

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
GERENCIALES.
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA



GESTIÓN TRIBUTARIA Y SU INFLUENCIA EN LA PERCEPCIÓN
DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS
FIRMAS DE CONTADORES PÚBLICOS UBICADOS EN LA
PARROQUIA EL RECREO, MUNICIPIO LIBERTADOR, CARACAS
DISTRITO CAPITAL.

Presentado por:

TSU JOSUE QUEVEDO

TRUJILLO, VENEZUELA

2024

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
GERENCIALES.
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA



GESTIÓN TRIBUTARIA Y SU INFLUENCIA EN LA PERCEPCIÓN
DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS
FIRMAS DE CONTADORES PÚBLICOS UBICADOS EN LA
PARROQUIA EL RECREO, MUNICIPIO LIBERTADOR, CARACAS
DISTRITO CAPITAL.

Trabajo Especial de Grado para Optar al título de
Licenciado en Contaduría Pública

Presentado por:

TSU JOSUE QUEVEDO

TUTOR

Msc. Gilberto Rojas

TRUJILLO, VENEZUELA

2024

VEREDICTO

Figura 1 Veredicto



VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES

VEREDICTO

Nosotros, Prof. MSc. Karelis Paredes, Prof. MSc. Zaida y Prof. MSc. Gilberto Rojas, designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo Especial de Grado titulado **GESTIÓN TRIBUTARIA Y SU INFLUENCIA EN LA PERCEPCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS FIRMAS DE CONTADORES PÚBLICOS UBICADOS EN LA PARROQUIA EL RECREO, MUNICIPIO LIBERTADOR, CARACAS DISTRITO CAPITAL**, que presenta el TSU **Quevedo Berrios Josué Hibrain**, portador de la C.I. No **26.451.491**, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después de la presentación, defensa e interrogatorio correspondiente lo hemos calificado con diecinueve **(19) puntos**, de acuerdo con las normas vigentes dictadas por el Consejo Universitario de la Universidad "Valle del Momboy", referente a la evaluación de los Trabajos Especiales de Grado para optar al título de Licenciado/a en Contaduría Pública.

En fe de lo cual firmamos en Valera a los diecinueve días (19) días del mes de junio del año dos mil veinticuatro.



Prof. MSc. Zaida Kassar
C.I. 9.175.011
JURADO



Prof. MSc. Gilberto Rojas
C.I. 19.285.228
TUTOR



Prof. MSc. Karelis Paredes
C.I. 14.799.624
PRESIDENTE DEL JURADO



Prof. MSc. Héctor Antúnez
C.I. 9.364.278
DECANO



Prof. MSc. Zaida Kassar
C.I. 9.175.011
VICERRECTORA

 +58 412 2263605
 www.uvm.edu.ve
 universidadvalledelmomboy@uvm.edu.ve

Nota: La figura muestra el Veredicto final del trabajo especial de grado.

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradecido con Dios, por haberme guiado esta etapa de mi vida.

A Mayela Berrios y Pedro Quevedo que han sido excelentes padres y me han ayudado en alcanzar mis metas.

A mi hermano Samuel Quevedo, y hermanas Balmory Montilla y Malbery Montilla, que han estado apoyándome a la distancia.

RESUMEN

La gestión tributaria se refiere al conjunto de actividades y procesos que lleva a cabo una entidad (pública o privada), para administrar y controlar el cumplimiento de las obligaciones fiscales de los contribuyentes, esto incluye la recaudación de impuestos, la fiscalización de declaraciones, entre otras tareas relacionadas con la tributación. En esta investigación se plantea Analizar la gestión tributaria y su influencia en la percepción de la responsabilidad social empresarial en las firmas de contadores públicos ubicados en la parroquia el Recreo, municipio Libertador, Caracas Distrito Capital. La investigación es de tipo descriptiva con un diseño de campo no experimental, y como técnica para la recolección de información se empleó una encuesta contentiva de veinte (20) indicadores de tipo cerrado y dicotómica, para determinar: ¿cómo es el nivel de asesoramiento y consultoría fiscal y su influencia en la percepción de la responsabilidad social empresarial en la firma de contadores?, ¿cómo es el proceso de capacitación y actualización del personal y su influencia en la percepción de la responsabilidad social empresarial en la firma de contadores? y, ¿cómo es la eficiencia en la gestión tributaria y su influencia en la percepción de la responsabilidad social empresarial en la firma de contadores?. La población y muestra estuvo conformada por 5 firmas contables. Los resultados obtenidos permiten señalar que gran parte de las firmas contables no implementan prácticas para mejorar el crecimiento del capital humano, ni cuentan con programas comunitarios, por ende, se les recomienda implementar prácticas en beneficio del crecimiento del capital humano, tales como: programas de capacitación y actualización al personal, con el fin de mejorar la productividad y eficiencia, retener el talento y mejorar la calidad del servicio y, realizar programas comunitarios, con el propósito de mejorar su reputación y visibilidad en la comunidad.

Palabras clave: (gestión tributaria, responsabilidad social, capital humano, eficiencia, planificación financiera)

ABSTRACT

Tax management refers to the set of activities and processes carried out by an entity (public or private) to manage and control compliance with taxpayers' tax obligations, this includes tax collection, auditing of declarations, among others. other tasks related to taxation. The objective of this research is to analyze tax management and its influence on the perception of corporate social responsibility in the public accounting firm located in the Recreo parish, Libertador municipality, Caracas Capital District. The methodology used is descriptive with a non-experimental field design, and as a technique for collecting information, a survey containing twenty (20) closed and dichotomous indicators was used to determine: what is the level of advice? and tax consulting and its influence on the perception of corporate social responsibility in the accounting firm? How is the staff training and updating process and its influence on the perception of corporate social responsibility in the accounting firm? And, what is efficiency in tax management and its influence on the perception of corporate social responsibility in the accounting firm? The population and sample consisted of 5 accounting firms. The results obtained allow us to point out that a large part of the accounting firms do not implement practices for the development of human capital, nor do they have community programs, therefore, they are recommended to implement practices in favor of the growth of human capital, such as: training programs and updating personnel, in order to improve productivity and efficiency, retain talent and improve the quality of service and, carry out community programs, with the purpose of improving its reputation and visibility in the community.

Keywords: (tax management, social responsibility, human capital, efficiency, financial planning)

INDICE

VEREDICTO	3
AGRADECIMIENTO	4
RESUMEN.....	5
INDICE.....	7
INDICE DE TABLAS	10
INDICE DE FIGURAS	11
INTRODUCCIÓN.....	13
I. FASE DE PLANIFICACIÓN.....	15
Diagnostico Situacional	15
Problemas de la investigación	19
Problema general	19
Problemas específicos.....	19
Formulación de Objetivos.....	20
Objetivo general	20
Objetivos específicos	20
Justificación de la Investigación.....	21
Delimitación	22
Delimitación Temporal:	22

Delimitación Geográfica:	22
Revisión de la literatura	23
Estudios Previos	23
Bases teóricas	26
Cronograma de Planificación	42
Operacionalización de las Variables	44
II. FASE DE IMPLEMENTACIÓN	46
Diseño de la investigación	46
Población y muestra.....	46
Población.....	46
Muestra.....	47
Diseño de instrumento de recolección de datos	47
Validación y Confiabilidad de Instrumentos.....	48
Validez	48
Confiabilidad	48
Análisis de datos.....	49
Integración de Resultados.	77
Validación de Resultados.....	80
III. FASE DE PRESENTACION	84
CONCLUSIONES.....	84

