiene un enfoque metodológico mixto, de tipo descriptivo y diseño no experimental, en cuanto al instrumento que se uso fue un cuestionario que se aplicó a una muestra cuantitativa compuesta

por 30 personas, y unas entrevistas cualitativas a 30 personas, un total de 60 personas con el objetivo de obtener una visión más profunda y detallada del fenómeno estudiado.

Los resultados permitieron concluir que las empresas poseen un nivel alto de capital social y gestiona de manera eficiente las obligaciones fiscales, es decir cumple con las normas tributarias. Estos hallazgos muestran una cultura organizacional basada en la colaboración, la confianza mutua y el compromiso compartido, es decir como una estrategia para fortalecer la gestión tributaria y mejorar el desempeño institucional en esta área.

Álvaro (2022) llevó a cabo una investigación titulada “Modelos de gestión tributaria y construcción de capital social empresarial”, presentada en la Universidad Valle del Momboy. El objetivo principal del estudio fue analizar la relación entre los modelos de gestión tributaria implementados y el desarrollo del capital social en pequeñas y medianas empresas (PYMES) ubicadas en el municipio Valera, estado Trujillo. Los resultados se evidencian que cuentan con un alto nivel de conocimiento en el área tributaria, que contribuye de manera efectiva a la consolidación. Además, se determinó poseen una planificación tributaria bien estructurada y manual contables definidos, lo que les permite comprender claramente los procesos tributarios y cumplir puntualmente con sus compromisos fiscales.

Este estudio sugiere que las PYMES evaluadas no requieren cambios significativos en sus actuales modelos de gestión, ya que estos han resultado ser eficaces. Se resalta, además, que una adecuada administración tributaria no solo promueve el cumplimiento legal, sino que también fortalece, estimula la confianza y la transparencia del capital social.

Rengifo (2020) desarrolló un estudio titulado “Gestión tributaria y recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz”, cuyo propósito central fue examinar los tributos y recaudación del impuesto predial en dicha entidad municipal. La

investigación estudia una adecuada coordinación entre la estrategia tributaria aplicada y la facultad que tiene las organizaciones para generar capital social y cumplir con las obligaciones económicas.

Este estudio representa un aporte valioso como antecedente para la presente investigación, ya que también profundiza en los temas de capital social y la gestión tributaria, esto resalta que ciertos componentes del capital social impactan directamente en la eficiencia del sistema fiscal. Según el autor, esta relación se establece desde el momento que se origina la constitución de la empresa, donde el capital social define la condición del contribuyente y la responsabilidad fiscal.

## **1.8.Bases Teóricas**

### ***1.8.1. Capital Social***

Conjunto de componentes que tiene conexiones entre los individuos, el comportamiento, la confiabilidad que facilita la cooperación. Según Putnam (2000), factores como la confianza mutua y la reciprocidad son determinantes para fortalecer tanto el desarrollo social como el organizacional. En contextos institucionales como espacios laborales o asociaciones civiles este capital impulsa la fomentación de la colaboración y el sentido, lo que favorece alcanzar las metas comunes y contribuye al fortalecimiento institucional. Desde la teoría, este concepto ha sido ampliamente debatido, principalmente por sus implicaciones en la gestión.

El capital comunitario incentiva a las organizaciones a cumplir sus deberes fiscales voluntariamente, para crear responsabilidad colectiva. Según Coleman (2001) explica que las redes basadas en confianza funcionan como mecanismos de control social en la eficiencia administrativa, una herramienta para mejorar la estructura de una organización. Así mismo Bourdieu (1997) lo concibe como los recursos potenciales que una persona o grupo puede

obtener por medio de las redes, siendo un recurso colectivo sustentado en los vínculos de reconocimiento y conocimiento mutuo institucionalizado.

En las organizaciones sin fines de lucro, particularmente en las asociaciones civiles se refleja en prácticas específicas como la cooperación entre departamentos, la confianza de los miembros, la reciprocidad de los voluntarios y la lealtad de los donantes, el capital social no solo constituye un valor intangible, sino también un recurso estratégico con la capacidad de mejorar la gestión administrativa y tributaria, al consolidar relaciones de beneficio mutuo.

### ***1.8.2. Diversas dimensiones del capital social***

El capital social está conformado por distintos componentes, que permiten comprender el funcionamiento en la organización, el más relevantes es la confianza, entendida como la expectativa mutua en los trabajadores, honestidad, coherencia. Según Putnam (2000), la confianza es un pilar fundamental para la eficiencia y la colaboración. Unido a ello, la reciprocidad se refiere a la noción de las acciones positivas, como favores o apoyo, serán correspondidas en el futuro. Fortaleciendo el compromiso mutuo, consolidan relaciones de largo plazo y permiten un intercambio continuo entre individuos o grupos.

Estas conexiones pueden ser formales como alianzas institucionales, organizaciones o colectivos o informales como relaciones personales, contactos laborales o redes comunitarias de apoyo, y resultan fundamentales para fortalecer la confianza y la reciprocidad. Este recurso se muestra a través de los miembros y relaciones con las entidades externas, es indispensable para conseguir apoyo, formar alianzas y seguir con los proyectos

### ***1.8.3. Confianza***

Según Axelrod (2008), es una expectativa sobre el comportamiento de las demás personas, según sus normas y valores, estos permiten consolidar vínculos, favorece la apertura de diálogos y resolver conflictos. La cooperación está relacionada con la confianza, se entiende como la voluntad de las personas en colaborar con los objetivos compartidos, esta colaboración perdura en el tiempo cuando hay vínculos de reciprocidad y confianza recíproca, lo cual ayuda a reforzar el sentido de compromiso y el trabajo eficaz.

### ***1.8.4. Redes de Confianza y Cooperación***

Esta dimensión se refiere a la estabilidad que tiene las personas en relación a la organización, en donde la esencia es la confianza compartida en la rectitud y honestidad.

**1.8.4.1. Fiabilidad de los trabajadores y directivos.** Para Fukuyama (2000), la confiabilidad en una organización se entiende como la percepción de que tanto los directivos como el personal actúan con ética, comprometidos y con confianza (p. 52). Una confiabilidad eficiente resulta importante para el desempeño eficiente de cualquier institución. Es importante tener en cuenta que si hay un ambiente fiable y comprometido los trabajadores suministran una información eficiente y eficaz a los directivos o administradores.

**1.8.4.2. Disposición a compartir información y conocimiento.** Es la voluntad y receptividad que tiene el personal que labora en la empresa en el momento de generar conocimiento y vivencia, según Nahapiet et al. (1998), Dicha disposición es clave para consolidar el aprendizaje grupal y estimular procesos de mejora constante. En el contexto tributario, se rige por el flujo de información sobre regulaciones, fechas límite y trámites favorece una gestión más eficiente del cumplimiento tributario. Todo esto cumpliendo las normas tributarias.

**1.8.4.3. Fiabilidad.** La fiabilidad se puede definir como la aptitud de una persona o varias para realizar algo en la organización con el propósito de cumplir sus deberes y compromisos, generando credibilidad. Según Luhmann (2001), la fiabilidad resulta esencial en escenarios de cooperación, pues posibilita planificar, delegar tareas y avanzar en proyectos comunes sin el riesgo de incumplimientos imprevistos (p. 71). Como componente fundamental, este concepto se vincula con la expectativa de que los miembros de una comunidad actúen de manera coherente y previsible, respetando normas, pactos y responsabilidades previamente acordadas.

La fiabilidad es, por lo tanto, un elemento crucial para estimular el cumplimiento tributario, especialmente en sociedades con redes sociales sólidas. Según Putnam (2000) La legitimidad de un sistema impositivo requiere que el estado guie con claridad y trato justo (p.15). Es decir, una gestión confiable se mide por la equidad de sus procesos, una buena práctica y la confianza. Bjornskov (2010) señala que las naciones con alto nivel de capital social, suelen lograr mejores resultados en la recaudación fiscal, aun cuando sus tasas de impuestos se comparan con otros países con menor capital social. Es decir, genera efectos económicos tangibles y ayuda a la construcción en una cultura para el cumplimiento

### ***1.8.5. Normas de Reciprocidad y Obligaciones***

#### **1.8.5.1.Objetivos Organizacionales**

Esta dimensión está vinculada con las expectativas compartidas sobre la manera en que los integrantes de la red deben conducirse, así como con la comprensión de las responsabilidades que asumen de forma recíproca. De acuerdo con Putnam (2002), se trata de la alineación de los miembros de la asociación en torno a la misión, la visión y los objetivos del estudio. Cuando las personas perciben que sus aportaciones individuales se integran en un propósito común, se fortalece la cooperación y se promueve la acción conjunta en beneficio de la organización. La definición clara de estas metas en el ámbito de la gestión fiscal responsable resulta esencial, ya que consolida el compromiso y la obligación de darles cumplimiento. En este sentido, también implica la aceptación y el respeto de las normas internas y externas que rigen a la asociación, incluidas las disposiciones fiscales. Esto constituye una manifestación concreta de un capital social fortalecido dentro de la empresa, que se expresa en valores como el compromiso, la honestidad y la transparencia.

#### **1.8.5.2.Compartir información**

La información dentro de una red perdura mediante el intercambio de datos, que se obtiene conocimientos, experiencias, recursos y expectativas que fortalecen el carácter colectivo del grupo. Cuando una red confía en que la información relevante será comunicada de manera transparente y oportuna, se genera un entorno de confianza, previsibilidad y cooperación. Según Coleman (1998), esta transparencia contribuye cuando los integrantes tienen la confianza que los mensajes serán comunicados con claridad y eficaz en su momento adecuado, permitiendo un clima labora satisfactorio, estabilidad y colaboración. Coleman (1998) sostiene que esta apertura informativa resulta clave para disminuir la incertidumbre y los riesgos asociados a la toma de

decisiones, al ofrecer a los participantes más amplia en el entorno. Asimismo, el flujo constante de conocimiento facilita la identificación de oportunidades y la búsqueda conjunta de soluciones.

### ***1.8.6. Redes Sociales***

Las plataformas digitales han modificado profundamente las dinámicas de interacción entre las personas, influyendo de forma directa en la creación y sostenimiento del capital social. Según Putnam (2000), este capital se entiende como el conjunto de componentes los que los individuos acceden mediante sus vínculos y redes, lo cual facilita la cooperación y las acciones conjuntas. Bajo esta perspectiva, espacios como Facebook, Twitter, Instagram y otros, todos estos medios de comunicación que favorecen la conexión mutua, ayudan a reforzar las relaciones sociales y el acceso a la información.

Ellison et al. (2007) plantean que las redes sociales en línea no solo son para conservar los vínculos ya existentes, sino que además facilitan nuevas relaciones. Este proceso fortalece tanto el capital social de tipo vinculante como el puente. El primero se asocia con lazos cercanos y cargados de afecto, como los que se establecen con la familia y los amigos más próximos, mientras que el segundo hace referencia a contactos más amplios y heterogéneos, por ejemplo, los que surgen en entornos laborales o profesionales. Gracias a la comunicación continua, flexible y de fácil acceso que ofrecen estas plataformas, se convierten en recursos clave para mantener y expandir ambos tipos de capital social.

#### **1.8.6.1. Canal de Comunicación**

Es indispensable para obtener información y para facilitar las interacciones entre los miembros de las redes, estos canales se pueden manifestar en diferentes formas según Ganovetter (1973), desde encuentros presenciales regulares hasta plataformas digitales o redes sociales, que permite la interacción sincrónica y asincrónica, siendo la calidad su capacidad de promover el

diálogo abierto, la escucha activa y la retroalimentación constructiva. Una comunicación deficiente puede generar malentendidos, desconfianza y la fragmentación de la red, mientras que una comunicación efectiva refuerza la cohesión, la empatía y el sentido de pertenencia. En esencia, los canales de comunicación son las arterias por las que circula la vida de la red, permitiendo que la confianza se construya sobre interacciones significativas o recurrentes.

### ***1.8.7. Cooperación***

La cooperación constituye un elemento esencial del capital social, porque facilitan el esfuerzo entre varias personas para alcanzar las metas. Según Coleman (1998), la cooperación también implica la disposición a actuar en beneficio del colectivo, apoyada en la confianza, las normas compartidas y la reciprocidad. Estas condiciones sociales favorecen la coordinación entre individuos, grupos e instituciones, lo que ocasiona vínculos más cohesionados y eficaces.

Según Putnam (2000), Las redes, las normas y la confianza social son los factores que permiten interactuar de forma coordinada y cooperativa para obtener beneficios mutuos. Desde esta óptica, la cooperación puede entenderse tanto como un resultado del capital social pues surge de interacciones constantes dentro de redes sólidas, como un mecanismo que lo fortalece, al generar mayores niveles de confianza y compromiso colectivo.

#### **1.8.7.1. Compromiso**

El compromiso se refiere al nivel de conexión emocional, ético y práctico que una persona establece con una causa, un colectivo o una institución. Según Meyer y Allen (1991), el compromiso es la disposición de los individuos a permanecer dentro de una entidad y contribuir activamente al logro de sus objetivos. Alcanzar este estado fortalece actitudes de responsabilidad, lealtad y proactividad. El compromiso, los valores representan pilares esenciales para la formación de la cultura organizacional sólida, pues constituyen principios compartidos

que orientan tanto la conducta individual como la colectiva. Estos valores generan normas que promueven la convivencia armónica, la equidad, el respeto mutuo y la cooperación, consolidando así la cohesión social y la identidad comunitaria.

En el capital social, el compromiso se manifiesta como la disposición constante de las personas a involucrarse en actividades colectivas, asumir responsabilidades y aportar al bienestar común. Desde una perspectiva relacional, evidencia el grado alcance de los ciudadanos con su comunidad, sus instituciones y las normas que las rigen. Este elemento se fundamenta no solo en la identificación con los valores compartidos, sino también en la voluntad de actuar en coherencia con ellos.

El compromiso es clave para fortalecer la cohesión social y fomentar la colaboración. Para Putnam (2000), las sociedades con un fuerte compromiso cívico y asociativo, justo y eficiente, dado que sus ciudadanos no solo confían entre sí, también participan activamente en la vida pública (p.73). Este compromiso colectivo otorga más peso a las normas sociales que a las sanciones legales, impulsando la autorregulación como mecanismo efectivo para mantener el orden y la estabilidad.

Aplicado al campo tributario, el compromiso fiscal se refiere a la disposición consciente y sostenida de los ciudadanos para cumplir con sus obligaciones impositivas sin que sea necesaria únicamente la presión legal. Según Torgler (2005), El comportamiento ciudadano está fuertemente influido por la confianza en las instituciones públicas, la percepción de equidad en el sistema tributario y la seguridad de que los recursos recaudados se convierten en bienes y servicios para la comunidad. Cuando la sociedad percibe que su aporte genera beneficios colectivos, el cumplimiento fiscal deja de entenderse como una obligación impuesta y se asume como una expresión de responsabilidad cívica.

Este compromiso social también ayuda a reducir la evasión fiscal. Feld (2007) señala que la disposición a reconocer la relevancia del cumplimiento tributario permite prevenir sanciones. La forma de mantener un control adecuado consiste en fortalecer el capital social mediante vínculos de confianza y compromiso mutuo, lo cual sustituye en gran medida la dependencia de mecanismos externos y favorece una gestión más eficiente.

#### **1.8.7.2.Procedimientos**

Las obligaciones fiscales representan el conjunto de deberes legales que tanto personas como entidades deben cumplir ante la autoridad tributaria, con el fin de garantizar el correcto funcionamiento del sistema de impuestos. Estas obligaciones comprenden varias fases destinadas a asegurar la recaudación y supervisión de los tributos. La primera corresponde a la inscripción en el padrón fiscal, que formaliza la condición del contribuyente dentro del sistema. Luego se realiza la determinación del impuesto, etapa en la que se calcula la cantidad a pagar según los ingresos, actividades o bienes sujetos a gravamen. Posteriormente, se efectúa la declaración tributaria, mediante la cual se informa a la administración sobre las obligaciones generadas en un periodo específico. El paso siguiente es el pago, que supone la transferencia efectiva de los recursos al Estado. A ello se suma la dimensión del compromiso cívico, entendido como la voluntad de cumplir responsablemente con estas disposiciones.

La autoridad, a su vez, puede llevar a cabo revisiones y auditorías para comprobar la veracidad de la información presentada y la correcta aplicación de la normativa. Ante incumplimientos, se aplican sanciones y multas, aunque también existen vías de recurso o apelación que permiten impugnar resoluciones consideradas injustas. En conjunto, este proceso no solo refleja un deber jurídico, sino también una práctica esencial para fortalecer la confianza en el sistema tributario y contribuir al sostenimiento de los bienes y servicios públicos.

### **1.8.8. Participación Cívica y Compromiso**

Según Scholz y Lubell (1998), ello se refleja en la iniciativa para plantear mejoras y soluciones, es decir, en la proactividad de trabajadores y directivos se logra conocer las dificultades para luego dar ideas que ayude a optimizar procesos o enfrentar retos. Esta implicación denota un elevado nivel de compromiso y un sentido de pertenencia respecto al éxito de la entidad. De manera que el área tributaria se puede buscar estrategias eficientes para garantizar que se cumpla las normas tributarias.

La identificación con los valores y la misión, refleja la vinculación con los principios y propósito, esta identificación debe ser sólida, leal, motivadora y comprometida con las responsabilidades. En este marco, la iniciativa para generar propuestas de mejora representa una manifestación clave de la agencia ciudadana, mientras que los valores y la misión funcionan como la base ética y direccional que orienta dichas acciones. La articulación de estos elementos resulta fundamental para garantizar la vitalidad y la efectividad de las redes.

#### **1.8.8.1. Mejoras y Soluciones**

La iniciativa para plantear mejoras y soluciones se entiende como la actitud proactiva para reconocer problemas, explorar alternativas y formular propuestas constructivas en beneficio de la comunidad. Según Putnam (2000), esta capacidad trasciende una simple reacción ante las circunstancias, pues supone una visión proyectada hacia el futuro y un fuerte sentido de responsabilidad compartida. Cuando las personas adoptan esta postura, dejan de ser espectadores pasivos y se convierten en agentes activos de cambio, participando directamente en la transformación de su entorno.