RECOMENDACIONES.....	86
BIBLIOGRAFÍA.....	87
ANEXOS	92

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Cronograma de Planificación</i>	42
Tabla 2 <i>Operacionalización de la Variable</i>	44
Tabla 3 <i>Cantidad de clientes que reciben asesoramiento fiscal durante el mes</i>	49
Tabla 4 <i>Nivel de Satisfacción del cliente</i>	51
Tabla 5 <i>Los clientes implementan las recomendaciones fiscales</i>	53
Tabla 6 <i>Número de casos de fiscalización</i>	55
Tabla 7 <i>Horas de capacitación dadas al personal</i>	57
Tabla 8 <i>Actualización en relación a la normativa tributaria</i>	59
Tabla 9 <i>Pruebas internas</i>	61
Tabla 10 <i>Ratio de Costos</i>	63
Tabla 11 <i>Tiempo promedio dedicado a la preparación de impuestos</i>	65
Tabla 12 <i>Planificación Tributaria</i>	67
Tabla 13 <i>Cumplimiento de normas y leyes</i>	69
Tabla 14 <i>Desarrollo del capital humano</i>	71
Tabla 15 <i>Tasa de Rotación de empleados</i>	73
Tabla 16 <i>Compromiso en la Comunidad</i>	75
Tabla 17 <i>Instrumento de recolección de datos</i>	93

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Veredicto	3
Figura 2 Indicador 1	50
Figura 3 Indicador 2	52
Figura 4 Indicador 3	54
Figura 5 Indicador 4	56
Figura 6 Indicador 5	58
Figura 7 Indicador 6	60
Figura 8 Indicador 7	62
Figura 9 Indicador 8	64
Figura 10 Indicador 9	66
Figura 11 Indicador 10.....	67
Figura 12 Indicador 11, 12, 13 y 14.	70
Figura 13 Indicador 15 y 16.....	72
Figura 14 Indicador 17.....	74
Figura 15 Compromiso en la Comunidad.....	76

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario	92
Anexo 2 Carta de Validación del instrumento	97
Anexo 3 Matriz FODA	98

INTRODUCCIÓN

La gestión tributaria se refiere al conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo para administrar y controlar el cumplimiento de las obligaciones fiscales de los contribuyentes. Esto incluye la recaudación de impuestos, la fiscalización de declaraciones, la aplicación de sanciones en caso de incumplimiento, entre otras tareas relacionadas con la tributación. Es por ello que, la gestión tributaria es fundamental para garantizar el correcto funcionamiento de un sistema fiscal y el financiamiento de los servicios públicos.

En cuanto a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se precisa como la participación activa y espontánea de las empresas en mejoras sociales, económicas y ambientales con el fin de mejorar su competitividad, valoración y valor agregado. Las empresas que practican una gestión fiscal responsable demuestran su compromiso con la legalidad, la igualdad y la transparencia, valores fundamentales en la responsabilidad social empresarial. Además, el pago adecuado de impuestos contribuye a fortalecer la confianza de su grupo de interés y construir una sólida reputación en el mercado.

Con base a lo antes descrito se plantea en esta investigación analizar la gestión tributaria y su influencia en la percepción de la responsabilidad social empresarial en las firmas de contadores públicos F. Zambrano & Asociados, S.C; Hernández Cabriles y Asociados, C.A; PCGA Consultores, C.A; Hk Contadores Públicos & Asociados C.A; Sanabria, Rojas Y Asociados - Yersye Rojas (Socio), ubicados en la parroquia el Recreo, municipio Libertador, Caracas - Distrito Capital. La metodología para desarrollar el presente estudio, se fundamenta en la estructura de tres fases, la cual se presenta a continuación; Fase I de Planificación, en la que se desarrolló el diagnóstico situacional, los planteamientos del problema a investigar, los objetivos que determinaron la ruta que sigue la investigación, la justificación teórica y práctica ,

la delimitación de la investigación, se añade en este apartado los fundamentos teóricos que respaldan el estudio en curso, el cronograma de planificación y la operacionalización de las variables. Fase II implementación; diseño de investigación, población, muestra, instrumento de recolección de datos, validación - confiabilidad del instrumento, análisis, validación, y confiabilidad del instrumento; análisis y validación de resultados. La Fase III conclusiones y recomendaciones.

I. FASE DE PLANIFICACIÓN

Diagnostico Situacional

El Capital social es un término utilizado en los campos de la sociología y la economía, desde una perspectiva social, es un método que permite alcanzar intereses comunes a través de relaciones sociales y colectivas, permitiendo comunidades más fuertes y una mayor cohesión, por otro lado, desde el punto de vista económico, es un término utilizado en todo el mundo para definir los fondos propios de los que disponen las empresas para realizar sus actividades económicas. En otras palabras, el capital social constituye la base para que las empresas crezcan y desarrollen la responsabilidad social. Al desarrollar la terminología asociada con esta iniciativa, se observa que la responsabilidad social empresarial fomenta un compromiso con la ética empresarial al establecer un comportamiento responsable dentro de una organización, según Correa (2004, citado en Molero G. 2016) la RSE “es la integración voluntaria entre empresas, gobierno y sociedad en los ámbitos social, laboral, medioambiental y de respeto a los derechos humanos, surgida de relaciones transparentes y del diálogo con los grupos de interés” (p. 49).

En Venezuela, pese a la carencia de RSE, ha contribuido a una falta de compromiso de liderazgo dentro de las organizaciones, a criterio de Deniz y Zarraga (2001, citado en Molero G. 2016): “en Venezuela se destaca la importancia de la responsabilidad social empresarial para beneficiar a la humanidad. Se necesita un compromiso que equilibre objetivos financieros con mejoras para accionistas, empleados y sociedad” (p. 54). Aunado a esto, el compromiso de las empresas u organizaciones mediante la RSE podría influir en la evasión fiscal, no obstante, en lo que a Venezuela se refiere ha sido constante la lucha contra la evasión fiscal, el cual es un fenómeno que impacta la estabilidad económica, y que se ha incrementado debido a la falta de compensación hacia la población por parte del gobierno. Según Yáñez (2010, citado en Quispe

L. 2019) “es un mecanismo ilegal para minimizar los ingresos del impuesto que deben pagar los ciudadanos, lo hace ilícitamente cometiendo un delito para reducir sus impuestos” (p. 19).

En relación a la gestión tributaria, es definida como el conjunto de acciones creadas por la Administración tributaria orientada a diseñar incentivos fiscales a las empresas y a los contribuyentes, para los autores Lozano & Tamayo (2016) “la administración tributaria está encargada de la adecuada recaudación de los impuestos, basándose en leyes establecidas, por lo que ésta no puede sobrepasar las leyes para recolectar los impuestos” (p. 43). De un modo más general Nau (2019, citado en Prince A. 2022) aclara que la gestión tributaria “es una actividad heterogénea y diferenciada que busca el normal funcionamiento del sistema tributario” (párr. 20), a su vez, INEAF Business School (2022, citado en Prince A. 2022) define la gestión tributaria como “conjunto de normas, medios e instrumentos, con los que la Administración Pública regula la gestión de los diferentes tributos de los que se compone y que exige como medio de financiación para el gasto público” (párr. 20).

Una de las herramientas utilizadas para la gestión tributaria, es la aplicación de modelos tributarios los cuales son sistemas de reglas y leyes que determinan como se recaudan impuestos y como se distribuyen entre la población, tienen como objetivo garantizar el financiamiento de los servicios públicos y el bienestar social. Estos modelos tributarios, son aplicados por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) para obtener la información de una determinada actividad económica.

Las entidades contables en Venezuela brindan transparencia y credibilidad en la información financiera, asegurando el cumplimiento de las leyes fiscales y contables, lo que ayuda a la estabilidad y el crecimiento económico. A su vez, las oficinas contables son esenciales

para ayudar a las empresas a tomar decisiones éticas y sostenibles, lo que se traduce en responsabilidad social empresarial. Por tal motivo, la investigación se realizó en: F. Zambrano & Asociados, S.C; Hernández Cabriles y Asociados, C.A; PCGA Consultores, C.A; Hk Contadores Públicos & Asociados C.A; Sanabria, Rojas Y Asociados - Yersye Rojas (Socio), ubicados en la parroquia el Recreo, municipio Libertador, Caracas Distrito Capital. En relación, del diagnóstico situacional, obtenido de una matriz FODA, se observó que algunas oficinas contables cuentan con debilidades como: falta acciones de RSE, bajo asesoramiento a sus clientes en relación al tema de RSE, falta de capacitación y actualización al personal.

El no cumplir con la RSE pueden afectar en la motivación laboral, deficiencias en la mejora del capital intelectual, además, las empresas que no asumen su RSE tienen un impacto negativo en la sociedad y el medio ambiente, lo que puede llevar a una disminución en la confianza del público en ellas. Por tal razón la investigación además de analizar la gestión tributaria y su influencia en la percepción de la responsabilidad social empresarial en las firmas contables seleccionadas, busca describir como la capacitación y actualización del personal influyen en la percepción de RSE, pues es imprescindible que las empresas implementen prácticas éticas y sostenibles en sus operaciones, ya que al suministrar información sobre RSE, las empresas pueden concienciar a sus empleados sobre la importancia de actuar de manera responsable con la colectividad y el medio ambiente, pudiendo incluir temas como la gestión ética, la diversidad e inclusión, el respeto a los derechos humanos y la sostenibilidad ambiental. Además, la capacitación en RSE mejora la popularidad de la empresa, mejora la relación con los stakeholders generando un impacto positivo en la comunidad.

Aunado a esto, el asesoramiento fiscal puede influir en la percepción de la RSE de una empresa. Por un lado, una buena gestión fiscal contribuye al prestigio de la empresa demostrando su compromiso con el acatamiento de las obligaciones fiscales. Sabiendo que el asesoramiento fiscal ético y transparente puede ayudar a la empresa a cumplir con sus obligaciones fiscales de manera responsable, evitando prácticas fraudulentas.

Problemas de la investigación

Problema general

De lo descrito anteriormente, se plantea la siguiente interrogante: ¿En qué medida la gestión tributaria influye en la percepción de la responsabilidad social empresarial en las firmas de contadores públicos ubicado en la parroquia el Recreo, municipio Libertador, Caracas Distrito Capital?

Problemas específicos

1. ¿Cómo es el nivel de asesoramiento y consultoría fiscal y su influencia en la percepción de la responsabilidad social empresarial en las firmas de contadores públicos ubicados en la parroquia el Recreo, municipio Libertador, Caracas Distrito Capital?
2. ¿Cómo es el proceso de capacitación y actualización del personal y su influencia en la percepción de la responsabilidad social empresarial en las firmas de contadores públicos ubicados en la parroquia el Recreo, municipio Libertador, Caracas Distrito Capital?
3. ¿Cómo es la eficiencia en la gestión tributaria y su influencia en la percepción de la responsabilidad social empresarial en las firmas de contadores públicos ubicado en la parroquia el Recreo, municipio Libertador, Caracas Distrito Capital?

Formulación de Objetivos

Objetivo general

Analizar la gestión tributaria y su influencia en la percepción de la responsabilidad social empresarial en las firmas de contadores públicos ubicados en la parroquia el Recreo, municipio Libertador, Caracas Distrito Capital.

Objetivos específicos

1. Diagnosticar el nivel de asesoramiento y consultoría fiscal y su influencia en la percepción de la responsabilidad social empresarial en las firmas de contadores públicos ubicados en la parroquia el Recreo, municipio Libertador, Caracas Distrito Capital.
2. Describir el proceso de capacitación y actualización del personal y su influencia en la percepción de la responsabilidad social empresarial en las firmas de contadores públicos ubicados en la parroquia el Recreo, municipio Libertador, Caracas Distrito Capital.
3. Determinar la eficiencia en la gestión tributaria y su influencia en la percepción de la responsabilidad social empresarial en las firmas de contadores públicos ubicados en la parroquia el Recreo, municipio Libertador, Caracas Distrito Capital.

Justificación de la Investigación

Desde una perspectiva Social: el interés de analizar cómo la gestión tributaria influyen en la percepción de la responsabilidad social empresarial, brinda la oportunidad de conocer y promover prácticas empresariales éticas, transparentes y sostenibles que generen un impacto positivo en el entorno en el que operan las empresas objeto de estudio. En relación al aspecto Teórico: la investigación permitió identificar las acciones de responsabilidad social empresarial que emplean las firmas de contadores F. Zambrano & Asociados, S.C; Hernández Cabriles y Asociados, C.A; PCGA Consultores, C.A; Hk Contadores Públicos & Asociados C.A; Sanabria, Rojas Y Asociados - Yersye Rojas (Socio).

Con referencia a la justificación metodológica, esta investigación proporciona a otros investigadores herramientas teórico-prácticas para conocer cómo la gestión tributaria influyen en la percepción de la RSE, al demostrar el compromiso de las empresas con sus obligaciones fiscales, pues una gestión tributaria transparente y ética es un indicador de la responsabilidad social en una empresa, ya que demuestra su contribución al financiamiento de los servicios públicos y al desarrollo de la sociedad en general. Con respecto a la justificación práctica, esta investigación se realizó porque permitirá a las oficinas contables describir como la gestión tributaria, la capacitación del personal y la consultoría fiscal influyen en la percepción de la RSE.

Delimitación

La investigación se realizó en las firmas de contadores F. Zambrano & Asociados, S.C; Hernández Cabriles y Asociados, C.A; PCGA Consultores, C.A; Hk Contadores Públicos & Asociados C.A; Sanabria, Rojas Y Asociados - Yersye Rojas (Socio).

Delimitación Temporal:

La Investigación se realizó entre el primer y segundo trimestre del año, lo cual permitió una investigación actualizada en lo que respecta al objetivo general del presente trabajo.

Delimitación Geográfica:

La presente investigación se llevará a cabo en la firma de contadores ubicado en la parroquia el Recreo, municipio Libertador, Caracas Distrito Capital.

Revisión de la literatura

Para esta fase del trabajo se revisaron las teorías que sustentan el proyecto a partir del planteamiento del problema realizado, luego de elegir el tema a estudiar y formular las preguntas. El siguiente paso es revisar la literatura existente sobre este tema para orientar la investigación. Es la búsqueda de fuentes documentales que permitan identificar, extraer y recopilar información relevante al problema de investigación.

Estudios Previos

Los antecedentes citados a continuación sirven de referencia conceptual y teórica para el desarrollo de esta investigación, debido a que dichas investigaciones proporcionan elementos fundamentales relacionados con la investigación en curso y han sido tomadas en cuenta puesto que su contenido es de gran importancia al guardar relación con el objeto que se está estudiando.