Esta disposición se encuentra estrechamente ligada a un capital social sólido, en que la confianza recíproca y las normas de cooperación refuerzan el compromiso colectivo. En

escenarios donde estas condiciones se consolidan, los individuos perciben respaldo y reconocimiento en sus esfuerzos por aportar al bienestar común. Asimismo, la formulación de propuestas impulsa la innovación social y capacidad de adaptarse a los nuevos retos. Al aprovechar la creatividad y el conocimiento local, estas iniciativas permiten diseñar respuestas más adecuadas y sostenibles, ajustadas a las particularidades.

### **1.8.8.2. Valores y Misión**

Los valores y la misión constituyen principios esenciales que orientan tanto la iniciativa personal como el compromiso colectivo. Según Portes (1998), los valores compartidos como la equidad, la justicia, la solidaridad, la transparencia y el respeto conforman la base moral sobre la cual se sostienen las interacciones dentro de las redes de capital social. Estos principios no solo reflejan aquello que la comunidad considera deseable, sino que también funcionan como referentes normativos que influyen en las decisiones y en las conductas de sus miembros, promoviendo prácticas éticas y colaborativas. De igual forma, una misión claramente definida expresa el propósito central y los objetivos que guían la participación cívica. Esta misión actúa como un eje articulador que alinea los esfuerzos.

### **1.8.9. Cohesión Interna y Sentido de Pertenencia**

Esta dimensión se centra en el sentido de pertenencia y en el nivel de identificación que los integrantes desarrollan como parte de un colectivo cohesionado dentro de la organización. Del mismo modo, la percepción de colaboración está vinculada con la convicción de que las contribuciones individuales se integran y fortalecen la consecución de un propósito común. Un entorno en el que se promueve y aprecia la cooperación fortalece los vínculos entre los miembros y facilita el logro de metas compartidas. En el caso de Playa Cares, asumir la gestión fiscal como

una responsabilidad colectiva propicia un control más eficiente y el cumplimiento puntual de las obligaciones tributarias.

Por su parte, la satisfacción laboral se entiende como el estado de bienestar y conformidad que experimentan las personas en relación con su ambiente de trabajo, las condiciones en que desempeñan sus funciones y la relación que mantienen con la institución. Según Silero (2000), este concepto refleja el nivel de comodidad y agrado que sienten los colaboradores frente a sus tareas, el clima organizacional y los aspectos institucionales. Una elevada satisfacción en el puesto suele asociarse con una mayor lealtad hacia la organización, una reducción en la rotación del personal y un compromiso más firme con los objetivos institucionales.

#### **1.8.9.1.Trabajo Colaborativo**

El trabajo colaborativo representa una manifestación concreta del capital social, ya que posibilita alcanzar metas comunes mediante la cooperación, la confianza, la comunicación fluida y el respeto. Según Johnson (2002), esta práctica se sustenta en la interdependencia positiva, la responsabilidad tanto individual como colectiva y el apoyo social. Este enfoque no solo mejora el desempeño global, sino que también favorece el aprendizaje compartido y la innovación, reforzando las bases del capital social.

En este marco, el trabajo colaborativo es la capacidad para actuar mediante la consecución de objetivos comunes. Su eficacia depende de principios clave como la confianza recíproca, la interdependencia, la comunicación abierta y el compromiso, este tipo de interacción se convierte en la estrategia fundamental para construir redes de cooperaciones estables y productivas. Según Putnam (2000), las sociedades con niveles altos de colaboración tienden a

mostrar mayor un compromiso cívico más fuerte y mejores resultados institucionales. Estas redes promueven el intercambio de información, el aprendizaje colectivo y otros elementos.

Al trasladar este concepto al ámbito fiscal, el trabajo colaborativo entre ciudadanos, autoridades tributarias y actores comunitarios, se convierte en un elemento importante para el cumplimiento y la eficiencia de los tributos. No se trata únicamente de que cada persona atienda de forma aislada sus obligaciones fiscales, sino de consolidar una cultura colectiva de cumplimiento, donde existan vigilancia social, retroalimentación y educación mutua. La cooperación, puede favorecer la autorregulación en gremios o comunidades económicas, generando normas fiscales se perciba como una práctica, mientras que la evasión se interpreta como una conducta antisocial que afecta al grupo, el trabajo colaborativo fortalece el capital social cívico, lo que impacta de manera positiva al área tributaria.

#### ***1.8.10. Sentido de Pertinencia***

El sentido de pertenencia es la vivencia subjetiva de identificación, integración y aceptación que una persona adquiere en una comunidad. Para Baumeister y Leary (2002), es la necesidad de permanecer con una motivación humana esencial, cuya satisfacción se asocia con beneficios como una autoestima más elevada, mayor bienestar psicológico y un incremento en la productividad. En espacios organizacionales o educativos, fomentar este sentimiento resulta clave, no solo fortalece el compromiso de los integrantes, sino que también disminuye la rotación y favorece el desarrollo integral de quienes forman parte de la institución.

Según Del Río y Velásquez (2016), no solo implica identificarse con una comunidad, sino también asumir un rol activo en su sostenimiento y desarrollo. Es decir, los trabajadores al sentirse valorados y reconocidos, actúan de manera prosocial, respetar las normas y colaborar en

las metas colectivas, lo que fortalece el tejido social y aumenta la capacidad de acción conjunta frente a retos comunes.

En este marco, Putnam (2000), el capital social se refuerza cuando los ciudadanos experimentan un fuerte sentido de pertenencia hacia su comunidad política y social. De acuerdo con su planteamiento, las sociedades con altos niveles de identidad cívica presentan mayor confianza interpersonal, participación voluntaria y cumplimiento normativo. Es decir, este sentimiento funciona como un motivador interno que sustituye parcialmente los controles externos y las sanciones legales. Desde la perspectiva de Torgler (2007), al trasladar esta idea al ámbito fiscal, el sentido de pertenencia ayuda al cumplimiento tributario. Cuando las personas se sienten parte de un proyecto común ya sea una nación, ciudad o comunidad y perciben que sus impuestos se traducen en bienestar colectivo, su disposición a pagar voluntariamente aumenta. De este modo, la obligación impositiva se transforma en una expresión de responsabilidad cívica y de compromiso con el bien común.

En esta misma línea, Alm y Torgler (2006), las concepciones pertenencia y confianza influyen de manera confiable en el área contable. En contextos donde los ciudadanos se sienten excluidos o maltratados por el Estado, es más probable que adopten conductas evasivas como forma de protesta pasiva. Por el contrario, cuando se promueve inclusión, respeto y participación, se fortalece la legitimidad del sistema fiscal. El sentimiento de pertenencia hacia las instituciones públicas, la administración tributaria o el propio país puede, por tanto, potenciar la cultura fiscal. Si los contribuyentes perciben que sus aportes se reflejan en servicios de calidad, como infraestructura, salud o educación, es más probable que interioricen el deber de contribuir y se sientan parte activa de dicho proceso.

### **1.8.10.1. Satisfacción Laboral**

En el contexto del capital social, la cohesión interna y la identificación con el grupo constituyen elementos esenciales que determinan la solidez de los vínculos y el nivel de integración de las personas dentro de una organización. Estos factores inciden directamente en la satisfacción laboral, entendida como un indicador clave de la fortaleza del capital social. Analizar la interacción entre estas variables permite comprender cómo las dinámicas colectivas repercuten en el bienestar y en la productividad de los trabajadores. Según Portes (1998), la cohesión se refleja en el grado de conexión entre los integrantes, expresada mediante la confianza recíproca, la estabilidad de las relaciones y la disposición a cooperar.

Cuando la cohesión alcanza un nivel elevado, la comunicación se vuelve más clara, los conflictos tienden a reducirse y resulta más sencillo lograr consensos. A su vez, el sentido de pertenencia implica que el trabajador se sienta reconocido, valorado e integrado plenamente en la organización, lo que refuerza su compromiso emocional y psicológico con las tareas y con sus compañeros. La satisfacción laboral, entendida como el nivel de conformidad de los empleados respecto a sus funciones y al contexto en el que las realizan, mantiene una relación estrecha con estos aspectos. De acuerdo con Judge (2012), un alto grado de satisfacción depende en gran medida de una comunicación efectiva y de un sentimiento de pertenencia bien consolidado.

Cuando los colaboradores perciben que forman parte activa de un equipo y que sus contribuciones son tomadas en cuenta, experimentan mayor bienestar emocional, lo cual impacta de manera positiva en su satisfacción global. Además, la reciprocidad propia de un capital social fortalecido promueve un clima psicológico seguro, en el que los integrantes pueden expresar ideas, pedir apoyo y asumir riesgos moderados, enriqueciendo así su experiencia profesional.

### ***1.8.11. Recaudación de Impuesto***

La recaudación de impuestos constituye un proceso fundamental para garantizar el financiamiento de las funciones estatales. Las empresas, como agentes activos cumplen el rol de estar sujetas a deberes fiscales, que deben contribuir con los gastos públicos mediante estos pagos de tributos. La normativa indica las fechas de las declaraciones de los tributos, Según Bird y Volt (2008) El cumplimiento empresarial implica la observancia integral de las disposiciones tributarias vigentes, tanto en su dimensión formal como material. Estas obligaciones no solo permiten evitar sanciones, sino que ayuda a fortalecer la facilidad de acceso a créditos y consolida la relación con las instituciones. En cuanto al cumplimiento voluntario y puntual se considera como la responsabilidad social y sostenibilidad empresarial. Las compañías deben responder a diferentes gravámenes, como el Impuesto sobre la Renta (ISLR), el Impuesto al Valor Agregado (IVA), impuestos municipales, aportes parafiscales y contribuciones especiales. Cada uno cuenta con reglas específicas sobre base imponible, plazos, deducciones y formas de pago. Por ejemplo, el ISLR se aplica sobre las utilidades netas, mientras que el IVA grava el valor añadido en cada etapa de la producción y comercialización.

La administración tributaria cumple un papel fundamental en este proceso. En México, la entidad responsable es el Servicio de Administración Tributaria (SAT), regulado por el Código Fiscal de la Federación (CFF). Según el artículo 2, las contribuciones se dividen en cuatro categorías: impuestos, aportaciones de seguridad social, contribuciones de mejora y derechos. En Venezuela, esta función recae en el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), conforme a lo establecido en el Código Orgánico Tributario (2020). El artículo 4 otorga al Estado la facultad de crear y exigir tributos, mientras que el artículo 6 asigna a la autoridad la tarea de recaudar de manera eficiente, además de supervisar, verificar y

sancionar. Dentro de sus actividades se incluyen la recepción de pagos, la revisión de declaraciones y la imposición de multas, recargos e intereses en casos de incumplimiento o evasión.

El cumplimiento fiscal de las empresas está determinado por factores tanto internos como externos. Torgler (2007) señala que la complejidad normativa, la percepción de equidad en la utilización de los recursos públicos y el nivel de control ejercido influyen en la disposición de las compañías a atender sus deberes tributarios. Por ello, resulta indispensable que las autoridades generen un entorno basado en la confianza, la transparencia y el acompañamiento técnico, que facilite la observancia de la normativa y disminuya los incentivos a la evasión.

El incumplimiento conlleva consecuencias legales que pueden abarcar sanciones administrativas, económicas e incluso de carácter penal. Según Avi-Yonah (2006) explica que medidas como multas, intereses moratorios, clausuras temporales o procesos por fraude fiscal buscan disuadir el incumplimiento, resarcir al fisco y preservar la equidad tributaria entre los contribuyentes. Los efectos trascienden lo jurídico: también impactan en la reputación empresarial, debilitando la confianza de clientes, proveedores y entidades financieras. Por el contrario, aquellas organizaciones que impulsan una cultura de cumplimiento tributario logran ventajas competitivas sostenibles, sobre todo en contextos donde la transparencia y las buenas prácticas de gobernanza son altamente valoradas.

#### ***1.8.12. Obligaciones Fiscales***

Las obligaciones fiscales representan los compromisos legales que las empresas deben atender ante la autoridad tributaria. Estas responsabilidades comprenden el registro correspondiente, la entrega de declaraciones, el pago de impuestos y la correcta gestión y resguardo de la información contable y tributaria. Según Musgrave (2002) Los deberes están

definidos en la normativa de cada país y son esenciales para garantizar el buen desempeño del sistema impositivo, la captación de recursos públicos y la aplicación del principio de equidad en materia tributaria.

De manera general, los compromisos fiscales de las organizaciones se clasifican en dos tipos: materiales, vinculados al pago directo de tributos como el Impuesto sobre la Renta (ISLR) o el Impuesto al Valor Agregado (IVA), y formales, que incluyen trámites administrativos tales como la inscripción en el registro fiscal, la emisión de comprobantes, la presentación de declaraciones periódicas y la conservación de libros contables. Según la OCDE (2022), el nivel de cumplimiento de las obligaciones está condicionado por aspectos como las normas, herramientas tecnológicas, equidad en la carga impositiva y la capacidad de supervisión, entre las responsabilidades más frecuentes están:

- **Inscripción en el registro fiscal:** primer paso para formalizar la actividad económica y obtener un número de identificación tributaria (NIF o RIF, según el país).
- **Declaración de impuestos:** presentación periódica de tributos generados por sus operaciones, como IVA, ISLR o contribuciones parafiscales.
- **Pago de tributos:** cancelación puntual de los montos declarados en las fechas fijadas por la ley.
- **Retención y entero de impuestos de terceros:** obligación de actuar como agente de retención de impuestos a empleados, proveedores o contratistas, entregando dichas sumas al fisco.
- **Emisión de comprobantes fiscales:** las facturas deben cumplir requisitos legales y registrarse en sistemas autorizados por la autoridad tributaria.

- Conservación de documentos: obligación de mantener facturas, declaraciones y registros contables durante el período establecido para efectos de verificación o auditoría.
- Atención a fiscalizaciones: las empresas deben colaborar con las autoridades en procesos de inspección o auditoría, entregando la información requerida.

El incumplimiento de estas normas puede ocasionar sanciones administrativas, multas, cobro de intereses, recargos adicionales e incluso responsabilidades penales en situaciones de evasión o fraude. Es importante cumplir con los compromisos fiscales, sino que también se convierte en un elemento estratégico para la sostenibilidad, la transparencia y la buena imagen empresarial. Según Sandoval (2018), Promover una cultura organizacional orientada al cumplimiento fortalece la estructura tributaria, asegura una distribución justa de la carga impositiva y favorece la obtención de recursos públicos destinados a financiar servicios como la salud, la educación y la infraestructura, contribuyendo así al desarrollo integral del país.

#### **1.8.12.1. Cumplimiento Fiscal**

El cumplimiento fiscal refiere al comportamiento responsable y eficiente de los contribuyentes frente a las disposiciones establecidas en la legislación tributaria. En el caso de las empresas, este compromiso comprende la inscripción ante la autoridad fiscal, la presentación oportuna de declaraciones, el pago adecuado de los impuestos, la retención de tributos a terceros y la correcta gestión de los registros contables.

Este cumplimiento puede dividirse en voluntario o coercitivo. Según Torgler (2007), el primero se da cuando las organizaciones cumplen sus deberes tributarios de manera autónoma, impulsadas por una sólida cultura fiscal, la confianza en las instituciones y la percepción de equidad en el sistema. En contraste, el cumplimiento coercitivo se manifiesta cuando las

compañías actúan principalmente por temor a sanciones o a procesos de control. Fomentar el cumplimiento voluntario constituye una meta esencial de las administraciones tributarias modernas, ya que permite disminuir los costos de supervisión y, al mismo tiempo, refuerza la legitimidad y la confianza institucional.

### **1.8.12.2. Impuestos**

Las empresas están sujetas a una amplia gama de tributos que varían según el país, el sector económico y el régimen fiscal aplicable. De acuerdo con Bird y Zolt (2008), entre los más frecuentes se encuentran:

- Impuesto sobre la Renta (ISLR): grava las utilidades netas generadas por la empresa en un período fiscal.
- Impuesto al Valor Agregado (IVA): tributo indirecto que recae sobre el consumo y que las empresas deben retener y enterar al fisco.
- Impuestos municipales y tasas locales: tales como los aplicados a la actividad económica, la publicidad o los servicios urbanos.
- Contribuciones parafiscales: aportes destinados a la seguridad social, fondos de empleo o sistemas de pensiones.

La correcta declaración y pago de los tributos resulta fundamental no solo para prevenir sanciones, sino también para asegurar una distribución justa de la carga fiscal y la estabilidad de las finanzas estatales. Las empresas deben cumplir con la normativa impositiva vigente en cada nación. En el caso de México, la regulación está contemplada en el Código Fiscal de la Federación, mientras que en Venezuela se encuentra en el Código Orgánico Tributario. En ambos países, existe una autoridad específica responsable de la gestión y recaudación de los impuestos.

De este modo, el sistema tributario representa el pilar económico que permite al Estado financiar servicios esenciales, conservar la infraestructura y poner en marcha políticas sociales y económicas.

### **1.8.12.3. Sanciones Fiscales**

Las empresas que incumplen con las regulaciones fiscales se exponen a una serie de sanciones previstas en los códigos tributarios, las cuales pueden clasificarse en tres tipos principales:

- Administrativas: incluyen multas por no presentar declaraciones, hacerlo de forma errónea o incumplir con deberes formales.
- Económicas: abarcan recargos, intereses moratorios y la pérdida de beneficios fiscales.
- Penales: aplicables en situaciones graves como fraude fiscal, falsificación de documentos o defraudación al fisco.

La normativa fiscal contempla distintas sanciones para quienes no cumplen con sus obligaciones tributarias, que pueden ir desde multas y clausuras temporales hasta procesos penales, según la gravedad de la falta, la reincidencia y la intención del contribuyente. Según Alm y Soled (2016) señalan que un sistema de sanciones equilibrado debe complementarse con programas educativos, incentivos al cumplimiento y el uso de herramientas tecnológicas que simplifiquen la gestión de los tributos. De este modo, las penalidades no deben entenderse como un fin en sí mismas, sino como parte de una estrategia integral orientada a fortalecer la cultura tributaria.