1. Valderrama J. & Barrios A. (2019) en su trabajo denominado: Responsabilidad Social Empresarial en las Firmas de Auditores a partir de la Adopción de Estándares Internacionales de Auditoría, tuvo como objetivo “Analizar la Responsabilidad Social Empresarial en las firmas de auditores a partir de la adopción de los estándares internacionales de auditoría”. Metodológicamente, la investigación fue cualitativa, con revisión documental y técnicas como resumen analítico y análisis crítico. Se encontró que la RSE en las firmas de auditoría debe ir más allá del cumplimiento de la normativa profesional para mejorar la imagen de la firma como socio-responsable ante los usuarios de la información financiera, el gremio profesional, sus clientes y sus empleados, cuyos beneficios derivados podrían estar representados por el posicionamiento profesional de sus servicios, el aumento del número de clientes y, como resultado, el aumento de la rentabilidad económica de la empresa.

En este sentido, la investigación guarda relación con el antecedente citado, puesto que la RSE dentro de la firma de contadores públicos F. Zambrano & Asociados debe estar vinculada con el cumplimiento de las normas contables y la ética profesional con el objetivo alcanzar las metas establecidas mediante acciones socio-responsables ante sus clientes y comunidad.

2. Aular Galindo M. (2022) en su artículo científico titulado: La práctica de la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela, para Petroglifos Revista Crítica Transdisciplinar, estudiante semestral de la Universidad Alejandro de Humboldt, Distrito Capital, Venezuela, estableció como objetivo principal, analizar la práctica de la Responsabilidad Social Empresarial en organizaciones venezolanas. El estudio se basó en el paradigma positivista y empleó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo. 94 gerentes de tres estados de la República Bolivariana de Venezuela participaron en él. Después de utilizar el método de recopilación de datos, se descubrió que hay importantes desafíos en el entorno empresarial venezolano para llevar a cabo acciones que se ajusten a la perspectiva de la Responsabilidad Social Empresarial. Los hallazgos destacaron las deficiencias en la incorporación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas en el proceso de toma de decisiones, la visión estratégica del tema y la socialización de este tema.

La investigación actual está relacionada con el tema mencionado anteriormente, puesto que uno de los objetivos es identificar las acciones de responsabilidad social empresarial en la firma de contadores públicos ubicados en la parroquia el Recreo, municipio Libertador, Caracas Distrito Capital, esto se debe a que la implementación de acciones en una empresa crea una cultura de RSE, lo que aumenta la popularidad de la empresa y la convierte en una empresa altamente responsable.

3. Cardona D. (2019) realizo un ensayo titulado La responsabilidad social empresarial. Concepto, evolución y tendencias, para la Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco, analiza el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, sus antecedentes y la forma en que diferentes autores y organizaciones la han concebida por diferentes autores y organizaciones. La investigación es de carácter bibliográfico. Además, se destacan los cambios y situaciones que permiten implementar la RSE, y los beneficios que genera al implementarla de manera constante y consistente, a diversos grupos de interés, como la sociedad, el gobierno, las empresas y el medio ambiente.

El ensayo actual se relaciona con el estudio porque aporta conceptos teóricos sobre la responsabilidad social empresarial, sus objetivos y definiciones según varios autores.

Bases teóricas

Incluyen un conjunto de ideas y sugerencias que forman un punto de vista o enfoque específico que tiene como objetivo explicar el fenómeno o problema planteado. Esta sección se puede dividir por los temas o variables que se examinarán. Según Bavaresco, A. (2006) “los fundamentos teóricos son las teorías que brindan al investigador un sustento inicial en el conocimiento del objeto de estudio, es decir, que sus estudios se sustentan en una investigación pura o exploratoria.” (p. 37).

Gestión Tributaria.

Todas las estrategias o procedimientos utilizados por la administración tributaria para medir y determinar las obligaciones tributarias de los contribuyentes, así como para verificar y recaudar impuestos se denominan gestión tributaria. Celhay (2001, citado en Alaña Castillo, T. P., Gonzaga Añazco, S. J., & Yáñez Sarmiento, M. M. (2018) considera que la recaudación tributaria es determinada por dos factores, la amplitud de la base imponible y las tasas impositivas, lo que se podría comprender que la política tributaria dispone de tres herramientas para impulsar incrementos en la recaudación fiscal: elevar la tasa impositiva, ampliar la base imponible y reducir la evasión fiscal (párr. 6).

En este sentido, la responsabilidad principal del gobierno es la Administración Tributaria, que incluye la ejecución de las leyes tributarias y la gestión operativa del sistema tributario, lo que garantiza que todos los contribuyentes paguen sus impuestos. El Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria es responsable de administrar los impuestos en Venezuela.

Planificación Tributaria.

La planificación tributaria es un proceso estratégico mediante el cual se analizan y se toman decisiones anticipadas con el objetivo de minimizar la carga impositiva de una persona o empresa de manera legal y ética. Esto implica estudiar detalladamente la normativa fiscal vigente, identificar oportunidades de ahorro fiscal, aprovechar deducciones y beneficios fiscales, y estructurar adecuadamente las operaciones financieras para reducir la carga impositiva. El autor Báez (2016, citado en Veloz, R.R.S, s.f) define a la planificación tributaria como “el proceso mediante el cual las empresas prevén situaciones propias de su giro con el objetivo de postergar o evitar una futura carga tributaria mediante un sinnúmero de estrategias con pleno apego a la ley sin abusar las disposiciones legales.” (p. 538). A su vez, García (2016, citado en Veloz, R.R.S, s.f) la planificación tributaria es “el proceso de dirigir acciones apropiadas que hacen que un contribuyente seleccione alternativas para minimizar los impuestos a través de la previsión con el fin de lograr ahorros fiscales” (p. 539).

Asesoramiento y Consultoría fiscal.

La asesoría es la acción de brindar orientación, consejo o recomendaciones expertas sobre un tema específico, puede ser en áreas como finanzas, salud, legal, contable, entre otros. Martínez (2000), plantea que "es un servicio brindado a los miembros de una institución educativa o individuo en el ámbito laboral encaminado a corregir, complementar y/o actualizar los conocimientos, hábitos, habilidades y comportamientos de los líderes educativos" (p. 9). Para Aragón (2012), es el proceso de brindar servicios de apoyo a organizaciones a las que se les brinda asesoramiento y apoyo, en busca de:

- Encontrar soluciones a sus problemas y preocupaciones.
- Impulsar su bienestar empresarial.

- Promover su desarrollo.
- Conseguir sus objetivos.
- Incorporar planes de control.
- Mantener un ambiente de trabajo satisfactorio y otros.

Partiendo de la definición de asesoría, dentro del área fiscal, se entiende como el servicio profesional que gestiona el cumplimiento de las obligaciones tributarias ante la administración tributaria para contribuyentes naturales y jurídicos. Este asesoramiento es dado por un asesor fiscal, el cual es un profesional experto en materia tributaria que además del conocimiento de la legislación y toda la normativa aplicable, también tiene conocimientos en materia contable, financiera y comercial.