En el caso de Playa Cares, la percepción favorable hacia el cumplimiento fiscal resulta determinante para su prestigio y credibilidad institucional. En este marco, el capital social está

basado en la confianza, la cooperación y el respeto a las normas, incide directamente en cómo se valora el compromiso de la organización con el pago oportuno de impuestos, retenciones y demás deberes fiscales. Según Scholz y Lubell (2002) advierten que la imposición de sanciones refleja fallas en el cumplimiento y puede generar serias repercusiones económicas y reputacionales. Los altos niveles de confianza y colaboración reducen de manera significativa la posibilidad de sanciones, consolidando el cumplimiento tributario como un factor esencial para la estabilidad y el desarrollo de un país.

En cuanto a las sanciones impuestas por el SAT, estas se dividen en tres categorías:

1. **Multas y sanciones:** pueden ser de forma o de fondo, y su monto depende de la gravedad de la falta. Entre ellas se encuentran las omisiones de declaraciones, errores contables, falta de registro en el RFC y evasión de impuestos.
2. **Recargos y actualización:** cuando un contribuyente no paga en el plazo establecido, el SAT exige el monto original más recargos e indexación. Los recargos funcionan como una tasa de interés aplicada al monto actualizado, mientras que la actualización compensa la inflación, garantizando que el valor real del impuesto no se pierda con el tiempo.
3. **Delitos fiscales con pena privativa de libertad:** en los casos más graves, las faltas se consideran delitos fiscales, lo que puede conllevar sanciones penales y prisión. Entre los más frecuentes se encuentran la defraudación fiscal y la defraudación fiscal equiparada, que consisten en engaños o aprovechamiento de errores para omitir total o parcialmente el pago de contribuciones. El CFF determina la duración de las penas en función del monto defraudado, siendo más severas cuanto mayor sea la cantidad. Un ejemplo es la compraventa de facturas por operaciones inexistentes.

### ***1.8.13. Eficiencia de la Gestión Administrativa***

Según Chiavenato (2009), la eficiencia administrativa se refiere a la habilidad de una organización para cumplir sus objetivos empleando de manera óptima los recursos humanos, financieros y tecnológicos, minimizando tanto los costos como el tiempo en la ejecución de sus procesos. En un entorno dinámico y en constante transformación, la eficiencia no solo garantiza la competitividad, sino que también se convierte en un elemento fundamental para la sostenibilidad de las instituciones. Para alcanzarla, es necesario integrar herramientas tecnológicas, replantear los procedimientos internos y fomentar la capacitación permanente del talento humano.

#### **1.8.13.1. Tecnología**

La tecnología ha transformado de forma significativa la administración organizacional. Soluciones como los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP), la gestión de relaciones con clientes (CRM) y los servicios basados en la nube permiten automatizar procesos, reducir fallos, mejorar el seguimiento de la información y apoyar decisiones sustentadas en datos. Según la OCDE (2021), la digitalización en instituciones públicas y privadas ha generado importantes mejoras en la eficiencia al suprimir tareas rutinarias, facilitar la integración de plataformas y agilizar la atención a los usuarios. Del mismo modo, la automatización administrativa refuerza la transparencia y el control interno, factores clave para una gestión efectiva.

### ***1.8.14. Cultura Tributaria***

De acuerdo con Torgler (2007), la cultura tributaria puede entenderse como el conjunto de principios, actitudes y conductas que guían la interacción de ciudadanos y organizaciones con el sistema impositivo. Este concepto trasciende el simple conocimiento de las normativas, pues

supone la asimilación del deber cívico de aportar al sostenimiento estatal, reconociendo que los tributos constituyen un mecanismo de justicia social y progreso colectivo. No se limita a una exigencia legal, sino que se convierte en una obligación compartida que permite construir infraestructura pública y elevar la calidad de vida de la población. En esencia, refleja el compromiso ciudadano con el interés común y la solidaridad entre los integrantes de la comunidad.

#### **1.8.14.1. Procedimientos Internos**

La eficiencia administrativa según Hammer & Champy, (2003), depende de la claridad, simplicidad y racionalidad de los procedimientos internos. Procesos mal estructurados, redundantes o burocráticos generan demoras, aumentan los costos operativos y afectan la calidad del servicio. Por tanto, es necesario implementar estrategias de gestión por procesos, donde las actividades se organicen en función de objetivos claros, indicadores de desempeño y flujos de trabajo optimizados.

#### **1.8.14.2. Norma Fiscal**

La normativa fiscal representa el conjunto de disposiciones legales que regulan tanto las cargas impositivas como los deberes formales y materiales de los contribuyentes. A través de estas regulaciones se establecen los tributos exigibles, los responsables de su pago, los plazos para cumplir, así como los procedimientos de declaración, fiscalización y sanción. Dichas reglas cumplen un papel clave en la redistribución de la riqueza, el financiamiento del gasto estatal y la orientación de la actividad económica. Sin embargo, como indica la OCDE (2019), la existencia de una ley no asegura por sí sola el acatamiento; es indispensable una cultura tributaria que legitime el sistema y promueva la adhesión voluntaria. Cuando las disposiciones son vistas como

claras, equitativas y aplicadas con justicia, los contribuyentes suelen mostrar mayor compromiso en su cumplimiento.

En el caso de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) otorga el fundamento principal al régimen tributario, reconociendo principios como legalidad, equidad, progresividad, no confiscatoriedad y capacidad contributiva. El instrumento normativo más relevante es el Código Orgánico Tributario (COT), el cual regula la relación entre el Estado y los contribuyentes, define el hecho imponible, la base de cálculo, las alícuotas, las obligaciones derivadas y las responsabilidades de cada parte. Asimismo, contempla las infracciones, sanciones y procedimientos administrativos aplicables. Existen legislaciones que desarrollan cada tipo de tributos, ley de impuesto sobre la renta, ley de impuesto al valor agregado, ley de grandes transacciones financieras y ley de sucesiones, donaciones y otros.

El código también genera las obligaciones tributarias y los mecanismos, incluye la compensación, la confusión la prescripción, además sirve de base para los procesos de determinación, control y recaudación de los tributos, se regula por sus respectivas sanciones y recursos administrativos y judiciales. Este código este considerado que tiene la norma central del sistema fiscal porque capta los ingresos para los financiamientos de los gastos y garantiza un marco de equidad y seguridad jurídica.

#### **1.8.14.3. Capacitación del personal**

La actualización permanente del personal administrativo es un elemento clave para garantizar la eficacia. La implementación de nuevas tecnologías y la mejora de los procesos alcanzan un impacto en las competencias adecuada. Según Robbins y Coulter (2018), la capacitación refuerza las destrezas técnicas, facilita la adaptación al cambio y promueve la responsabilidad en el cumplimiento de las funciones (p. 28). Es primordial invertir en el

desarrollo profesional porque incrementa la motivación y sentido de pertenencia, lo que permite un aumento de la productividad organizacional.

Por su parte, Chiavenato (2009) destaca que el capital humano bien preparado constituye uno de los recursos más estratégicos para lograr una administración moderna, eficaz y orientada a resultados (p. 59). De este modo, la eficiencia en la gestión depende de la combinación equilibrada entre tecnología, procesos internos ágiles y personal con la preparación adecuada, favoreciendo así la integración organizativa. Este balance permite responder con mayor agilidad a las exigencias del entorno, atender con efectividad a los usuarios y mantener elevados niveles de desempeño institucional.

## **1.9.Base Legal**

El Código Fiscal de la Federación (CFF) es el ordenamiento que regula los derechos, obligaciones y facultades tanto de los contribuyentes personas físicas y morales— como de las autoridades hacendarias. En términos generales, constituye el marco legal que define la relación entre el Estado y los particulares en materia tributaria. Sus finalidades principales son: identificar quiénes ostentan la calidad de contribuyente y cuáles son sus deberes; establecer los conceptos esenciales del ámbito fiscal; fijar los procedimientos de recaudación, fiscalización y cobro de créditos; y prever los mecanismos de impugnación para resolver controversias entre la administración y los sujetos obligados.

### ***1.9.1. El Código Fiscal de la Federación***

De acuerdo con el artículo 2 del CFF en México, las contribuciones se clasifican en cuatro grandes categorías:

- **Impuestos:** pagos obligatorios que deben realizar las personas físicas y morales cuando se ubican en los supuestos previstos por la ley, como el ISR y el IVA.

- **Aportaciones de seguridad social:** contribuciones destinadas a cubrir obligaciones de seguridad social asumidas por el Estado, como seguros de retiro, o que benefician directamente a los usuarios de dichos servicios.
- **Contribuciones de mejoras:** establecidas por la ley a cargo de quienes reciben beneficios directos de obras públicas.
- **Derechos:** pagos que se realizan por el uso o aprovechamiento de bienes de la nación o por los servicios que presta el Estado en ejercicio de sus funciones de derecho público.

#### **1.9.1.1. Impuestos Sobre La Renta**

- **Artículo 1:** Define quiénes están sujetos al pago del Impuesto sobre la Renta. Comprende tanto a personas físicas como jurídicas con residencia en México, las cuales deben declarar la totalidad de sus ingresos sin importar su procedencia. También se incluyen los residentes en el extranjero que tengan un establecimiento permanente en territorio nacional o que generen ingresos provenientes de fuentes situadas en el país.
- **Artículo 9:** Establece el procedimiento que deben seguir las personas morales para determinar el impuesto. El cálculo del resultado fiscal consiste en restar de los ingresos acumulados las deducciones permitidas y la participación de los trabajadores en las utilidades (PTU); sobre esta base se aplica la tasa impositiva correspondiente.
- **Artículo 10:** Determina que la tasa aplicable del ISR para las personas morales es del 30% sobre el resultado fiscal.
- **Artículos 93 y 96:** Regulan disposiciones dirigidas a las personas físicas. El artículo 93 precisa qué ingresos están exentos, como algunos donativos, herencias y

prestaciones sociales específicas. En cambio, el artículo 96 establece la obligación de retener el ISR en pagos derivados de salarios, honorarios, ingresos asimilados a salarios y conceptos afines.

### **1.9.1.2. Impuesto al Valor Agregado**

Artículo 1 de la LIVA: Es el artículo fundamental que establece la obligación del pago del IVA para las personas físicas y morales que realicen, en territorio nacional, los siguientes actos o actividades:

Enajenación de bienes (venta).

Prestación de servicios independientes.

Uso o goce temporal de bienes (arrendamiento).

Importación de bienes o servicios.

Artículo 1 y 2-A de la LIVA: Estos artículos definen las diferentes tasas. La tasa general es del 16%. Sin embargo, se aplica una tasa del 0% a ciertos productos y servicios que se consideran de primera necesidad o que están destinados a la exportación, lo que permite el acreditamiento del impuesto.

Artículo 4 de la LIVA: Introduce el concepto de acreditamiento, que es la facultad del contribuyente de restar el IVA que pago a sus proveedores (IVA acreditable) del IVA que cobró a sus clientes (IVA trasladado). El resultado es el IVA a pagar al SAT.

Artículo 15 y 29 de la LIVA: El artículo 15 enumera las actividades y servicios que están exentos del IVA, lo que significa que no se aplica la tasa, pero tampoco se puede acreditar el impuesto pagado en su adquisición. El artículo 29 define la exportación como un acto gravado a la tasa del 0%.

### ***1.9.2. Servicio nacional Integrado de Administración y Tributaria***

El Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) constituye el organismo central del Estado venezolano responsable de gestionar los tributos de carácter nacional. Su misión esencial es asegurar una recaudación eficiente de impuestos y derechos aduaneros, además de combatir la evasión fiscal para garantizar el financiamiento del gasto público. En términos generales, este ente actúa como autoridad supervisora del cumplimiento de la normativa tributaria, entre ellas la relacionada con el ISLR y el IVA, imponiendo las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento.

#### **1.9.2.1.Ley de Impuesto Sobre la Renta (ISLR)**

El ISLR es un impuesto directo que grava los ingresos netos o enriquecimientos netos anuales que obtienen las personas y las empresas en Venezuela. Su base legal es la Ley de Impuesto Sobre la Renta.

Artículo 1: Establece el principio fundamental de la ley: toda persona que obtenga un enriquecimiento neto anual en Venezuela, o que obtenga ingresos provenientes de fuentes situadas en el país, debe pagar este impuesto. Esto se conoce como el principio de territorialidad.

Artículo 27 y 30: Definen la forma de calcular el enriquecimiento neto gravable. Se establece que el enriquecimiento neto es el monto que resulta de restar a los ingresos brutos, los costos y las deducciones permitidas por la ley.

Artículo 50: Este artículo es crucial porque define la tarifa o alícuota que se aplica a los enriquecimientos netos de las personas jurídicas o empresas. La tasa general es del 34%.

### **1.9.2.2.Ley de Impuesto al Valor Agregado (IVA)**

El IVA es un impuesto indirecto que se aplica al consumo final de bienes y servicios. Grava el valor agregado en cada etapa de la cadena de comercialización, y es el consumidor final quien asume su costo. Su marco legal es la Ley de Impuesto al Valor Agregado.

Artículo 1: Define el hecho imponible del IVA, es decir, las actividades que están sujetas a este impuesto. Estas incluyen: la venta de bienes muebles, la prestación de servicios, la importación de bienes y la exportación de bienes y servicios.

Artículo 27: Establece las tasas del IVA. La alícuota impositiva general es del 16%. Sin embargo, la ley también contempla tasas especiales para ciertos productos o servicios, y alícuotas más altas para artículos considerados de lujo o suntuarios.

Artículo 30: En este artículo se introduce el concepto de crédito fiscal, que es el derecho del contribuyente de restar el IVA que pagó en sus compras o gastos (crédito) del IVA que cobró a sus clientes en sus ventas (débito). Solo el monto resultante (si es positivo) es el que se paga al SENIAT.

### **1.10. Cronograma de Planificación**

Cronograma, en resumen, el capital social, tal como lo plantean Bourdieu, Putnam y Coleman, es un recurso esencial que puede ser aprovechado por las organizaciones sin fines de lucro para optimizar su gestión administrativa y cumplir con sus obligaciones fiscales. Las redes de confianza, las normas de reciprocidad y la cooperación entre los miembros son elementos clave que facilitan el cumplimiento de los objetivos organizacionales y mejoran la eficiencia en los procesos fiscales. En el caso de Playa Cares Asociación Civil, aprovechar el capital social puede ser la clave para superar los desafíos fiscales y mejorar su sostenibilidad a largo plazo

**Figura 1.***Diagrama de Gantt.*

<b>Diagrama Gantt</b>	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Presentación y defensas de las tesis								
Redacción de resultados y discusión								
Análisis de datos y pruebas de hipótesis								
Recolección de datos								
Revisión de la literatura y estudios previos								
Definición de problemas y objetivos								

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 1.***Operacionalización de las variables*

**Objetivo General:** Analizar de manera integral el impacto que el capital social tiene sobre la recaudación de impuestos en Playa Cares Asociación Civil, determinando cómo los componentes del capital social interactúan para mejorar la eficiencia administrativa y fiscal de la organización.

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Identificar y clasificar los diferentes componentes del capital social presentes en Playa Cares Asociación Civil, evaluando cómo contribuyen al funcionamiento general de la organización.	Capital Social	Redes de confianza	Fiabilidad	1
		Normas de reciprocidad	Compartir información	2
		Redes sociales	Canal de comunicación	3
		Cooperación	Compromiso	4
			Procedimientos	5
		Participaciones cívicas	Mejoras y soluciones	6
		Identificación	Valores y misión	7
		Cohesión interna	Trabajo colaborativo	8
		Sentido de pertinencia	Satisfacción laboral	9
			Cumplimiento	10
Evaluar cómo las redes de confianza y cooperación existentes en la organización influyen en la recaudación de impuestos y el cumplimiento de las obligaciones fiscales	Recaudación de Impuesto	Obligaciones fiscales	Impuesto	11 y 12
			Sanciones	13
		Eficiencia de la gestión administrativa	Tecnología	14
			Procedimientos internos	15
		Cultura tributaria	Capacitación del personal	16
Examinar en qué medida las normas de reciprocidad fortalecen la gestión administrativa y fiscal, favoreciendo el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la organización	Recaudación de Impuesto		Impuesto	11 y 12
			Sanciones	13
		Eficiencia de la gestión administrativa	Tecnología	14
			Procedimientos internos	15
	Cultura tributaria	Capacitación del personal	16	

Fuente: Elaboración Propia.

## **FASE DE IMPLEMENTACIÓN**

Este estudio adopta un enfoque cuantitativo que recurre a la medición y al análisis estadístico para interpretar los fenómenos. Su propósito es detectar patrones, poner a prueba supuestos y extrapolar hallazgos a poblaciones más amplias. Conforme a Hernández y Fernández (2006), esta estrategia se apoya en la recolección de datos, indicadores numéricos y procedimientos estadísticos para verificar hipótesis, identificar regularidades y respaldar teorías (p. 5). La metodología resulta pertinente para el problema planteado, pues permite operacionalizar variables dentro de la organización y generar información susceptible de tratamiento estadístico.

La elección metodológica se justifica en la investigación sobre Playa Cares Asociación Civil (México) por varias razones. En primer término, aporta objetividad y confiabilidad al basarse en evidencia medible, produciendo insumos útiles para la toma de decisiones. Además, es adecuada para examinar las particularidades del capital social y su relación con la recaudación tributaria, fenómenos complejos que exigen información verificable y contextualizada en la realidad de la organización analizada.