Por otro lado, la consultoría tiene como objetivo es resolver los problemas de una empresa, ayudándola a identificar deficiencias y aprovechar diversas oportunidades para su crecimiento. López y otros (2010, citado en González Millán, J. J., Rodríguez Díaz, M. T., & Duarte, L. M. (2011) señalan que la consultoría “es un servicio prestado por un profesional idóneo (con conocimiento, capacidad y experiencia) a una organización, con el fin de contribuir a la solución de sus problemas y el logro de sus objetivos” (p. 70). Para Schein, (citado en González Millán, J. J., Rodríguez Díaz, M. T., & Duarte, L. M. (2011) “la consultoría es un ciclo de ayuda organizacional, en donde existe la relación cliente-consultor” (p. 70); así mismo, Miranda y Vitta (2008, citado en González Millán, J. J., Rodríguez Díaz, M. T., & Duarte, L. M. (2011) la definen como “el conjunto de actividades que realiza el consultor para ayudar al cliente a percibir y comprender los acontecimientos de los procesos que se presentan en el ambiente y a influir sobre ellos” (p. 70).

Estos conceptos tienden a definir la consultoría como, un servicio prestado por una persona que tiene amplios conocimientos, criterio y capacidad para tomar decisiones basadas en la destreza adquirida. Esta persona, es responsable de optimizar la carga tributaria de sus clientes y busca las mejores estrategias para minimizar los impuestos y cumplir con las obligaciones tributarias, siempre en el más cuidadoso cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Aunque existe similitud en ambas definiciones (asesoría y consultoría) en el área fiscal, la diferencia entre asesoría fiscal y consultoría fiscal radica principalmente en el enfoque y la profundidad de los servicios prestados.

La asesoría fiscal suele ser más general y se enfoca en brindar orientación y asesoramiento continuo sobre cuestiones fiscales, como la presentación de declaraciones de impuestos, la optimización de la carga impositiva, entre otros. Por otro lado, la consultoría fiscal se enfoca en proyectos específicos y más complejos, donde se requiere un análisis más profundo y detallado de la situación fiscal de una empresa o individuo. Los consultores fiscales suelen ser contratados para resolver problemas específicos, como la reestructuración de una empresa para minimizar impuestos, la planificación de herencias, entre otros. En resumen, la asesoría fiscal es más general y continuada, mientras que la consultoría fiscal es más específica, centrada en proyectos puntuales y complejos.

Responsabilidad Social.

Según Schwald (2004, citado en Mori María 2009), la responsabilidad social significa “ser consciente del daño que nuestros actos pueden ocasionar a cualquier individuo o grupo social” (párr. 5). Para Caravedo (1998, citado en Mori María 2009) la responsabilidad social "es un compromiso que las empresas asumen por el bienestar del entorno social que las rodea"(párr. 7). En otras palabras, la responsabilidad social se refiere al deber y obediencia de los miembros de la comunidad de responder con sus acciones a la sociedad, por lo que se relaciona con la ética y la moral, considerando que las decisiones tomadas por los individuos y las sociedades tienen resultados en comparación con otros, ya sea negativo o positivo. De lo descrito anteriormente, se puede concluir que la responsabilidad social tiene los siguientes objetivos:

- a) Lograr un desarrollo sostenible, adoptando prácticas que promuevan el bienestar de las generaciones actuales sin comprometer los requisitos de las generaciones futuras.
- b) Invertir en el bienestar social y el desarrollo de la comunidad, mejorando la calidad de vida de sus miembros.
- c) Guardar y proteger el medio ambiente, minimizando el impacto negativo de nuestras acciones.
- d) Utilizar la ética y la transparencia en la toma de decisiones, basada en valores morales y éticos.
- e) Conseguir un equilibrio entre el beneficio conseguido y el impacto social.
- g) Promover prácticas innovadoras que aborden problemas sociales y ambientales.
- h) Aumentar la educación y la conciencia sobre asuntos sociales y medioambientales.
- i) Identificar y minimizar posibles conflictos sociales y ambientales antes de que se transformen en problemas más graves.

Tipos de Responsabilidad Social

En este mismo orden de ideas, se describen tres tipos de responsabilidad social:

- **Responsabilidad social individual**, se basa en el deber de los seres humanos de comportarse éticamente y mediante acciones que favorezcan al bienestar de sus comunidades y el medio ambiente.
- **Responsabilidad social pública o gubernamental**, los gobiernos creen e implementen políticas públicas que aseguren la prosperidad de los individuos y el desarrollo sostenible del país. Además, se debe impulsar la educación para crear una conciencia cultural que permita el progreso económico y, por lo tanto, la protección del medio ambiente.
- **Responsabilidad Social Empresarial**, buscan hacer un aporte efectivo e integral a la sociedad. Lindbaek (2005) define la responsabilidad social empresarial es "una filosofía corporativa adoptada por la alta dirección de la empresa para actuar en beneficio de sus propios trabajadores, sus familias y el entorno social en las zonas de influencia de las empresas" (párr. 45).

Acciones de Responsabilidad Social Empresarial.

Existen diferentes acciones para aplicar la RSE, Tello (2017), establece que este tipo de actividades sirven para crear conocimiento sobre la importancia de los contribuciones sociales, económicas y ambientales a través de sus operaciones empresariales, por ello el énfasis debe estar en obtener conocimientos y habilidades teóricos y prácticos que lleven a la formulación de planes de trabajo (p. 54). Las acciones de RSE son:

- Gestión ética de los trabajadores.
- Respeto a los derechos humanos, tanto a los empleados como a los clientes.

- Compromiso con la gestión de la responsabilidad social a largo plazo.
- Uso moderado de los patrimonios naturales y las materias primas, además del adecuado tratamiento de los desechos.
- Uso ético y responsable de las tecnologías digitales.
- El respeto al medio ambiente.

Vínculo de la RSE con el cumplimiento de normas y leyes.

La RSE se relaciona estrechamente con el cumplimiento de normas y leyes, ya que una empresa socialmente responsable debe cumplir con todas las leyes y regulaciones vigentes en su país de operación. Esto incluye leyes laborales, ambientales, fiscales, de seguridad y salud ocupacional, entre otras. Además, la RSE implica ir más allá del cumplimiento legal, buscando generar un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente a través de acciones voluntarias y éticas. Por lo tanto, el cumplimiento de normas y leyes es un pilar fundamental de la RSE, pero no es suficiente por sí solo para ser considerado una empresa socialmente responsable.

La Ética y la Responsabilidad Social Empresarial.

La ética empresarial tiene como objetivo mejorar aspectos como el ambiente y clima laboral, promover la igualdad, el respeto a los derechos, etc. Tener una buena ética empresarial no sólo hará que una empresa sea atractiva para más profesionales de primer nivel, aquellos que pueden elegir la empresa con la que quieren crecer y el proyecto en el que más creen, sino que también generará confianza entre los clientes o consumidores. Para autores como Pérez (1998), la ética empresarial es “el conjunto de conocimientos que ayudan a formular juicios acerca de las consecuencias de la aplicación de un plan de acción, en el plano del aprendizaje moral de lo afectado por el plan” (p. 32). Aunado a esto, Cortina (1998), define la ética empresarial como

“un cúmulo de valores, ideas morales y caracteres que persiguen los objetivos por los que la misma existe (satisfacer necesidades humanas)” (p. 89).

En este sentido, se puede concluir que la ética y la RSE están estrechamente relacionadas, ya que la ética proporciona el marco moral y los principios que guían las acciones y decisiones de una empresa en su búsqueda de ser socialmente responsable. La ética empresarial implica actuar de manera honesta, justa y transparente en todas las interacciones con sus empleados, clientes, proveedores, comunidades y el medio ambiente. La RSE, por su parte, se basa en la idea de que las empresas deben ir más allá de sus obligaciones legales y económicas y asumir un compromiso ético con la sociedad y el entorno en el que operan. En este sentido, la ética empresarial es fundamental para la implementación efectiva de la RSE, ya que guía a las empresas para tomar decisiones responsables que beneficien a todas las partes interesadas y contribuyan al bienestar general, por ende, una empresa ética es más propensa a adoptar prácticas de RSE sólidas y a generar confianza y reputación positiva en su entorno.

Capacitación y Actualización del personal.

La capacitación es un conjunto de adiestramientos, entrenamientos o actividades que una empresa lleva a cabo para permitir que sus empleados adquieran y desarrollen habilidades o conocimientos para desempeñar mejor su trabajo. A través de este proceso, las personas, además de adquirir conocimientos, también revisan y trabajan sus actitudes hacia las interacciones saludables en el entorno laboral y en el desempeño de sus funciones. Según el autor Chiavenato (2007, citado en Cota y Rivera 2016), la capacitación “es un proceso educativo de corta duración, usado de forma sistemática y estructurada, mediante el cual las personas obtienen conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos específicos” (párr. 9). Para Calderón, (1997) afirma que la capacitación “se considera una respuesta a la falta

de personal calificado, al creciente y acelerado proceso de cambio organizacional, a la necesidad de personal capacitado y a los desafíos que enfrenta el ser humano como criatura social.”(párr.

4). Según Rodríguez (2005, citado en Cota y Rivera 2016, párr.5), la importancia de la capacitación reside en lo siguiente:

- Ayuda a la organización, aumenta la rentabilidad y promueve un enfoque hacia el logro de sus objetivos.
- Ayuda a la persona, permitiendo que el empleado internalice y coloque en práctica las variantes de motivación, realización, crecimiento y progreso.
- Promueve la cohesión y las relaciones en el grupo de trabajo por medio de las comunicaciones entre grupos e individuos.

En este mismo orden de ideas, Priscilla (2022) define la capacitación de personal como “una serie de capacitaciones, cursos o actividades que realiza una empresa para que sus colaboradores adquieran y desarrollen habilidades o conocimientos enfocados a realizar mejor su trabajo” (párr. 3). Así mismo, menciona algunos tipos de capacitación de personal, estos son: inducción laboral, capacitación de orientación, onboarding, capacitación técnica (hard skills), entre otras.

En relación a las definiciones anteriores, se puede decir que la capacitación del personal es un proceso mediante el cual se brinda formación y enseñanza a los empleados de una organización con el objetivo de mejorar sus habilidades, conocimientos y competencias en determinadas áreas, esta formación puede incluir tanto aspectos técnicos relacionados con el puesto de trabajo, como habilidades blandas, liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, entre otros. Además, la capacitación del personal puede ser impartida de diferentes formas, como cursos presenciales, seminarios, talleres, programas de e-learning, mentoring, entre otros,

también es importante señalar que la capacitación sea personalizada y adaptada a las necesidades y objetivos de cada empleado y de la empresa en su conjunto. Para el autor Chiavenato (2007, citado en Cota y Rivera 2016, párr. 10), la capacitación tiene algunos beneficios, entre ellos menciona los siguientes:

Para las empresas:

- Incrementa la rentabilidad de la organización, eleva la moral de los trabajadores, mejora el conocimiento de los diversos puestos y, como resultado, mejora el desempeño.
- Mejora la percepción.
- Facilita la identificación del personal.
- Ayuda a comprender las políticas.
- Mejora la eficiencia.

Para el empleado:

- Ayuda en la resolución de problemas y la toma de decisiones.
- Fomenta el crecimiento de la confianza y el desarrollo personal.
- Habilidades de comunicación y resolución de conflictos.
- Satisfacción laboral.
- Logro de objetivos personales.
- Fomenta un sentimiento de progreso tanto en el trabajo como en la vida personal.
- Disminuye los miedos de ser incompetente o ignorante.

Beneficios en las relaciones humanas, internas y externas:

- Ayuda a los grupos a comunicarse mejor y proporciona información sobre las disposiciones oficiales.

- Realizar los objetivos de la organización.
- Proporciona un buen ambiente de aprendizaje y mejora el entorno laboral de la empresa.

Vínculo de la Capacitación y Actualización del personal con la RSE.

En el desarrollo de las habilidades y competencias de los empleados, las empresas no solo mejoran su desempeño laboral, sino que también demuestran un compromiso con el bienestar y el crecimiento de su capital humano, lo cual forma parte de sus prácticas de RSE. Además, al ofrecer oportunidades de capacitación y actualización laboral, las empresas contribuyen al desarrollo personal y profesional de sus empleados, lo cual genera un impacto positivo en la sociedad en general.

Capital Humano y su relación con la RSE.

El capital humano es definido por los autores Cardona, Montes, Vásquez, Villegas y Brito (2007, citado en Sandoval & Hernández 2018) como “los conocimientos en calificación y capacitación, la experiencia, educación, las condiciones de salud, adaptación, entre otros, que dan capacidades y habilidades para hacer productivas y competentes a las personas” (párr. 10). El concepto de capital humano se puede definir como el valor tangible e intangible que determinan las personas que integran una empresa. Como resultado, este capital humano obliga a la empresa a crecer y aumentar sus beneficios. Por ello, es fundamental que las organizaciones inviertan en este capital humano y desarrollen un plan de recursos humanos que tenga en cuenta aspectos como la formación, el desarrollo profesional y la motivación de los empleados.

El capital humano y la RSE están estrechamente relacionados, ya que el compromiso con prácticas socialmente responsables puede influir de manera positiva en el bienestar y la motivación de los empleados. Cuando una empresa se compromete con la RSE, demuestra

preocupación por el impacto social y ambiental de sus operaciones, lo cual puede generar un ambiente laboral más positivo y promover la lealtad y el compromiso de los trabajadores. Además, las prácticas de RSE que promueven la igualdad, la diversidad, el desarrollo profesional y personal de los empleados pueden contribuir a su satisfacción laboral y al fortalecimiento de su sentido de pertenencia a la empresa, en síntesis, el capital humano es un componente clave en la implementación efectiva de la RSE, ya que los empleados son actores fundamentales en la generación de valor social y ambiental de la empresa.

F. Zambrano & Asociados

La Sociedad Civil F. Zambrano & Asociados S.C. se estableció el 18 de diciembre del 2006 y su fundador y actual gerente es el Licenciado Freddy Zambrano. La empresa se especializa en Contadores Públicos y Consultores Gerenciales y ofrece servicios de auditoría, contabilidad y consultoría gerencial. Su filosofía se basa en brindar un servicio personalizado a todos sus clientes junto con soluciones prácticas que agregan valor a la relación empresa-cliente. Licenciados en Contaduría Pública, Ciencias Fiscales y Administración, así como Contadores Técnicos y Relacionistas Industriales con amplia experiencia en el mercado laboral, ponen a disposición sus más amplios conocimientos y experiencias para brindar un servicio integral de calidad y garantizar el rendimiento óptimo de la inversión del cliente.

Visión

Ser una empresa conocida por brindar asesoramiento financiero, contable, fiscal a diversas organizaciones económicas, con el objetivo de brindar un servicio de alta calidad para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, con el objetivo de brindar herramientas de productividad, crecimiento y eficiencia en el mercado económico.

Misión.

Brindar a nuestros clientes servicios de alta calidad en contabilidad, asesoría con valores éticos e innovación.