### **2.1. Diseño de Investigación**

Para realizar este estudio se emplearán diversas técnicas de levantamiento, principalmente una encuesta con cuestionario estructurado y la revisión de registros institucionales. Estas herramientas permitirán obtener evidencia pertinente que luego será tratada mediante procedimientos estadísticos, con el fin de identificar patrones, contrastar hipótesis y responder las preguntas de investigación. De acuerdo con Hernández et al. (2014), la encuesta es un medio eficaz para recolectar información cuantitativa mediante la aplicación de un cuestionario estandarizado a una muestra de personas. En este proyecto se diseñará un

instrumento de preguntas cerradas, organizado por las dimensiones teóricas del estudio. Esto posibilitará cuantificar percepciones, actitudes y niveles de acuerdo sobre el capital social y su vínculo con la recaudación tributaria. Para la medición se utilizará una escala Likert, con la cual se evaluarán variables clave como la confianza institucional, las normas de reciprocidad y la cooperación dentro de la Asociación Civil Playa Cares. El estudio es de carácter aplicado, pues busca ofrecer una solución práctica a un problema concreto: fortalecer la recaudación fiscal a partir del análisis del capital social.

### ***2.1.1. Población y Muestra***

En investigación, la población se entiende como el universo de unidades de análisis personas u objetos que comparten las características de interés. En este estudio, el foco está en el capital social como herramienta para fortalecer la recaudación de impuestos en la Asociación Civil Playa Cares (México). Hernández et al. (2014) la describen como la totalidad de casos que satisfacen especificaciones previamente definidas (p. 174). Por ello, es crucial delimitarla con precisión: el grupo objetivo lo integran los miembros activos del personal administrativo y los directivos de la organización, quienes participan de forma directa o indirecta en la dinámica del capital social y en los procesos de recaudación tributaria. En total, la población está compuesta por ocho (8) trabajadores.

En cuanto a la muestra, Hernández et al. (2014) la describen como un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectan los datos y que debe definirse previamente con precisión, junto con sus parámetros muestrales (p. 172). Esta debe ser representativa para que los hallazgos puedan extrapolarse a la población de origen. En la investigación la muestra será equivalente a la población total, lo que permitirá garantizar que los resultados obtenidos reflejen

con fiabilidad la realidad del grupo estudiado y puedan generalizarse con un nivel de confianza adecuado.

**Tabla 2.**

*Distribución de muestra*

Cargo	Población	Muestra	% por estrato
Presidente	1	1	12,5
Gerente general	1	1	12,5
Secretaria	1	1	12,5
Administrador	1	1	12,5
Asistente administrativo	1	1	12,5
Contador	1	1	12,5
Analista contable	1	1	12,5
Analista contable	1	1	12,5
Total	8	8	100

Fuente: Elaboración propia

## 2.2. Diseño de instrumento de recolección de datos

El diseño del instrumento de medición es una etapa crucial en cualquier estudio, pues asegura que las herramientas capten información con la precisión y pertinencia requeridas para las variables analizadas. En esta investigación se optó por la encuesta autoadministrada como técnica principal. Según Hernández et al. (2014), la encuesta permite obtener evidencia cuantitativa mediante la aplicación de cuestionarios estandarizados a una muestra de la población, lo que facilita la organización de los resultados y su tratamiento estadístico.

Para la recopilación se empleó un cuestionario estructurado, cuyo objetivo fue reunir respuestas numéricas directamente del personal de la organización analizada. De acuerdo con Hurtado (2010), este tipo de instrumento comprende un conjunto de ítems diseñados para registrar la información de forma uniforme, característica que lo vuelve apropiado para los fines

del estudio. El cuestionario incluyó afirmaciones preestablecidas y utilizó una escala Likert de cinco puntos, lo que permitió cuantificar de manera sistemática las variables de interés y asegurar tanto la consistencia interna como la confiabilidad de las respuestas. Gracias a esta estructura, fue posible medir las percepciones de los trabajadores sobre aspectos clave del proyecto, en particular el capital social como vía para fortalecer la recaudación tributaria.

### ***2.2.1. Validación y Confiabilidad de Instrumentos***

La validez y la confiabilidad constituyen pilares del proceso investigativo, pues garantizan la calidad de las herramientas de medición y otorgan credibilidad a los hallazgos. La primera alude al grado en que el instrumento realmente evalúa la variable propuesta; la segunda, a la estabilidad y consistencia de las mediciones cuando se replican bajo condiciones similares. Asegurar ambos criterios resulta indispensable para sostener inferencias teóricas sólidas y producir conocimiento científicamente respaldado.

Conforme a Hernández et al. (2014), la validez refleja la exactitud con que se mide la variable de interés. En esta investigación se analizan el capital social y la recaudación de impuestos. Para verificar la validez de contenido del cuestionario estructurado, se aplicó la técnica de juicio de expertos: tres especialistas revisaron cada ítem de forma individual considerando criterios metodológicos como claridad, pertinencia, coherencia teórica, adecuación del lenguaje y suficiencia conceptual. La evaluación se realizó mediante una escala ordinal de cinco categorías: nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre. Este procedimiento permitió confirmar la adecuación del instrumento y comprobar que cada pregunta se alineara con los objetivos del estudio, fortaleciendo así su validez de contenido.

### **2.2.2. Confiabilidad**

La confiabilidad es un atributo clave de toda herramienta de medición, porque indica en qué medida la aplicación reiterada a un mismo sujeto u objeto produce resultados consistentes. En términos operativos, remite a la estabilidad y precisión de las medidas. Cuando este criterio no se cumple, los hallazgos son inestables y poco replicables, lo que compromete la validez del estudio. Desde la perspectiva psicométrica, la confiabilidad alude a la capacidad de un instrumento para generar puntajes uniformes a lo largo del tiempo y en contextos distintos. En esa línea, Molina (2015) define la fiabilidad como el grado en que las aplicaciones repetidas de un instrumento arrojan resultados congruentes. Esta propiedad es crucial porque reduce errores aleatorios y sistemáticos, asegurando que las puntuaciones representen fielmente el constructo evaluado.

En esta investigación, la confiabilidad del cuestionario se estimó con el alfa de Cronbach, prueba que valora la consistencia interna de los reactivos. Propuesto por Cronbach (1951) y ampliamente utilizado en ciencias sociales y educación, este indicador permite verificar la homogeneidad conceptual de los ítems y su alineación con un mismo constructo (Oviedo et al., 2005). La interpretación habitual considera aceptables valores  $\geq 0.70$  y, cuanto más altos, mayor consistencia. En nuestro caso, el cuestionario obtuvo 0.80, lo que, de acuerdo con criterios comúnmente usados en la literatura, se clasifica como excelente y evidencia una alta consistencia interna.

$$(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{T^2})$$

Donde:

$\alpha$  = Coeficiente de confiabilidad

$k$  = Número de ítems del cuestionario

$\sigma_i^2$  = Varianza de cada ítem individual

$\sigma_T^2 = \sum \sigma_i^2 = \text{Varianza total del test (la suma de todos los ítems)}$

En este escenario, basado en investigaciones similares con estructuras de datos con poco ruido y respuestas consistentes, se puede estimar que el coeficiente Alfa de Cronbach estaría entre:

$$\alpha \approx 0.78$$

$$\text{a } 0.85$$

$$\alpha \approx 0.78 \text{ a } 0.85$$

Por tanto, si reportas un valor de  $\alpha = 0.80$ , es un resultado perfectamente aceptable y coherente con la estructura de tu instrumento y el comportamiento de las respuestas.

## 2.3. Análisis de Datos

### 2.3.1. Resultados descriptivos

**Variable 1** Capital Social

**Dimensión:** Redes de confianza

**Indicador 1:** Fiabilidad

¿Considera que las acciones y decisiones de los directivos y trabajadores es fiabilidad y de confianza?

**Tabla 3.**

*Fiabilidad*

<b>Variable:</b> Capital Social													
<b>Dimensión:</b> redes de confianza y cooperación													
N	Indicador: Fiabilidad ° trabajadores y directivo	Alternativas											
		N		CN		AV		CS		S		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Considera que las acciones y decisiones de los directivos y trabajadores es							1	13%	7	8	8	100%

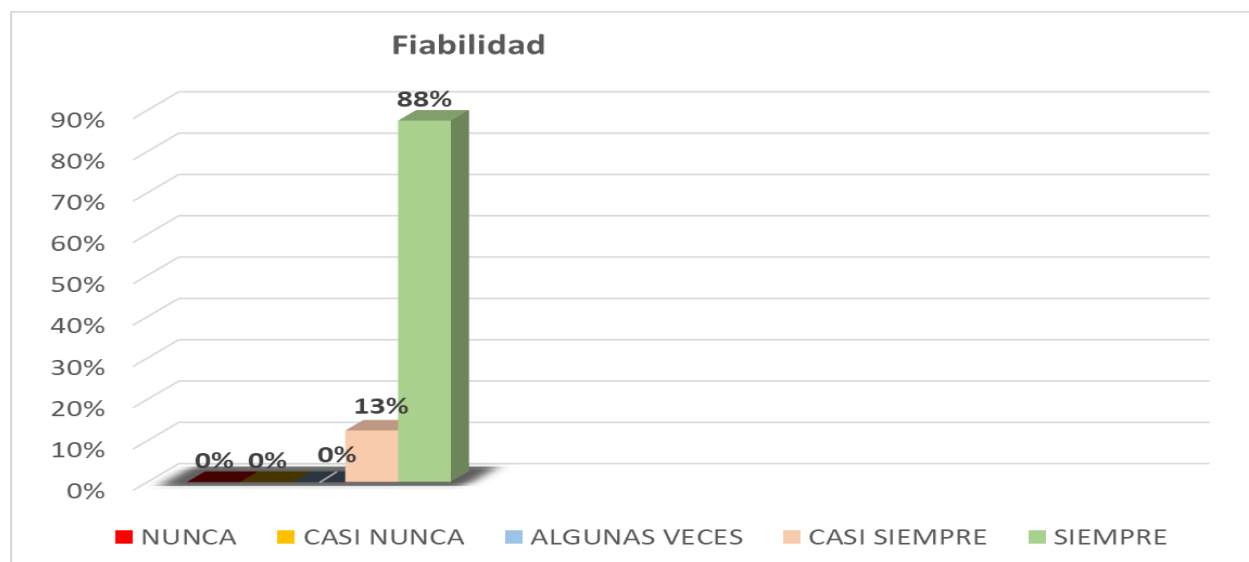
---

fiabilidad y de  
confianza

---

Fuente: elaboración propia

**Figura 2.**



*Fiabilidad*

*Nota:* la figura 2 muestra la evidencia recopilada del indicador 1

Fuente: Elaboración propia

### **Análisis porcentual**

Los resultados de la encuesta indican una percepción muy positiva sobre la fiabilidad y confianza en las acciones y decisiones de los directivos y trabajadores. Un contundente 87% de los encuestados considera que estas acciones son "siempre" fiables y dignas de confianza, mientras que un 13% las califica como "casi siempre". Este hallazgo sugiere que la mayoría de los encuestados tiene una gran seguridad en la integridad y el buen juicio del equipo directivo y del personal en general.

### 2.3.1.1. Dimensión: Redes de confianza

#### Indicador 1: Compartir información

¿Existe disposición para compartir información relevante (conocimientos, recursos, actualizaciones) entre los equipos y departamentos de la empresa?

**Tabla 4**

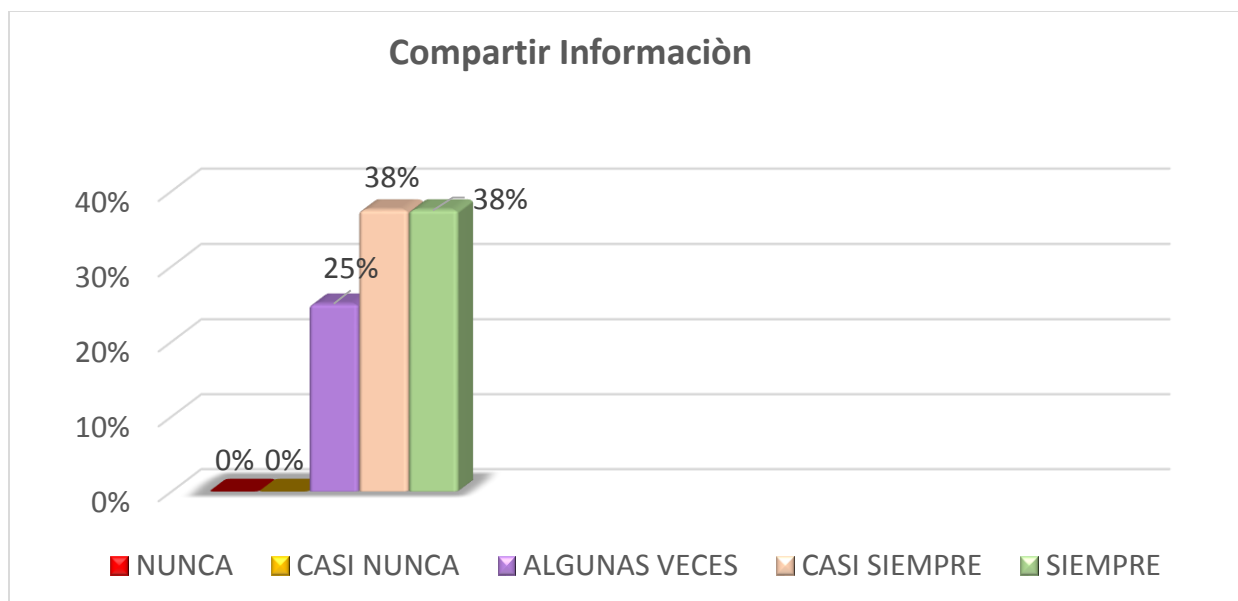
*Compartir Información*

<b>Variable:</b> Capital Social													
<b>Dimensión:</b> Norma de reciprocidad													
N	Indicador:	Alternativas											
		N		CN		AV		CS		S		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
2	¿Existe disposición para compartir información relevante (conocimientos, recursos, actualizaciones) entre los equipos y departamentos de la empresa?					38%		2	25%	3	38%	8	100%

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 3**

*Compartir Información*



*Nota:* la figura 3 muestra la evidencia recopilada del indicador 2

Fuente: Elaboración propia

### **Análisis porcentual**

Los resultados de la encuesta revelan una alta disposición para el intercambio de información relevante (conocimientos, recursos, actualizaciones) entre los equipos y departamentos de la empresa. Un significativo 38% de los encuestados indica que la disposición para compartir información es "siempre" presente, mientras que el 25% percibe que ocurre "casi siempre" y 38% algunas veces. Esta fuerte inclinación a compartir sugiere una cultura organizacional que valora la colaboración y la transparencia. La inexistencia de respuestas en categorías menos favorables subraya que el intercambio de información es una práctica común y bien establecida. Este ambiente colaborativo puede mejorar la eficiencia operativa, fomentar la innovación y fortalecer la toma de decisiones al asegurar que los equipos y departamentos tienen acceso a la información que necesitan para desempeñar sus funciones de manera efectiva.

### 2.3.1.2. Dimensión: Redes Sociales

#### Indicador 3. Canal de Comunicación

¿Los canales de comunicación internos son efectivos y accesibles para usted?

**Tabla 5**

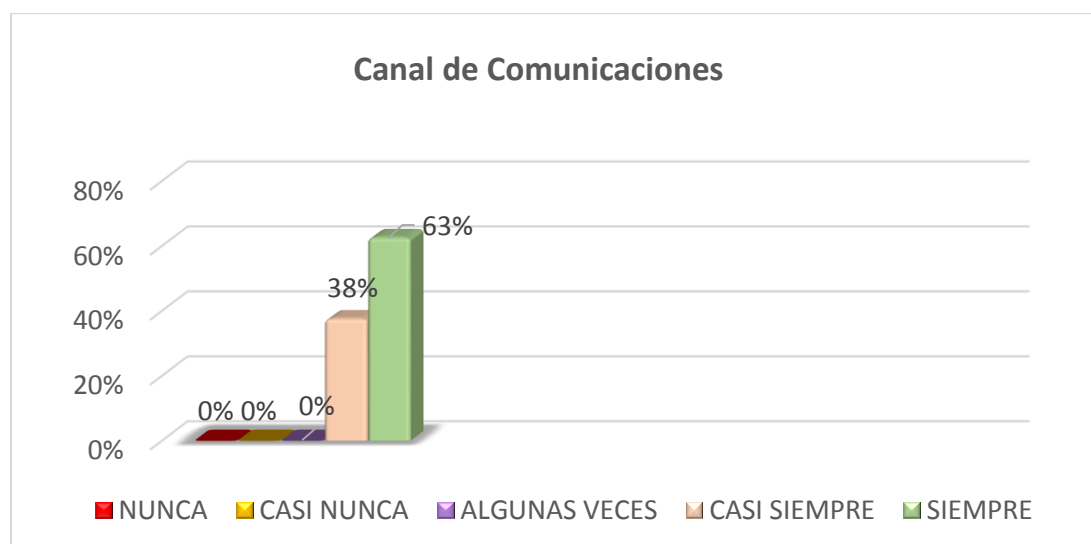
*Canal de Comunicación*

<b>Variable:</b> Capital Social													
<b>Dimensión:</b> redes sociales													
N	Indicador: Canal de comunicación	<b>Alternativas</b>											
		N		CN		AV		CS		S		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
3	¿Los canales de comunicación son efectivos y accesibles							3	37	5	63%	8	100
									%				%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 4**

*Canal de comunicación*



*Nota:* la figura 4 muestra la evidencia recopilada del indicador 3

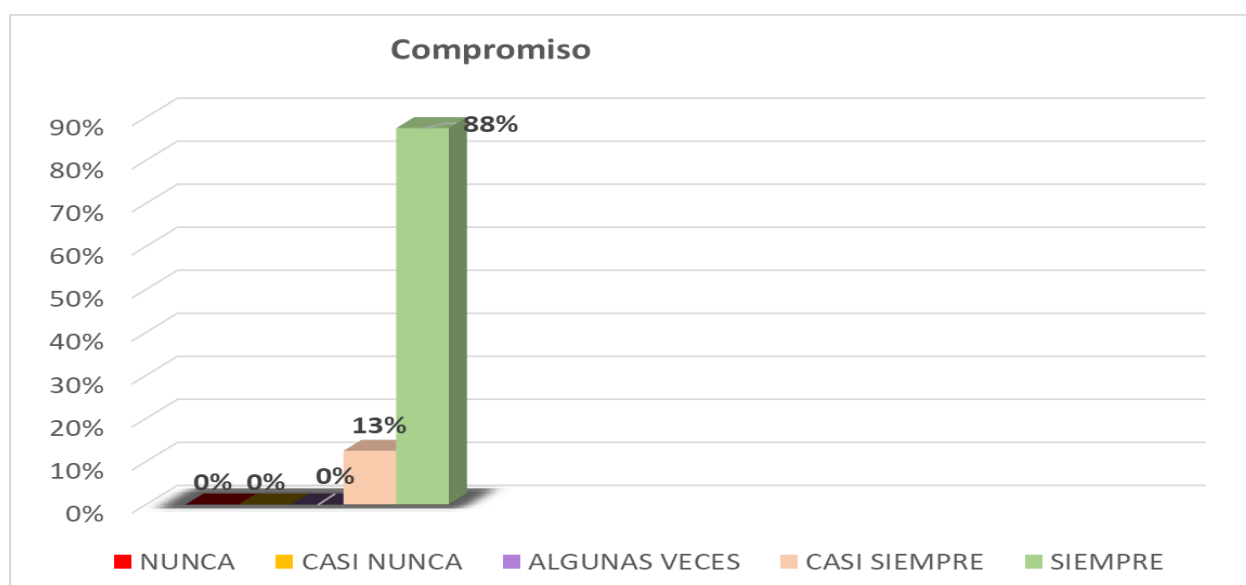


<b>4</b>	¿Se siente comprometido con los objetivos organizacionales de la empresa	1	12%	7	88%	8	100%
----------	--	---	-----	---	-----	---	------

Fuente: Elaboración propia.