Hernández Cabriles y Asociados, C.A.

Es una firma de contadores públicos ubicado en la Calle el Recreo, Edif. Pasaje El Recreo, Boulevard de Sabana Grande, ofrece servicios de: Contabilidad General y Fiscal, Asesoramiento tributario, Gestión de nóminas, Manejo de parafiscales, Registro Nacional de Contrataciones (RCN) y Registro de Empresas.

PCGA Consultores, C.A

Es una empresa que ofrece servicios contables y tributarios a individuos y organizaciones de todo el país. PCGA CONSULTORES, C.A. es una empresa con una larga experiencia en asesoría y consultoría gerencial, análisis de riesgos, asesoramiento en la elaboración de los cierres contables, prestando los servicios profesionales requeridos, brindando soluciones innovadoras, con las mejores prácticas contables internacionales. Sus Pilares Fundamentales de trabajo se basan en:

- **Estándar Contables Internacionales:** los servicios se ejecutan bajo los mejores estándares de las Normas Internacionales de Información Financiera — Venezuela. (VEN-NIIF)
- **Calidad y Servicio:** prestar un servicio oportuno según estándares de calidad en materia de Outsourcing Contable-Tributario.
- **Capacitación continua del Capital Humano:** Nuestro Capital Humano, recibe constantemente entrenamiento de AGN Venezuela, miembro de AGN International, una firma de contadores internacionales radicada en Londres, con más de 80 años de presencia a nivel mundial.

Hk Contadores Públicos & Asociados C.A.

Es una empresa con una firme trayectoria en el mercado de los servicios contables (más de 18 años), caracterizado por la seriedad, calidad y la confiabilidad de los mismos y lo que es aún más importante. Su mayor logro ha sido, es y será la seguridad que tienen sus clientes, puesto que sus intereses son atendidos personalmente por el grupo de profesionales que conforman HK Contadores. Está ubicada en Onivas, Blvr. de Sabana Grande, Caraca. Ofrece los siguientes servicios:

- Declaración de IVA contribuyentes Especiales, Ordinarios y Formales.
- Declaración de Retención de IVA e IGTF
- Preparación de los Libros Contables: Diario, Mayor, Inventario, Ventas y Compras.
- I.S.L.R en materia de Retenciones, Declaración Definitiva y Estimada.
- Impuestos Parafiscales y Municipales,
- RCN

Sanabria, Rojas Y Asociados - Yersye Rojas.

Es una empresa de contadores públicos que ofrece atención contable integral a individuos, empresas públicas y privadas, así como organismos gubernamentales. Para ello, cuenta con personal altamente capacitado en el manejo de la contabilidad mercantil y otros ramos conexos o similares, siguiendo las más estrictas normas éticas y morales, lo que le permite innovar y lograr la excelencia. Ofrece servicios contables para la Declaración y Retención de IVA, Declaración de IGTF, Declaración y Retención de Impuesto Sobre la Renta a contribuyentes Ordinarios, Especiales y Formales; Preparación y Elaboración de Libros contables, Balances de Comprobación, Estados Financieros, Certificación de Ingresos. Se

encuentra ubicada en Planta Alta, Segunda Avenida de las Delicias Quinte Eliana, Blvr. de Sabana Grande, Caracas, Distrito Capital, Venezuela.

Cronograma de Planificación

Gestión Tributaria y su Influencia en la Percepción de la Responsabilidad Social Empresarial en las Firmas de Contadores Públicos ubicados en la Parroquia El Recreo, Municipio Libertador, Caracas Distrito Capital.

Fecha de Inicio: 14/02/2024

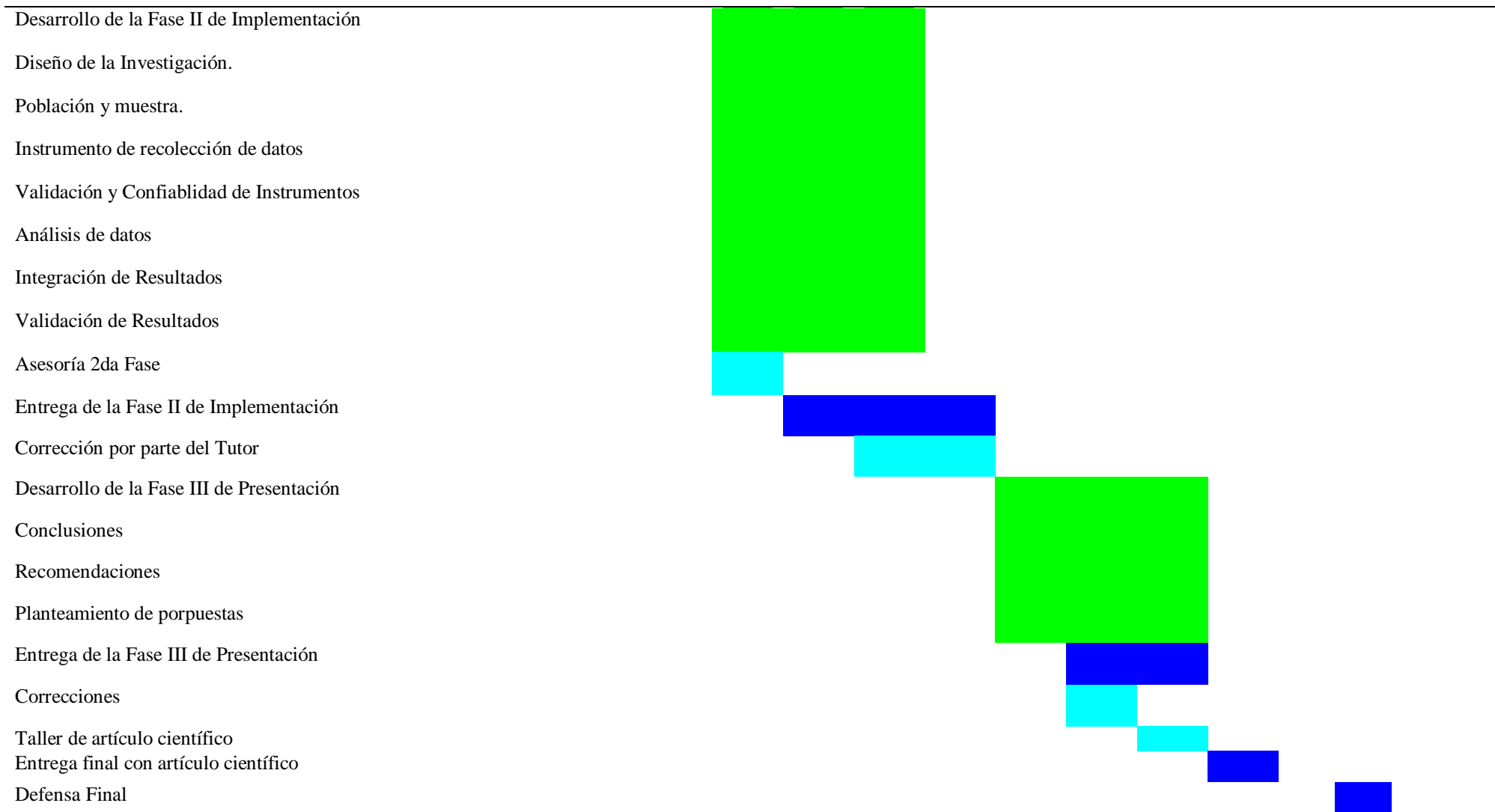
Fecha de Culminación: 12/06/2024

Tabla

1

Cronograma de Planificación

ACTIVIDADES	TIEMPO															
	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	03 al	10 al	17 al	24 al	01 al	07 al	14 al	21 al	28 al	05 al	12 al	19 al	26	02	09	16
	09	16	23	30	06	13	20	27	04	11	18	25	al	al	al	al
													01	08	15	22
Desarrollo de la Fase I de Planificación																
Diagnóstico Situacional																
Planteamiento del Problema																
Formulación de Objetivos																
Justificación de la Investigación																
Delimitación de la Investigación																
Entrega de la Fase I de Planificación																
Primera entrega																
Segunda entrega																
Tercera entrega																
Correcciones hechas por el Tutor																
Defensa de la Fase I de Planificación																



Nota: Esta tabla muestra la planificación establecida para la elaboración, presentación y defensa de la tesis.