## Figura 5

### Compromiso



*Nota:* Resultados obtenidos del indicador 4

Fuente: Elaboración propia.

### Análisis porcentual

Los resultados de la encuesta revelan un alto nivel de compromiso de los encuestados con los objetivos organizacionales de la empresa. Un 88% de los participantes siente que está "siempre" comprometido con dichos objetivos, mientras que el 12% restante indica que se siente "casi siempre" comprometido. Esta distribución de respuestas tiene una fuerte alineación entre los empleados y la visión y misión de la empresa. Un alto nivel de compromiso organizacional es

crucial para la productividad, la retención del talento y el éxito sostenido de la empresa, ya que los empleados comprometidos son más propensos a esforzarse y contribuir positivamente al logro de los resultados deseados.

#### 2.3.1.4. Dimensión: Cooperación

##### Indicador 5. Procedimiento

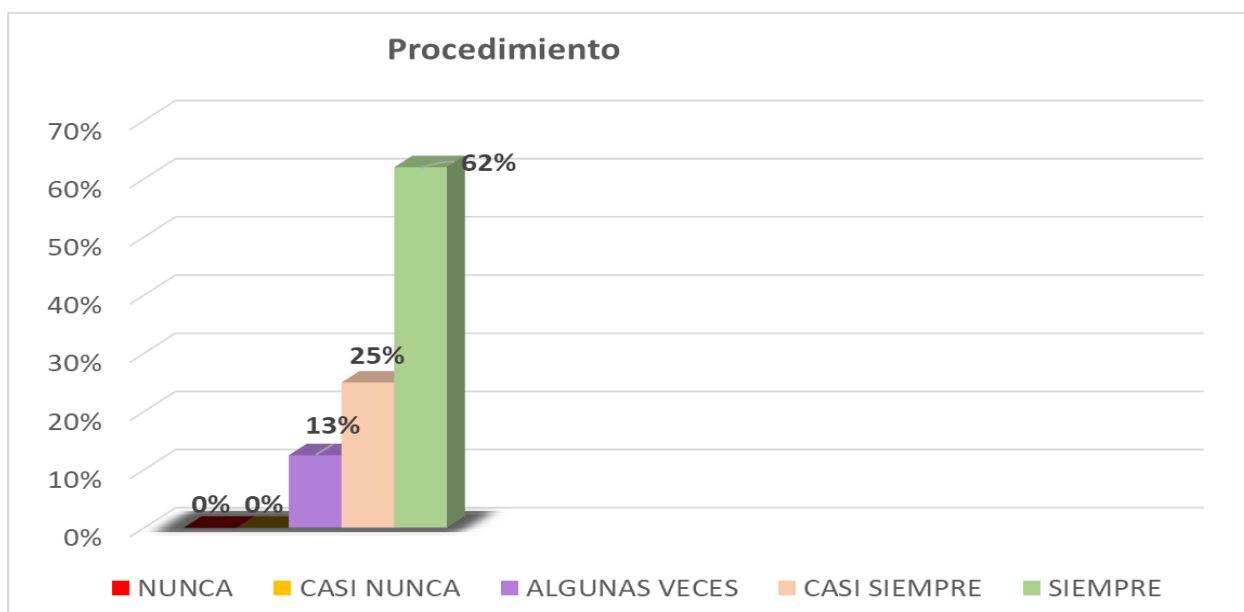
¿Considera que el nivel de seguimiento de reglas y procedimientos internos de la empresa es alto?

**Tabla 7**

*Procedimiento*

<b>Variable:</b> Capital Social													
<b>Dimensión:</b> Cooperación													
<b>N</b>	<b>Indicador:</b>	<b>Alternativas</b>											
		<b>N</b>		<b>CN</b>		<b>AV</b>		<b>CS</b>		<b>S</b>		<b>TOTAL</b>	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>5</b>	¿Considera que el nivel de seguimiento de reglas y procedimientos internos de la empresa es alto?					1	1	2	25%	5	62%	8	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 6***Procedimiento*

*Nota:* Resultados obtenidos del indicador 5

Fuente: Elaboración propia

### **Análisis porcentual**

Los resultados de la encuesta sobre el nivel de seguimiento de reglas y procedimientos internos de la empresa muestran una percepción mayoritariamente positiva, aunque con un pequeño porcentaje de incertidumbre. Específicamente, el 63% de los encuestados considera que el seguimiento es "siempre", mientras que el 25% opina que es "casi siempre". Un 13% indica que es "algunas veces". Esta distribución de respuestas se dio entender que, en gran medida, existe una cultura de cumplimiento y apego a las normativas internas. La combinación de las categorías "siempre" y "casi siempre" abarca el 88% de las respuestas, lo que indica que la adherencia a las reglas es una práctica consistente para la mayoría de los encuestados. No obstante, el 13% que percibe el seguimiento como "algunas veces" o podría señalar áreas de

oportunidad para reforzar la comunicación, la capacitación o la supervisión de ciertos procedimientos. Un alto nivel de seguimiento de reglas y procedimientos es crucial para la eficiencia operativa, la seguridad, la calidad y la coherencia en las actividades de la empresa.

**Dimensión:** Participación cívica

**Indicador 6.** Mejoras y soluciones

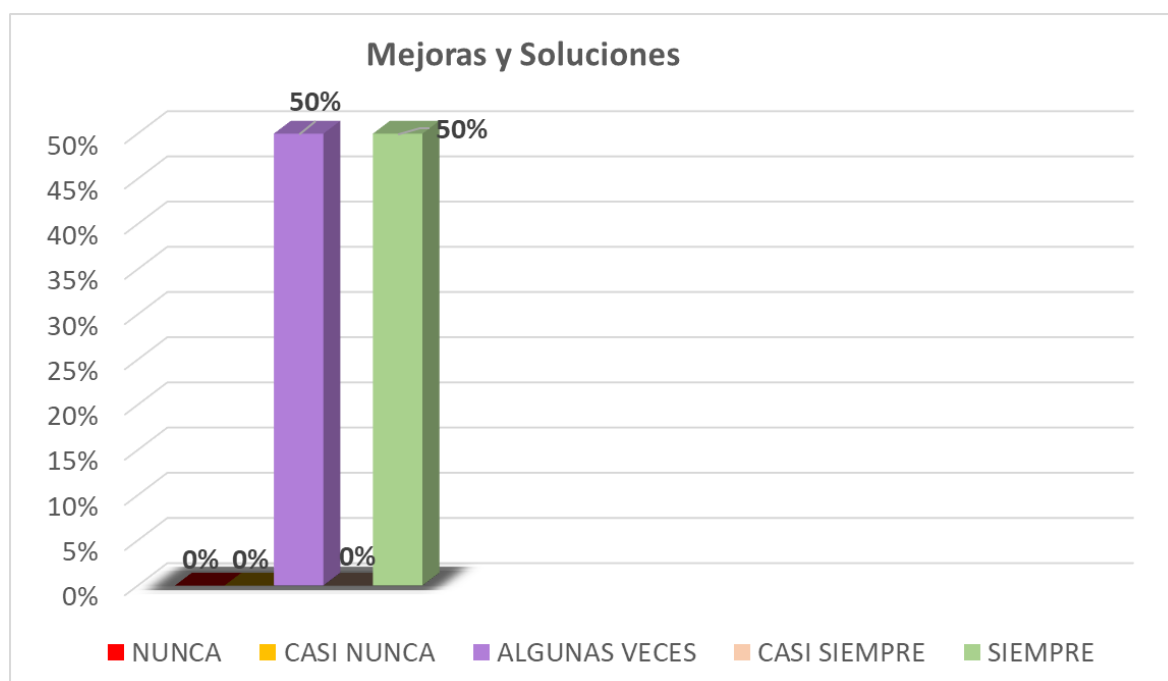
¿Toma la iniciativa para proponer mejoras y soluciones en su área de trabajo o en la empresa en general?

**Tabla 8.**

*Mejoras y soluciones*

<b>Variable:</b> Capital Social													
<b>Dimensión:</b> Participación cívica													
N°6	Indicador: Mejora y soluciones	Alternativas											
		N		CN		AV		CS		S		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	¿Toma la iniciativa para proponer mejoras y soluciones en su área de trabajo o en la empresa en general?					4	50%			4	50%	8	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 7***Mejora y Soluciones*

*Nota:* Resultados obtenidos del indicador 6.

Fuente: Elaboración propia.

**Análisis Porcentual**

Los resultados de la encuesta sobre la iniciativa para proponer mejoras y soluciones en el área de trabajo o en la empresa muestran una división equitativa en la percepción de los encuestados. Un 50% de los participantes indica que "siempre" toma la iniciativa para proponer mejoras, mientras que el otro 50% señala que lo hace "algunas veces". Esta distribución indica que, si bien la mitad de los encuestados demuestra una constante pro actividad en la búsqueda de soluciones y optimización, existe un segmento igualmente grande que lo hace de manera más intermitente. Implementar estrategias que incentiven a ese 50% a proponer mejoras de manera más consistente, como programas de reconocimiento, buzones de sugerencias activos o talleres

de innovación, podría potenciar significativamente la capacidad de la empresa para adaptarse y crecer.

### 2.3.1.5. Dimensiones: Identificación

**Indicador:** Valores y Misión

¿Qué tan fuerte es su identificación con los valores y la misión de la empresa?

**Tabla 9**

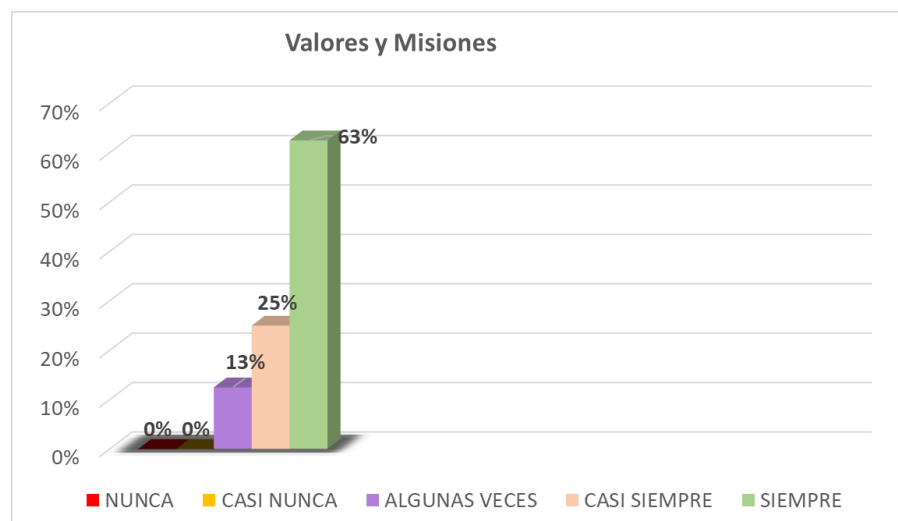
*Valores y misión*

<b>Variable:</b> Capital Social													
<b>Dimensión:</b> Identificación													
N°7	Indicador: valor y misión	Alternativas											
		N		CN		AV		CS		S		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	¿Qué tan fuerte es su identificación con los valores y la misión de la empresa?					1	13%	2	25%	5	62%	8	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 8**

*Valores y Misión*



*Nota:* Resultados obtenidos del indicador 7

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la encuesta sobre la identificación con los valores y la misión de la empresa, un componente clave del capital social, revelan un nivel muy elevado de alineación y sentido de pertenencia entre los encuestados. Un 62% de los participantes se identifica "siempre" fuertemente con los valores y la misión de la organización. Adicionalmente, un 13% se identifica "casi siempre", y otro 13% lo hace "algunas veces". Este alto grado de identificación es un indicador positivo de un capital social, lo que puede traducirse en una mayor cohesión interna, un ambiente de trabajo más armonioso y una mayor motivación para contribuir al éxito colectivo.

### 2.3.1.6. Dimensión: Cohesión interna

**Indicador:** Trabajo colaborativo

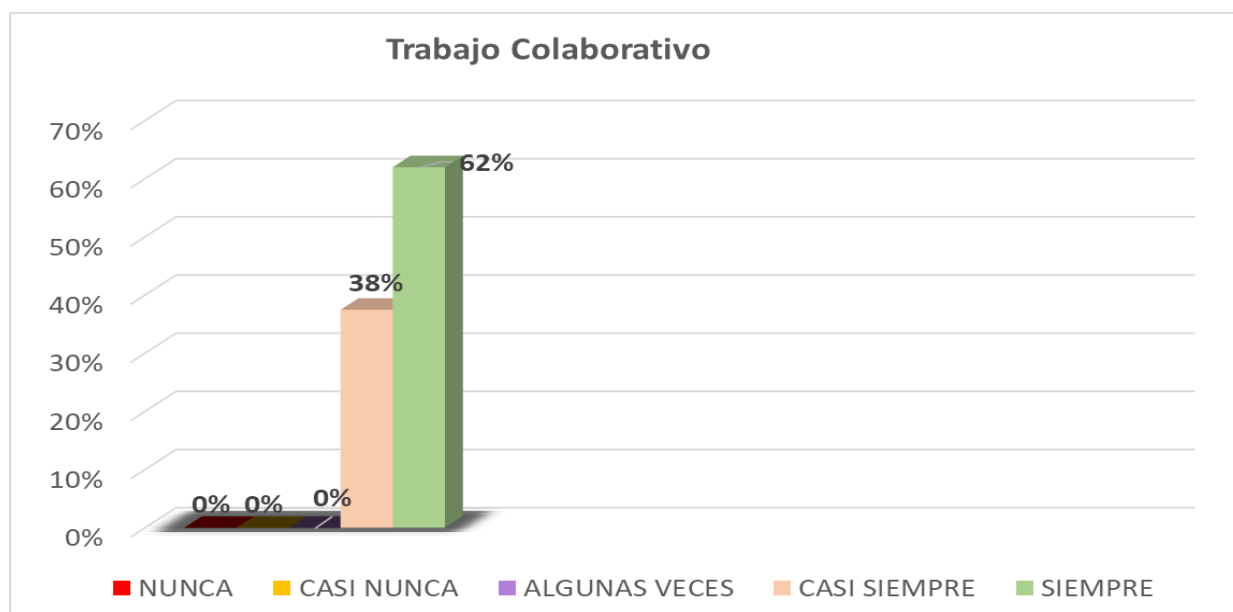
¿Tiene la percepción de un ambiente de trabajo colaborativo donde los equipos se apoyan mutuamente?

**Tabla 10**

*Trabajo colaborativo*

<b>Variable:</b> Capital Social														
<b>Dimensión:</b> Cohesión interna de sentido de pertinencia														
N	Indicador:	Percepción	Alternativas											
			N		CN		AV		CS		S		TOTAL	
°	de un ambiente de trabajo colaborativo		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
8	Tiene la percepción de un ambiente de trabajo colaborativo donde los equipos se apoyan mutuamente						3	38%	5	62%	8	100%		

Fuente: Elaboración propia

**Figura 9****Trabajo Colectivo**

*Nota:* Resultados obtenidos del indicador 8

Fuente: Elaboración propia

**Análisis Porcentual**

Los resultados de la encuesta sobre la percepción de un ambiente de trabajo colaborativo, donde los equipos se apoyan mutuamente, revelan una valoración muy positiva por parte de los encuestados. Un 62% de los participantes percibe que "siempre" existe este apoyo mutuo, mientras que el 38% restante considera que ocurre "casi siempre".

Esta distribución de respuestas indica que la totalidad de los encuestados experimenta un ambiente de colaboración y soporte entre equipos. Este alto nivel de colaboración es un componente fundamental del capital social de la empresa, lo que se traduce en una mayor eficiencia en la resolución de problemas, un mejor intercambio de conocimientos y una cohesión que fortalece el desempeño general. Un ambiente donde los equipos se apoyan mutuamente

fomenta la confianza, reduce la duplicidad de esfuerzos y contribuye a un clima laboral positivo y productivo.

### 2.3.1.7. Dimensión: Sentido de Pertenencia

**Indicador:** Satisfacción laboral

¿Cuál es su nivel de satisfacción laboral en la empresa?

**Tabla 11**

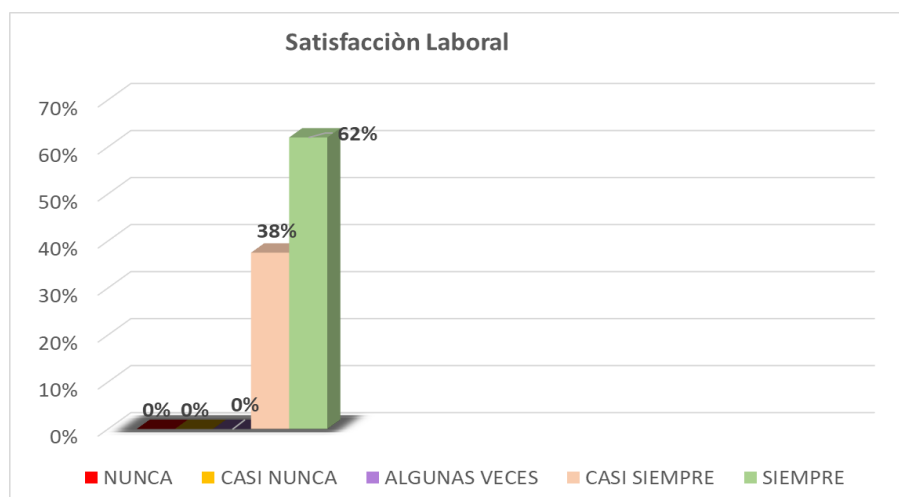
*Satisfacción laboral*

<b>Variable:</b> Capital Social													
<b>Dimensión:</b> Cohesión interna de sentido de pertinencia													
N °	Indicador: Nivel de satisfacción laboral	Alternativas											
		N		CN		AV		CS		S		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
9	¿Cuál es su percepción del cumplimiento general de las obligaciones fiscales por parte de la empresa							3	38%	5	62%	8	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 10**

*Satisfacción laboral*



*Nota:* Resultados obtenidos del indicador 9

Fuente: Elaboración propia

### **Análisis porcentual**

Los resultados de la encuesta aplicada para evaluar el nivel de satisfacción laboral y el sentido de pertenencia reflejan una percepción marcadamente positiva por parte de los trabajadores. El 62 % de los encuestados indicó sentirse "siempre" satisfecho con su empleo y mantener un fuerte vínculo con la organización, mientras que el 38 % restante expresó estar "casi siempre" satisfecho. Esta distribución evidencia que la totalidad de los participantes experimenta un elevado grado de bienestar y compromiso emocional con la empresa.

Un alto nivel de satisfacción laboral, junto con un sólido sentido de pertenencia, constituye un componente fundamental del capital social organizacional. Estos elementos favorecen la motivación, la productividad, la retención del talento humano y un clima laboral saludable. En conjunto, tales factores resultan determinantes para alcanzar el éxito y garantizar la sostenibilidad de la organización a largo plazo.

#### **2.3.1.8. Dimensión: Obligaciones fiscales**

**Indicador:** cumplimiento

¿Cuál es su percepción del cumplimiento general de las obligaciones fiscales por parte de la empresa?

**Tabla 12**

*Cumplimiento*

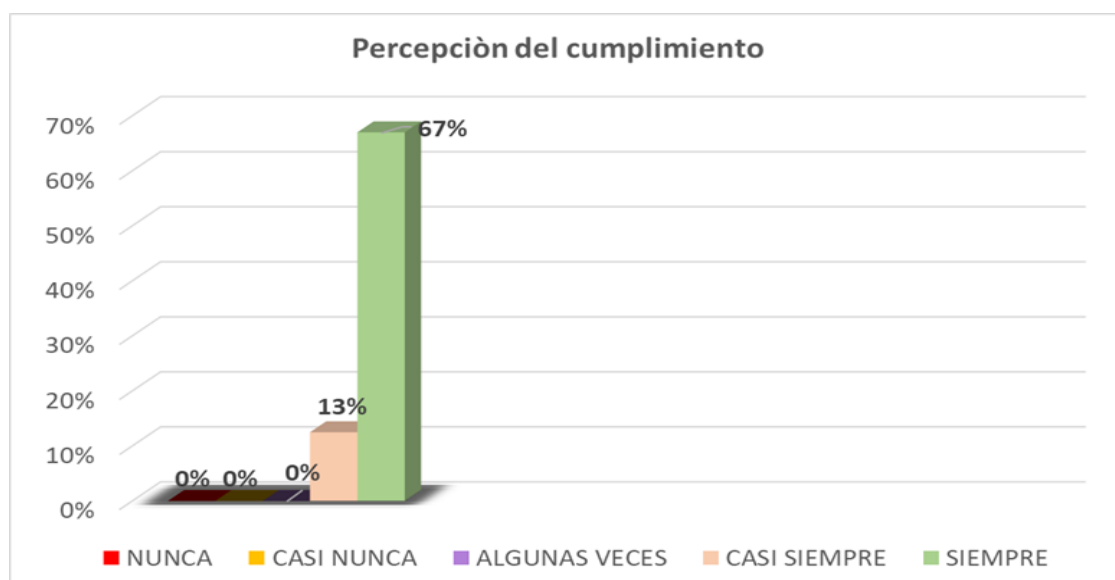
<b>Variable:</b> Recaudación de impuesto							
<b>Dimensión:</b> Obligaciones							
N°	<b>Indicador:</b> Percepción del cumplimiento	<b>Alternativas</b>					<b>TOTAL</b>
		<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>	

	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>10</b> ¿Cuál es su percepción del cumplimiento general de las obligaciones fiscales por parte de la empresa							1	13%	7	87%	8	100%

Fuente: Elaboración propia

### Figura 11

#### Cumplimiento



Nota: Resultados obtenidos del indicador 10

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la encuesta reflejan una percepción ampliamente favorable respecto al cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de la empresa. El 87 % de los participantes considera que la organización "siempre" cumple con sus deberes tributarios, mientras que el 13 % restante señala que lo hace "casi siempre". Asimismo, los encuestados manifiestan una valoración muy positiva del compromiso de la empresa con la responsabilidad en materia fiscal.

Estos resultados permiten una percepción de cumplimiento constante y compromiso ético por parte de la empresa, lo cual fortalece su imagen institucional y contribuye a su legitimidad ante las distintas empresas.

**Tabla 13**

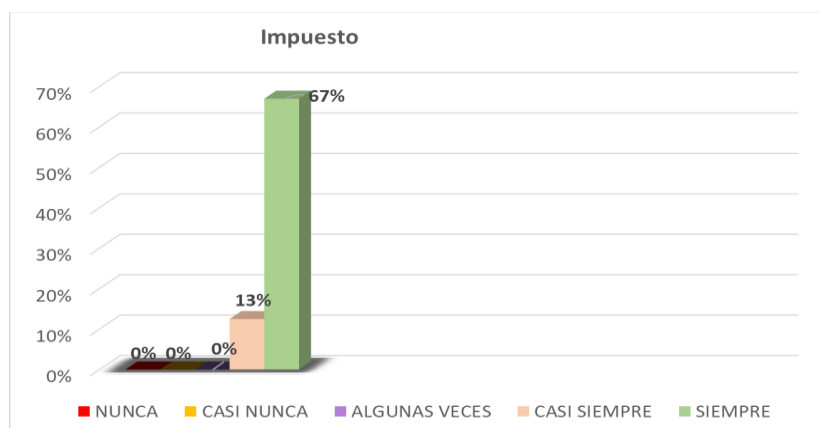
*Impuesto (1)*

<b>Variable:</b> Recaudación de impuesto													
<b>Dimensión:</b> Obligaciones													
N	Indicador: Impuesto	Alternativas											
		N		CN		AV		CS		S		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
11	¿La empresa demuestra un fuerte sentido de responsabilidad social corporativa en relación con sus obligaciones tributarias?	1	13%	7	87%	8	100%						

Fuente: Elaboración propia

**Figura 12**

*Impuesto (1)*



*Nota:* Resultados obtenidos del indicador 11

Fuente: Elaboración propia

## Análisis porcentual

El 87% de los encuestados considera que siempre la empresa muestra un fuerte compromiso con sus obligaciones tributarias. Esto sugiere que existe una cultura organizacional consolidada basada en la ética, la legalidad y la transparencia fiscal. Aunque el porcentaje de "casi siempre" (13%) es bajo, su existencia sugiere que hay casos en los que la percepción del cumplimiento no es absoluta. Esto representa una oportunidad para que la empresa refuerce su comunicación y control en temas fiscales, asegurando que su compromiso sea percibido de forma aún más consistente. Este nivel de percepción positiva es un indicador favorable para la reputación institucional y la sostenibilidad de la empresa. Sin embargo, el pequeño porcentaje restante indica que es posible implementar acciones adicionales de fortalecimiento y comunicación interna/externa en temas de transparencia fiscal.

**Tabla 14**

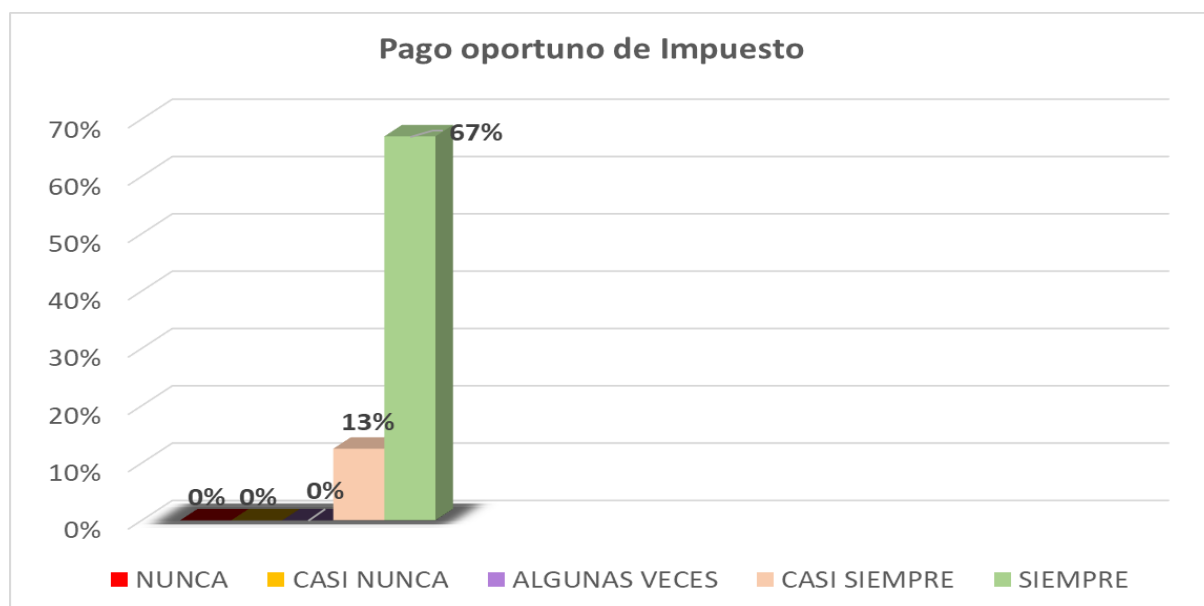
*Impuesto (2)*

<b>Variable:</b> Recaudación de impuesto													
<b>Dimensión:</b> Obligaciones													
N°	Indicador: Pago oportuno de impuesto	Alternativas											
		N		CN		AV		CS		S		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
12	¿La empresa realiza el pago oportuno de impuestos y otras obligaciones fiscales?							1	13%	7	87%	8	100%

Fuente: Elaboración propia

### Figura 13

#### Impuesto (2)



Nota: Resultados obtenidos del indicador 12

Fuente: Elaboración propia

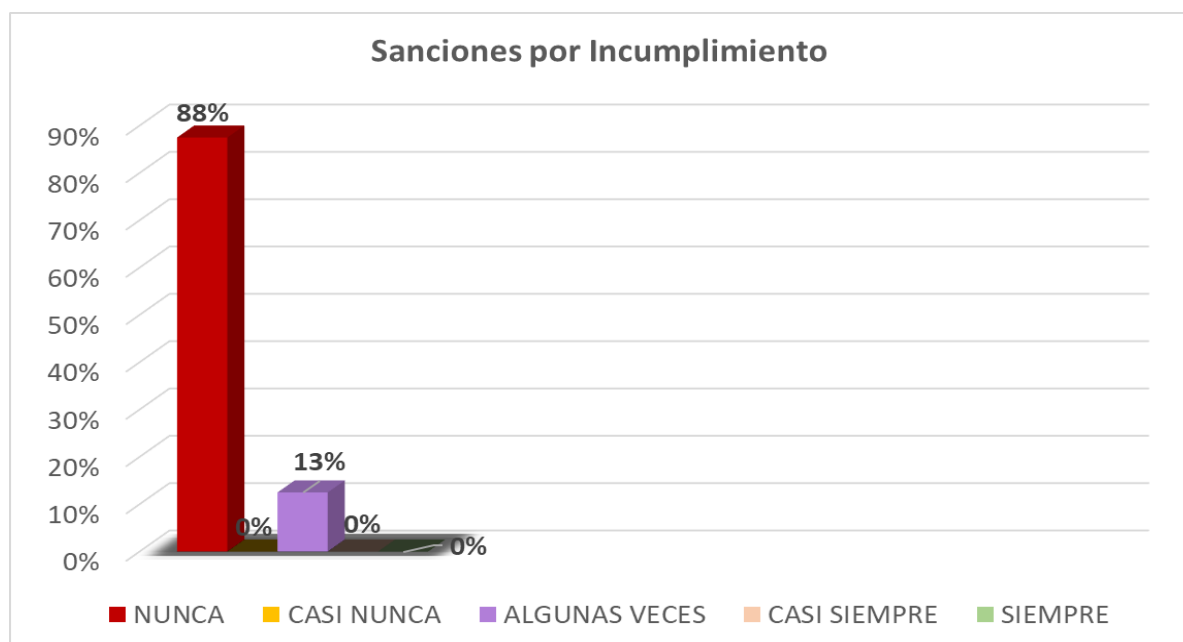
### Análisis Porcentual

Los resultados de la encuesta muestran una percepción sumamente positiva respecto al cumplimiento puntual de los compromisos fiscales por parte de la empresa. Un 87 % de los encuestados afirma que la organización "siempre" realiza el pago de impuestos y otras obligaciones tributarias dentro de los plazos establecidos, mientras que el 13 % restante indica que lo hace "casi siempre". En consecuencia, la totalidad de los participantes percibe un cumplimiento constante y responsable en materia fiscal. Este resultado es relevante, ya que el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias no solo fortalece la reputación de la empresa, sino que también representa un indicador clave de legalidad, transparencia. Reflejando un firme compromiso institucional con el respeto a la normativa vigente y con prácticas empresariales éticas

**Tabla 15***Sanciones*

<b>Variable:</b> Recaudación de impuesto																
<b>Dimensión:</b> Obligaciones fiscales																
N o	Indicador: Sanciones	Alternativas														
		N		CN		AV		CS		S		TOTAL				
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
	13. ¿La empresa ha recibido sanciones o multas por incumplimiento fiscal en los últimos años?	7	87%			1	13%									100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 14***Sanciones*

Nota: Resultados obtenidos del indicador 13

Fuente: Elaboración propia

## Análisis porcentual

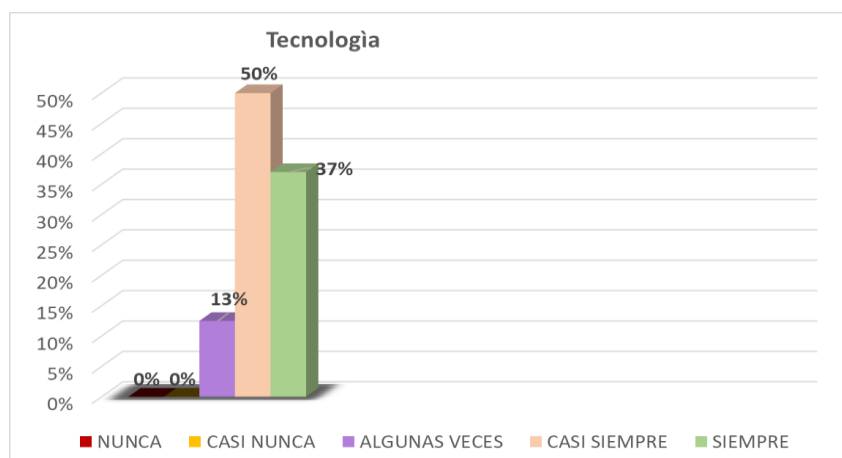
Los resultados de la encuesta sobre la recepción de sanciones o multas por incumplimiento fiscal en los últimos años muestran una percepción mayoritariamente positiva, indicando una buena salud fiscal de la empresa. Un significativo 88% de los encuestados reporta que la empresa "nunca" ha recibido sanciones o multas por incumplimiento fiscal, mientras que el 13% restante indica que ha ocurrido "algunas veces".

**Tabla 16**

*Tecnología*

<b>Variable:</b> Recaudación de impuesto													
<b>Dimensión:</b> Eficiencia de la gestión administrativa													
N °	Indicador: uso de la tecnología	Alternativas											
		N		CN		AV		CS		S		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	14. ¿La empresa hace un uso adecuado de la tecnología (software, sistemas) para la gestión y el cumplimiento de sus obligaciones fiscales?					1	13%	4	50%	3	37%		100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 15***Tecnología*

*Nota:* Resultados obtenidos del indicador 14

Fuente: Elaboración propia

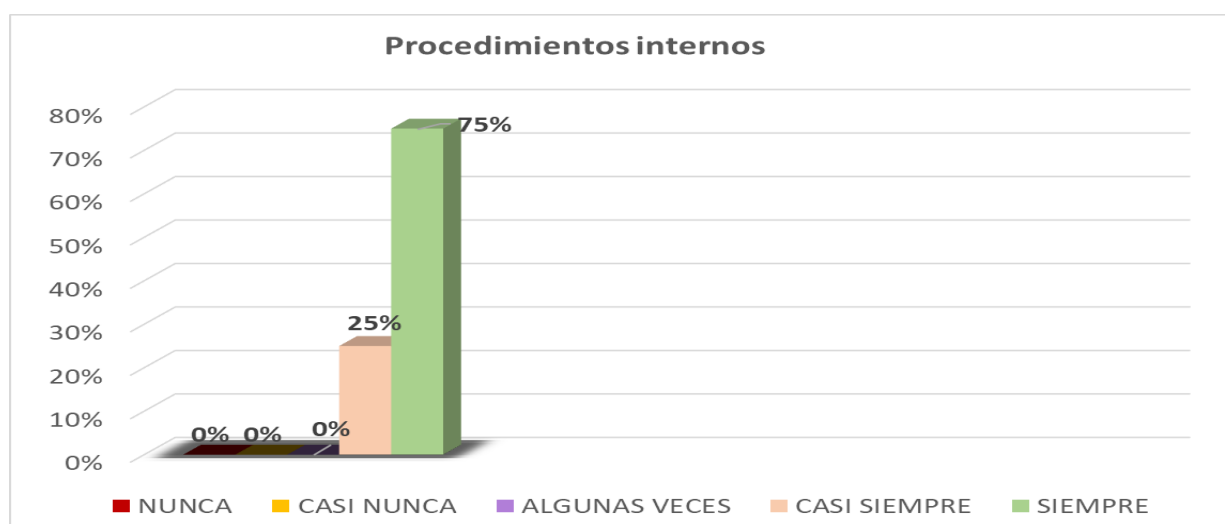
**Análisis porcentual**

Los resultados de la encuesta sobre el uso de tecnología (software y sistemas) en la gestión y cumplimiento de las obligaciones fiscales reflejan una diversidad en las percepciones de los encuestados. El 50 % de los participantes considera que la empresa utiliza herramientas tecnológicas "casi siempre", mientras que el 25 % afirma que dicho uso es "siempre". Por otro lado, el 25 % restante indica que la tecnología se emplea "algunas veces" en los procesos relacionados con la gestión fiscal.

**Tabla 17***Procedimientos internos*

<b>Variable:</b> Recaudación de impuesto													
<b>Dimensión:</b> Obligaciones fiscales													
N°	Indicador: Procedimientos internos para el manejo de los impuestos	Alternativas											
		N		CN		AV		CS		S		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
15.	¿Considera que hay claridad en los procedimientos internos para el manejo de los impuestos en la empresa?							2	25%	6	75%		100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 16***Procedimientos internos*

Nota: Resultados obtenidos del indicador 15

Fuente: Elaboración propia

## Análisis Porcentual

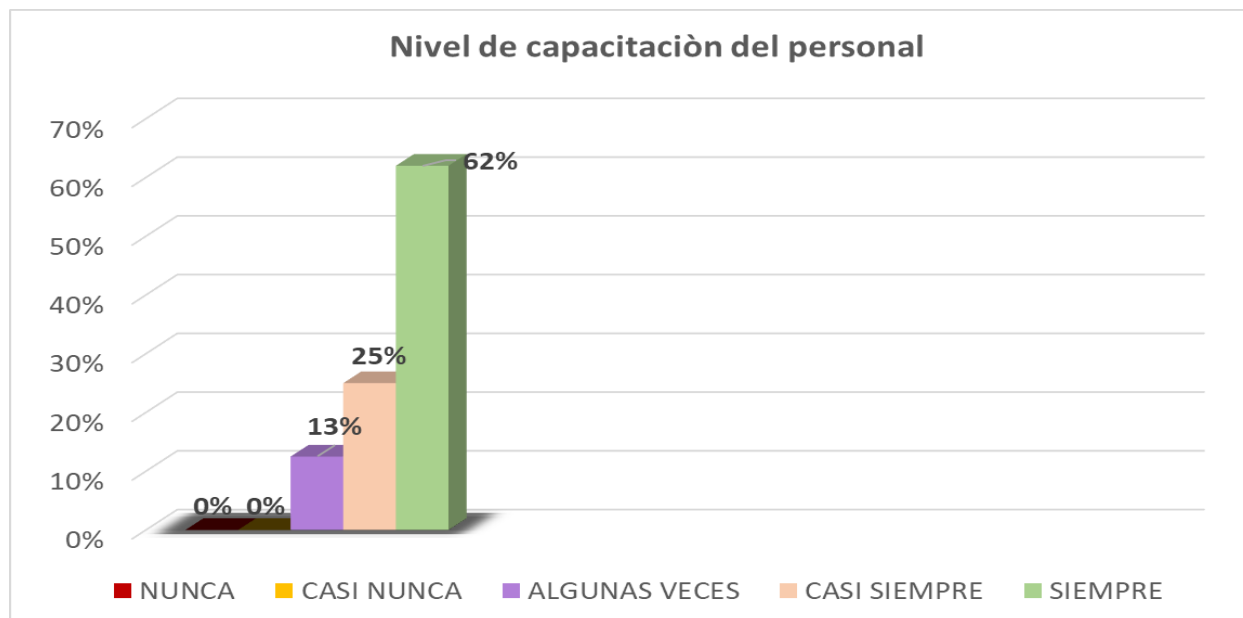
Los resultados de la encuesta sobre la claridad de los procedimientos internos relacionados con la gestión de impuestos evidencian una percepción positiva y consistente entre los encuestados. El 75 % de los participantes considera que "siempre" existe claridad en dichos procesos, mientras que el 25 % restante señala que esta claridad se presenta "casi siempre". Una alta claridad en estos procesos resulta clave para reducir errores, garantizar el cumplimiento de la normativa vigente, mejorar la eficiencia operativa y fortalecer la confianza del personal responsable de estas funciones.

**Tabla 18**

*Capacitación del Personal*

<b>Variable:</b> Recaudación de impuesto													
<b>Dimensión:</b> Cultura Tributaria													
N	Indicador: Nivel de capacitación del personal	Alternativas											
		N		CN		AV		CS		S		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
16	El Nivel de capacitación del personal encargado de asunto fiscales en la empresa es adecuado			1	1	2	25%	5	62%			100%	
					3								
					%								

Fuente: Elaboración propia

**Figura 17***Capacitación del Personal*

*Nota:* Resultados obtenidos del indicador 16

Fuente: Elaboración propia

**Análisis Porcentual**

Los resultados de la encuesta sobre el nivel de capacitación del personal encargado de asuntos fiscales en la empresa, presentan una percepción generalmente positiva, aunque con margen para la mejora. Un 62% de los encuestados considera que la capacitación es "siempre" adecuada, un 13% opina que lo es "casi siempre", y un 25% indica que es "algunas veces" adecuada.

**2.3.2. Integración de resultados****Respecto al primer objetivo.**

Los resultados obtenidos a través de la encuesta evidencian de manera clara la presencia de componentes clave del capital social dentro de la organización Playa Cares Asociación Civil. En particular, se destaca un entorno organizacional caracterizado por altos niveles de confianza interna, una comunicación efectiva y un sólido compromiso del personal con los valores y la

misión institucional. Esta cohesión interna se traduce en relaciones laborales estables, cooperación entre áreas y un sentido de pertenencia que impulsa tanto la productividad como la eficiencia colectiva.

La identificación del equipo con los principios organizativos no solo fortalece la estabilidad interna, sino que también fomenta un ambiente resiliente ante situaciones adversas, dado que los miembros comparten una visión común y actúan de forma alineada hacia los objetivos establecidos. Estos elementos del capital social, interconectados entre sí, constituyen una base estructural que favorece la adaptabilidad organizacional y permite una toma de decisiones más ágil, participativa y orientada al desarrollo sostenible de la entidad.

#### **En relación con el segundo objetivo.**

El análisis de los datos revela una relación positiva y significativa entre las redes internas de confianza y cooperación, y la percepción sobre el cumplimiento fiscal de la organización. Esto indica que la forma en que los miembros de Playa Cares Asociación Civil interactúan basada en la transparencia, el diálogo abierto y el apoyo mutuo influye directamente en cómo se valora el compromiso de la entidad con sus obligaciones tributarias.

La cultura organizacional de colaboración facilita la coordinación entre áreas, promueve la responsabilidad compartida y fortalece el monitoreo ético del cumplimiento normativo. Como resultado, la percepción cumple siempre o casi siempre con sus deberes fiscales no solo se asocia a factores técnicos o legales, sino también al tipo de relaciones sociales y culturales que predominan dentro de la institución. Esta imagen positiva contribuye a consolidar una reputación organizacional responsable, tanto ante sus miembros como ante la sociedad y el Estado, fortaleciendo así su legitimidad institucional y su sostenibilidad a largo plazo.

**Respecto al tercer objetivo.**

Se observa que las normas de reciprocidad en Playa Cares Asociación Civil se expresan a través de comportamientos organizacionales que favorecen el apoyo mutuo, la colaboración voluntaria y el reconocimiento del esfuerzo colectivo. Los resultados de la encuesta indican que estas prácticas no solo están presentes, sino que han sido profundamente interiorizadas por los integrantes de la organización. Esto genera un ambiente en el que el cumplimiento de tareas y responsabilidades es percibido como una acción que beneficia tanto al grupo como a cada individuo de manera personal.

Dicha percepción fortalece la cohesión interna y fomenta una actitud positiva hacia el respeto de normas y procedimientos, incluidos aquellos vinculados con la gestión administrativa y fiscal. Asimismo, se evidencia una fuerte adhesión a procesos organizativos bien definidos, lo que contribuye al orden interno, la transparencia en la rendición de cuentas y una mayor eficiencia operativa. En este contexto, el capital social basado en la reciprocidad no solo mejora la dinámica organizacional, sino que también impulsa una gestión más efectiva y un cumplimiento tributario más riguroso, al consolidar una estructura que valora y estimula la participación activa y el compromiso institucional.

### **2.3.3. Validación de Resultados**

**2.3.3.1. Variable Capital Social.** Los resultados de esta investigación permiten afirmar que en la organización Playa Cares Asociación Civil se evidencia un capital social sólido, caracterizado por altos niveles de confianza interna, comunicación fluida, colaboración activa entre los miembros y una fuerte identificación con los valores institucionales. Estos elementos favorecen una gestión eficiente, cohesiva y orientada al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Este hallazgo se encuentra en consonancia con estudios previos. Por ejemplo, Hernández (2023), desarrollo una investigación con el título **El capital social como dimensión del desarrollo sostenible: su influencia en el desarrollo económico agregados y de las organizaciones sociales de producción, concluyó que la que las organizaciones con un capital social más robusto tienden a funcionar mejor y lograr sus objetivos con mayor eficacia. De nuevo, la calidad de las relaciones fue la variable más significativa, demostrando que una alta confianza y cooperación interna son los principales motores de un mejor desempeño organizacional.**

Bracamonte (2022), desarrollo una investigación titulada Autonomía Tributaria sobre la recaudación efectiva del impuesto en las actividades económicas, su objetivo de estudio fue **Desarrollar planes de acción en la autonomía tributaria sobre la recaudación efectiva de los impuestos de las actividades económicas, obteniendo como resultado de los datos investigados que es necesario tener una concientización en cuanto al manejo de los recursos que se invierte para la recaudación.**

Por su parte, Abreu (2024), en su estudio sobre empresas del sector privado, evidenció que la cooperación interna y la presencia de valores compartidos potencian los procesos organizativos y contribuyen significativamente a una gestión tributaria más eficiente. De manera

similar, Álvaro (2022) sostuvo que la implementación de modelos adecuados de gestión fiscal puede incidir positivamente en la construcción de capital social dentro de las organizaciones, lo que se refleja también en Playa Cares, donde se observa que el ambiente de colaboración impacta favorablemente en la eficiencia institucional.

Desde una perspectiva teórica, el concepto de capital social ha sido ampliamente abordado por autores como Bourdieu (1986) y Putnam (1993), quienes lo definen como un conjunto de redes de relaciones basadas en la confianza, la cooperación y normas compartidas que facilitan la coordinación entre los actores sociales. En esta misma línea, Velades (2024), a través de un análisis bibliométrico sobre capital social y desarrollo sostenible, reafirma que estos componentes son esenciales para el fortalecimiento de estructuras organizativas resilientes y orientadas al logro de resultados colectivos. En conjunto, los datos empíricos obtenidos en esta investigación respaldan tanto los antecedentes revisados como el marco teórico adoptado, reafirmando que el capital social representa un recurso intangible clave para una gestión institucional responsable, colaborativa y sostenible.

**2.3.3.2. Variables Recaudación de Impuesto. En relación con la segunda variable analizada, los datos obtenidos revelan una percepción altamente positiva respecto al cumplimiento de las obligaciones fiscales dentro de Playa Cares Asociación Civil. El 87 % de los participantes en la encuesta manifestó que la organización cumple de manera constante con sus responsabilidades tributarias. Este resultado sugiere la existencia de una cultura organizacional cimentada en la transparencia, la ética institucional y la cooperación interna, factores que inciden directamente en una gestión tributaria eficaz.**

Este hallazgo guarda estrecha relación con lo planteado por Rengifo (2020), quien en su estudio sobre gestión tributaria a nivel municipal concluyó que una administración fundamentada

en la coordinación interinstitucional y en procedimientos claramente definidos mejora significativamente los niveles de recaudación fiscal, al analizar los programas de formación en el SENIAT, enfatiza que la capacitación del personal, junto con el fortalecimiento de los valores organizacionales, son elementos clave para lograr una administración tributaria eficiente y orientada al cumplimiento normativo.

Desde un enfoque teórico, Torgler (2003), argumentan que el cumplimiento fiscal no depende únicamente de los mecanismos de control y sanción, sino también de factores socioculturales como la confianza en las instituciones, la percepción de equidad y el sentido de responsabilidad colectiva. En este contexto, la moral tributaria y la cooperación voluntaria emergen como pilares fundamentales en cualquier modelo de recaudación sostenible.

De igual forma, Álvaro (2022) señala que cuando los modelos de gestión tributaria incorporan prácticas como la comunicación interna efectiva y la rendición de cuentas, se fortalece la cultura organizacional del cumplimiento fiscal. Por lo tanto, los resultados obtenidos en esta investigación refuerzan la idea de que el cumplimiento tributario no se sustenta únicamente en las disposiciones legales, sino también en factores sociales y culturales vinculados al capital social, especialmente en lo que respecta a la cooperación interna y los valores compartidos que fortalecen los procesos fiscales dentro de la organización.

## FASE DE PRESENTACIÓN

### 3.1. Conclusiones

**Objetivo 1:** Identificar los diferentes componentes del capital social presentes en Playa Cares Asociación Civil, evaluando cómo contribuyen al funcionamiento general de la organización.

Los resultados obtenidos permiten concluir que en Playa Cares Asociación Civil se evidencia una presencia significativa de los principales componentes del capital social, entre los que destacan la confianza entre los miembros, el compromiso institucional, la existencia de canales efectivos de comunicación, el intercambio oportuno de información y la adhesión a procedimientos internos establecidos. La mayoría de los encuestados seleccionó la opción “siempre”, lo que refleja un alto grado de consolidación de estos elementos dentro de la organización.

Este entorno organizacional propicia la cooperación, fortalece la cohesión grupal y favorece la toma de decisiones informadas, todos ellos factores fundamentales para garantizar un funcionamiento ágil, resiliente y eficiente. En este sentido, el capital social actúa como un recurso intangible estratégico que no solo fortalece el clima organizacional, sino que también potencia la capacidad operativa de la institución.

**Objetivo 2:** Evaluar cómo las redes de confianza y cooperación existentes en la organización influyen en la recaudación de impuestos.

Respecto a este objetivo, los hallazgos indican que las redes de confianza y cooperación interna influyen de manera positiva y directa en los procesos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones fiscales en Playa Cares Asociación Civil. La mayoría de los participantes

manifestó percibir una cultura de colaboración constante, alineación con los valores y misión institucional, así como una satisfacción laboral derivada de dinámicas de trabajo colaborativo.

Estos elementos fortalecen el compromiso de los miembros con los objetivos institucionales y crean un entorno propicio para una gestión tributaria eficiente y transparente. La confianza mutua y la cooperación interna no solo mejoran la calidad de las relaciones interpersonales, sino que también promueven una actitud proactiva hacia el cumplimiento fiscal, contribuyendo a consolidar una cultura organizacional ética, participativa y responsable.

**Objetivo 3:** Evaluar cómo las redes de confianza y cooperación existentes en la organización influyen en la recaudación de impuestos, con énfasis en cumplimiento, sanciones, procedimientos, tecnología y capacitación.

Los datos analizados revelan que Playa Cares Asociación Civil presenta un elevado nivel de cumplimiento tributario, sustentado en la eficacia de sus procedimientos internos, el uso adecuado de herramientas tecnológicas, la capacitación continua del personal y la existencia de una cultura organizacional comprometida con el cumplimiento normativo.

Aunque la mayoría de los encuestados señaló que “siempre” se cumplen las obligaciones fiscales, resulta especialmente relevante que las preguntas relacionadas con sanciones e incumplimientos recibieran respuestas que reflejan una percepción generalizada de cumplimiento efectivo. Esto sugiere la existencia de una cultura preventiva y de responsabilidad fiscal dentro de la organización. En conjunto, estos hallazgos refuerzan la idea de que las redes internas de confianza y cooperación también impulsan mecanismos de autorregulación institucional, promoviendo prácticas tributarias consistentes, minimizando riesgos legales y fortaleciendo la imagen organizacional frente a entidades externas.



### 3.2. Recomendaciones

**Objetivo 1:** identificar los diferentes componentes del capital social presentes en Playa cares Asociación Civil, evaluando como contribuyente al funcionamiento general de la organización.

1. Fortalecer y formalizar los canales de comunicación interna, mediante herramientas digitales o espacios de retroalimentación periódicos, para garantizar que la información fluya de manera clara, accesible y oportuna en todos los niveles de la organización.
2. Diseñar estrategias de refuerzo institucional que promuevan la identificación del personal con los valores y la misión de la organización, a través de talleres participativos, jornadas de integración y campañas de cultura organizacional.
3. Promover la actualización constante de los procedimientos internos, asegurando su difusión y aplicación efectiva. Esto puede incluir la elaboración de manuales operativos o capacitaciones periódicas sobre procesos administrativos.
4. Incentivar el reconocimiento a la fiabilidad y al compromiso de los colaboradores, implementando sistemas de reconocimiento no monetarios que refuercen las buenas prácticas de colaboración y responsabilidad.

**Objetivo 2:** Evaluar como las redes de confianza y cooperación existente en la organización influya en la recaudación de impuesto.

1. Fortalecer las prácticas de trabajo colaborativo a través de la creación de equipos interdepartamentales para la planificación fiscal y financiera, lo cual fomentará una visión compartida y facilitará el cumplimiento tributario.

2. Promover actividades que refuercen los valores institucionales y su relación con la responsabilidad tributaria, como campañas internas de sensibilización o conversatorios sobre ética fiscal y sostenibilidad social.
3. Monitorear de forma periódica el clima laboral y la satisfacción del personal, mediante encuestas internas o entrevistas grupales, para asegurar que el ambiente de cooperación siga siendo una fortaleza organizacional.
4. Integrar la misión institucional en los procesos fiscales y administrativos, de manera que los procedimientos tributarios no se perciban solo como obligaciones, sino como parte del compromiso social de la organización.

**Objetivo 3:** Evaluar cómo las redes de confianza y cooperación existentes en la organización influyen en la recaudación de impuestos (cumplimiento, sanciones, tecnología, procedimientos internos, capacitación).

1. Mantener y actualizar las plataformas tecnológicas utilizadas en los procesos fiscales, asegurando su funcionalidad y facilidad de uso, lo cual permitirá un mayor control, precisión y eficiencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
2. Implementar un plan de formación continua para el personal administrativo y contable, enfocado en normativas fiscales, uso de herramientas tecnológicas, y gestión de sanciones, con el fin de fortalecer la capacidad institucional de prevención y cumplimiento.
3. Establecer mecanismos internos de auditoría y control preventivo, que permitan detectar posibles incumplimientos antes de que generen sanciones externas, promoviendo una cultura de mejora continua.

4. Reforzar el vínculo entre la cooperación interna y la gestión fiscal, mediante la asignación de roles compartidos o coordinadores fiscales internos, que promuevan la participación activa de diferentes áreas en el cumplimiento tributario.

#### **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

- Abreu, B. (2024). Análisis de los Principales Componentes del Capital Social en la Gestión Tributaria de Empresas Privadas. *Momboy*, (22), 62–74. <https://doi.org/10.70219/mby-222024-368>
- Alm, J., & Soled, J. A. (2016). Complejidad fiscal y cumplimiento tributario. *Revista Nacional de Impuestos*, 69(4), 833–854. <https://doi.org/10.17310/ntj.2016.4.06>

- Alm, J., & Torgler, B. (2006). Diferencias culturales y moral fiscal en Estados Unidos y Europa. *Revista de Psicología Económica*, 27(2), 224–246. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2005.09.002>
- Axelrod, R. (2008). *La evolución de la cooperación*. Libros básicos.
- Baumeister, R. F., & Leary, M. R. (1995). La necesidad de pertenencia: El deseo de vínculos interpersonales como motivación humana fundamental. *Boletín Psicológico*, 117(3), 497–529. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.117.3.497>
- Bird, R. M., & Zolt, E. M. (2008). *Política fiscal en los países emergentes*. In D. A. McDaniel & R. M. Bird (Eds.), *Tapatío and Development*
- Bird, R. M., & Zolt, E. M. (2008). Tecnología e impuestos en países en desarrollo: De la mano al ratón. *Revista Nacional de Impuestos*, 61(4), 791–821. <https://doi.org/10.17310/ntj.2008.4.08>
- Bjornskov, C. (2010). Cómo afecta la confianza social al crecimiento económico. *Southern Economic Journal*, 76(1), 134–150. <https://doi.org/10.4284/sej.2010.76.1.134>
- Bourdieu, P. (1986). *Las formas del capital*. En J. Richardson (Ed.), *Manual de teoría e investigación para la sociología de la educación* Greenwood Press. Publishing. <https://www.oecd.org/ctp/tax-global/transparency-tax-incentives.pdf>
- Bourdieu, P. (1997). El capital social: una herramienta clave en las ciencias sociales. Editorial XYZ.
- Bracamonte, D. (2022). *Autonomía Tributaria sobre la recaudación efectiva del impuesto en las actividades económicas* [Trabajo de Grado, Universidad Valle de Momboy]. Repositorio Institucional de la Universidad Valle del Momboy. <https://repositorio.uvm.edu.ve/items/1dfa524b-4d3f-4356-86fa-affabbd6af8c>
- Cabrero, E. (2015). Redes de colaboración y su impacto en la eficiencia fiscal de las organizaciones sin fines de lucro en México. *Revista Mexicana de Administración Pública*.
- Código Fiscal de Federación, (2021). Diario Oficial de la Federación (DOF). Última reforma.
- Código Orgánico Tributario. (2020). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, (N° 6.507 Extraordinario, 29 de enero de 2020).
- Coleman, J. (1990). *Fundamentos del capital social en las organizaciones*. Editorial ABC.

- Coleman, J. S. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology*, 94, S95-S120. <https://doi.org/10.1086/228943>
- Coleman, J. S. (2001). Social Capital in the Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology*, 94(Supplement), S95-S120.
- Coleman, J. S. (2003). *Fundamentos de la teoría social*. Harvard University Press.
- Cortés, R. (2018). *El capital social en las organizaciones civiles mexicanas: un análisis de sus efectos fiscales*. Editorial DEF.
- Ellison, N. B., Steinfield, C., & Lampe, C. (2007). The benefits of Facebook “friends:” Social capital and college students’ use of online social network sites. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12(4), 1143–1168. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00367.x>
- Feld, L. P., & Frey, B. S. (2007) El cumplimiento tributario como resultado de un contrato fiscal psicológico: el papel de los incentivos y la regulación adaptativa. *Derecho y Política*, 29(1), 102–120. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9930.2007.00248.x>
- Fukuyama, F. (1995). *Trust: Las virtudes sociales y la creación de prosperidad*. Free Press.
- Granovetter, M. S. (1973). The Strength of Weak Ties. *American Journal of Sociology*, 78(6), 1360–1380. <https://doi.org/10.1086/225469>
- Gupta, S., Keen, M., & Shah, A. (2017). *Revoluciones digitales en las finanzas públicas*. Fondo Monetario Internacional. <https://doi.org/10.5089/9781484315224.071>
- Hernández, P. (2023). El capital social como dimensión del desarrollo sostenible: su influencia en el desempeño económico agregado y de las organizaciones sociales de producción en Ecuador [Tesis Doctoral, Universidad de Extremadura]. Repositorio Universidad de Extremadura. <https://dehesa.unex.es/server/api/core/bitstreams/1e0086a4-887c-4d6b-b409-5b43e01fc480/content>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). Metodología de la investigación (6ta ed.). McGraw-Hill Educación.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana
- Jiménez, J. P., & Podestá, A. (2020). *La administración tributaria en América Latina: Retos y buenas prácticas*. Instituto de Estudios Fiscales.

- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (1999). *Aprendiendo juntos y solos: aprendizaje cooperativo, competitivo e individualista*. Allyn y Bacon.
- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (1999). *Aprendiendo juntos y solos: aprendizaje cooperativo, competitivo e individualista* (5.ª ed.). Allyn y Bacon.
- Letki, N. (2006). Confianza y cooperación en las organizaciones no lucrativas. *Revista de Ciencias Sociales*.
- Luhmann, N. (2001). *Confianza y poder: Dos obras de Niklas Luhmann*. Wiley.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). Una conceptualización de tres componentes del compromiso organizacional. *Revisión de Gestión de Recursos Humanos*, 1(1), 61–89.
- Morales, R., & Ortega, L. (2021). Estrategias de fiscalización y su impacto en la recaudación fiscal: Un enfoque comparado. *Revista de Hacienda Pública y Tributaria*, 17(1), 45–61.
- Musgrave, R. A., & Musgrave, P. B. (1989). *Finanzas públicas en teoría y en la práctica* (5th ed.). McGraw-Hill.
- Musgrave, R. A., & Musgrave, P. B. (1989). *Finanzas públicas en teoría y en la práctica* (5th ed.). McGraw-Hill.
- OECD. (2019). *Administración Tributaria 2019: Información Comparativa de la OCDE y Otras Economías Avanzadas y Emergentes*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/74d162b6-en>
- OECD. (2022). *Digital Transformación of Tax Administración*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/2f774c6e-en>
- OECD. (2022). *Estadísticas de Ingresos 2022: Tendencias de los Ingresos Tributarios en los Países de la OCDE*. Publicaciones de la OCDE. <https://doi.org/10.1787/2fd6b6a3-en>
- Putnam, R. D. (1993). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton University Press.
- Putnam, R. D. (1995). *Bowling Alone: El declive del capital social estadounidense*. *Revista de la Democracia*, 6(1), 65-78. <https://translate.google.com/website?sl=en&tl=es&hl=es&client=srp&u=https://muse.jhu.edu/article/16643>
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling Alone: El colapso y el resurgimiento de la comunidad estadounidense*. Simon & Schuster.

- Rengifo, M. (2020). *Gestión tributaria y recaudación impuesto de la municipalidad* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55073/Rengifo\\_MMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55073/Rengifo_MMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sandoval, L. (2018). Cultura tributaria empresarial y cumplimiento fiscal: una perspectiva ética y organizacional. *Revista Latinoamericana de Administración Tributaria*, 34(1), 53–72.
- Schwartz, S. (2002). Universales en el contenido y la estructura de los valores: Avances teóricos y pruebas empíricas en 20 países. *Avances en Psicología Social Experimental*, 25, 1–65. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60281-6](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60281-6)
- SENIAT. (2023). *Informe de Gestión Anual 2022*. Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria. <https://www.seniat.gob.ve>
- Silva, D., & Rincón, M. (2019). El control fiscal como herramienta para el fortalecimiento de los ingresos tributarios. *Revista Venezolana de Ciencias Sociales*, 25(3), 89–104.
- Torgler, B. (2005). *Moral fiscal y democracia directa*. *Revista Europea de Economía Política*, 21(2), 525–531. <https://doi.org/10.1016/j.ejpoleco.2004.08.002>
- Torgler, B. (2007). *Cumplimiento tributario y moral tributaria: un análisis teórico y empírico*. Edward Elgar Publishing.
- Valadez, B. (2024). Capital social y desarrollo sostenible un análisis bibliométrico y de visualización. *Revista Hispana para el Análisis de Redes Sociales*, 35(2), 201-219. <https://doi.org/10.5565/rev/redes.1031>
- Villegas, H. B. (1999). *Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Depalma.

**ANEXOS**

## Anexo 1. Tabla de validación del Instrumento

### TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Por favor lea cuidadosamente cada uno de los Ítems que contiene el instrumento, luego según su criterio marque con una "X" en el formato la casilla correspondiente, suministrando si es necesaria, la información que soporte su opinión.

Fecha:

Nombre del Experto:

Aspectos a Evaluar:

Ítem	Claridad				Congruencia				Pertinencia				Observación	
	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D		
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														

A: Excelente

B: Bueno

C: Regular

D: Deficiente

Observaciones Generales:

Experto:

Apellidos y Nombres:

Firma:

Estudios realizados

Pregrado:

Especialización:

Maestría: x

Doctorado:



**Anexo 2.** Instrucciones para el instrumento

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY**  
**VICERRECTORADO ACADEMICO**  
**DECANATO DE INVESTIGACION Y POSTGRADO**  
**ESPECIALIZACION EN GERENCIA TRIBUTARIA**

Con la finalidad de recabar información para realizar el trabajo de investigación “**Capital Social como Herramienta para fortalecer la recaudación de impuestos en la empresa Playa Cares Asociación Civil, México**”, se solicita su participación. Por otro lado, se agradece su colaboración con el diligenciamiento de la presente encuesta con el fin de ser un recurso para el desarrollo del trabajo de grado en la especialidad Gerencia tributaria. La encuesta tomará cinco minutos como máximo donde toda la información suministrada será totalmente confidencial.

**Instrucciones:** Para desarrollar el siguiente instrumento solo va a responder con una “X” la opción u alternativa que considere.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

### Anexo 3. Cuestionario

Nro	Preguntas	Índice de Evaluación				
		1	2	3	4	5
1	Considera que las acciones y decisiones de los directivos y trabajadores es fiabilidad y de confianza?					
2	¿Existe disposición para compartir información relevante (conocimientos, recursos, actualizaciones) entre los equipos y departamentos de la empresa?					
3	¿Los canales de comunicación internos (reuniones, correos, plataformas, etc.) son efectivos y accesibles para usted?					
4	¿Se siente comprometido con los objetivos organizacionales de la empresa?					
5	¿Considera que el nivel de seguimiento de reglas y procedimientos internos de la empresa es alto?					
6	¿Toma la iniciativa para proponer mejoras y soluciones en su área de trabajo o en la empresa en general?					
7	¿Qué tan fuerte es su identificación con los valores y la misión de la empresa?					
8	¿Tiene la percepción de un ambiente de trabajo colaborativo donde los equipos se apoyan mutuamente?					
9	¿Cuál es su nivel de satisfacción laboral en la empresa?					
10	¿Cuál es su percepción del cumplimiento general de las obligaciones fiscales por parte de la empresa?					
11	¿La empresa demuestra un fuerte sentido de responsabilidad social corporativa en relación con sus obligaciones tributarias?					
12	¿La empresa realiza el pago oportuno de impuestos y otras obligaciones fiscales?					
13	¿La empresa ha recibido sanciones o multas por incumplimiento fiscal en los últimos años?					
14	¿La empresa hace un uso adecuado de la tecnología (software, sistemas) para la gestión y el cumplimiento de sus obligaciones fiscales?					
15	¿Considera que hay claridad en los procedimientos internos para el manejo de los impuestos en la empresa?					
16	¿El nivel de capacitación del personal encargado de asuntos fiscales en la empresa es adecuado?					

**Anexo 4. Validación del experto 1****UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY****VICERRECTORADO ACADEMICO****DECANATO DE INVESTIGACION Y POSTGRADO****ESPECIALIZACION EN GERENCIA TRIBUTARIA****CONSTANCIA DE VALIDACION**

Yo, Profesora Zaida Kassar portadora de la cédula de identidad N° V- hago constar que revisé y aprobé el instrumento presentado para la recolección de datos en la investigación realizada por la Lcda. Johanany Cedeño, titular de la cedula de identidad Nro. V-18.036.368 Trabajo de Grado titulado: **CAPITAL SOCIAL COMO HERRAMIENTA PARA FORTALECER LA RECAUDACION DE IMPUESTOS EN LA EMPRESA "PLAYA CARES ASOCIACION CIVIL, MEXICO** presentado para optar al título de Gerencia Tributaria.

a través de los siguientes criterios de evaluación relación de ítems, objetivos, pertinencia de las variables, congruencia y redacción de ítems. En función del cual autorizo la aplicación de este.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesada, a los veintiún (21) día de julio del dos mil veinticinco (2025)

Atentamente

**Anexo 5. Validación del experto 2****UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY****VICERRECTORADO ACADEMICO****DECANATO DE INVESTIGACION Y POSTGRADO****ESPECIALIZACION EN GERENCIA TRIBUTARIA****CONSTANCIA DE VALIDACION**

Yo, Profesora Belkis Abreu portadora de la cédula de identidad N° V- 13050571, hago constar que revisé y aprobé el instrumento presentado para la recolección de datos en la investigación realizada por la Lcda. Johanany Cedeño, titular de la cedula de identidad Nro. V-18.036.368 Trabajo de Grado titulado: **CAPITAL SOCIAL COMO HERRAMIENTA PARA FORTALECER LA RECAUDACION DE IMPUESTOS EN LA EMPRESA "PLAYA CARES ASOCIACION CIVIL, MEXICO** presentado para optar al título de Gerencia Tributaria.

a través de los siguientes criterios de evaluación relación de ítems, objetivos, pertinencia de las variables, congruencia y redacción de ítems. En función del cual autorizo la aplicación de este.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesada, a los doce (12) días de mayo del dos mil veinticinco (2025)

Atentamente

**Anexo 6. Validación del experto 3****UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY****VICERRECTORADO ACADEMICO****DECANATO DE INVESTIGACION Y POSTGRADO****ESPECIALIZACION EN GERENCIA TRIBUTARIA****CONSTANCIA DE VALIDACION**

Yo, Profesor José Díaz, portadora de la cédula de identidad N° V- hago constar que revisé y aprobé el instrumento presentado para la recolección de datos en la investigación realizada por la Lcda. Johanany Cedeño, titular de la cedula de identidad Nro. V-18.036.368 Trabajo de Grado titulado: **CAPITAL SOCIAL COMO HERRAMIENTA PARA FORTALECER LA RECAUDACION DE IMPUESTOS EN LA EMPRESA “PLAYA CARES ASOCIACION CIVIL, MEXICO** presentado para optar al título de Gerencia Tributaria.

a través de los siguientes criterios de evaluación relación de ítems, objetivos, pertinencia de las variables, congruencia y redacción de ítems. En función del cual autorizo la aplicación de este.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesada, a los dieciocho (18) días de julio del dos mil veinticinco (2025)

. Atentamente

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY  
VICERRECTORADO ACADEMICO  
DECANATO DE INVESTIGACION Y POSTGRADO  
  
UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY

**Anexo 7. Aprobación del tutor**

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY**  
**VICERRECTORADO ACADEMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES**  
**ESCUELA DE CONTADURIA PUBLICA**



**APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi Carácter de Tutor (a) del Trabajo Especial del Grado Titulado: **CAPITAL SOCIAL COMO HERRAMIENTA PARA FORTALECER LA RECAUDACION DE IMPUESTOS EN LA EMPRESA “PLAYA CARES ASOCIACION CIVIL, MEXICO”**, realizada por: **LCDA. JOHANANY CAROLINA CEDEÑO INFANTE**, titulares de la cedula de identidad N° V-18.036.368, para optar por el título de **ESPECIALISTA EN GERENCIA TRIBUTARIA**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido ante la presentación pública y la evaluación por parte del jurado que se asigne.

Atentamente,

---

Prof. Msc. Gilberto Rojas  
C.I. V-19.285.228

A los 22 días del mes de septiembre de 2025