Fuente: Elaboración propia.

Operacionalización de las Variables

Objetivo general: Analizar la gestión tributaria y su influencia en la percepción de la responsabilidad social empresarial en las firmas de contadores públicos ubicados en la parroquia el Recreo, municipio Libertador, Caracas Distrito Capital.

Tabla

2

Operacionalización de la Variable

Variable	Dimensión	Indicadores
Variable 1 Gestión Tributaria	Asesoramiento y consultoría fiscal	<ul style="list-style-type: none"> • Número de clientes que reciben asesoramiento fiscal personalizado. • Índice de satisfacción del cliente con los servicios de asesoramiento fiscal. • Porcentaje de clientes que implementan recomendaciones fiscales para optimizar su situación tributaria. • Número de casos de resolución de controversias fiscales con éxito.
	Capacitación y actualización del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Horas de formación en materia fiscal recibidas por el personal de la oficina contable. • Porcentaje de empleados actualizados sobre cambios en la normativa tributaria. • Evaluación del conocimiento del personal en temas tributarios a través de pruebas o exámenes internos.
	Eficiencia en la gestión tributaria	<ul style="list-style-type: none"> • Ratio de costos de cumplimiento tributario respecto a los ingresos. • Tiempo promedio dedicado a la preparación y presentación de declaraciones de impuestos por cliente. • Porcentaje de ahorro fiscal logrado a través de planificación tributaria.
Variable 2: Responsabilidad Social Empresarial	Cumplimiento de normas y leyes	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de cumplimiento de normativas laborales vigentes. • Número de sanciones legales o multas recibidas por incumplimiento de regulaciones. • Frecuencia de auditorías internas y externas para verificar el cumplimiento normativo. • Porcentaje de cumplimiento de políticas ambientales y de seguridad ocupacional.
	Desarrollo de capital humano	<ul style="list-style-type: none"> • Número de horas de capacitación ofrecidas por empleado. • Porcentaje de empleados que participan en programas de desarrollo profesional. • Tasa de rotación de empleados.

Compromiso en la comunidad	<ul style="list-style-type: none">• Número de programas o proyectos comunitarios implementados.• Porcentaje del presupuesto asignado a iniciativas de responsabilidad social.• Participación en eventos y actividades comunitarias.
----------------------------	---

Nota: Esta tabla muestra las variables y sus dimensiones.

Fuente: Elaboración Propia.

II. FASE DE IMPLEMENTACIÓN

Diseño de la investigación

Según Sampieri (2006, citado en Arias A., Chourio J., Pino L., & Ugarte J. 2012) el diseño de la investigación, es “un plan de acción implementado con el objetivo de recopilar la información necesaria” (p. 67). Dado que no se manipulará ninguna variable, el diseño de investigación del trabajo se consideró no experimental, la investigación de campo no experimental según Arias (2012) “se trata de recoger todo directamente de los sujetos estudiados o de la realidad en la que se desarrollan los hechos, sin manipular ni controlar ninguna variable, es decir, el investigador recibe la información pero no cambia las condiciones existentes” (p. 31). Por tanto, tiene carácter de investigación no experimental puesto que el investigador no manipuló alguna variable y no se alteró el objeto de investigación el cuál es, analizar la gestión tributaria y su influencia en la percepción de la responsabilidad social empresarial en la firma de contadores públicos ubicado en la parroquia el Recreo, municipio Libertador, Caracas Distrito Capital.

Población y muestra

Población

Arias (2006) define la población como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p. 81). En esta investigación se tomó como población 5 firmas contables ubicadas en la parroquia el Recreo, municipio Libertador, Caracas – Distrito Capital, para ello, se aplicó un censo tomando en cuenta los siguientes criterios:

- Ubicación geográfica: es la situación de un lugar específico donde se encuentran ubicadas las empresas objeto de estudio, respecto a la investigación, empresas ubicadas en la parroquia el Recreo, Municipio Libertador, Caracas Distrito Capital.
- Eficiencia en el servicio contable: implementan buenas prácticas en la gestión contable.
- Número de empleados: empresas que tengan un mínimo de 5 empleados.
- Amplia cartera de clientes: en relación a este aspecto se escogió aquellas dependencias contables que cuentan con más de 20 clientes.
- Talento humano especializado: implementan acciones para atraer y retener talento humano.

Muestra

Según Arias (2006) “una muestra es aquella que por su tamaño y características similares a las del conjunto, permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido” (p. 83). En esta investigación se tomó como muestra la población conformada por 5 firmas contables ubicadas en la parroquia el Recreo, municipio Libertador, Caracas – Distrito Capital.

Diseño de instrumento de recolección de datos

Para esta investigación se tomó como técnica de recolección de información la encuesta escrita, para Arias (2006) se define como: “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular” (p. 72). En este mismo orden de ideas, se tomó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, según Arias (2006) “este es un tipo de encuesta que se realiza por escrito

utilizando un instrumento o formato de papel que contiene una serie de preguntas. Se denomina cuestionario de autocumplimentación porque debe ser completado por el encuestado sin intervención del entrevistador” (p. 74). Se siguió la definición expuesta por Arias, el cuestionario costa de una (1) pregunta por cada indicador, dando un total de 20 preguntas con diferentes alternativas de respuestas, las cuales varían según la pregunta.

Validación y Confiabilidad de Instrumentos

Validez

En relación a la validez apoyándose en lo escrito por Rusque (2003). Para validar el instrumento, se expuso el cuestionario a consideración al juicio de dos expertos, tomando en cuenta según Brito (2000) los criterios siguientes: (a). Congruencia del tipo de instrumento seleccionado con los objetivos de investigación. (b). Relación entre ítem, objetivo, variable. (c). Correlación de los ítems y adecuación de las alternativas, (p. 51). Después de recibir la evaluación de los expertos, se utilizó el instrumento.

Confiabilidad

Atendiendo los señalamientos de Hernández, Fernández y Baptista (2014) acerca de la confiabilidad como instrumento de medición mediante diversas técnicas para concluir que la repetición produce resultados iguales. Para medir el grado de confiabilidad del instrumento se utilizó la prueba Alfa de Cronbach, en la cual se obtuvo un resultado de 0,74; embase a lo antes señalado, el instrumento utilizado se considera confiable.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Análisis de datos

1. Resultados Descriptivos.

1.1 Variable 1 Gestión Tributaria

Dimensión: Asesoramiento y consultoría fiscal

Indicador 1: Número de clientes que reciben asesoramiento fiscal personalizado:

¿Cuál es la cantidad de clientes que reciben asesoramiento fiscal durante el mes?

Tabla

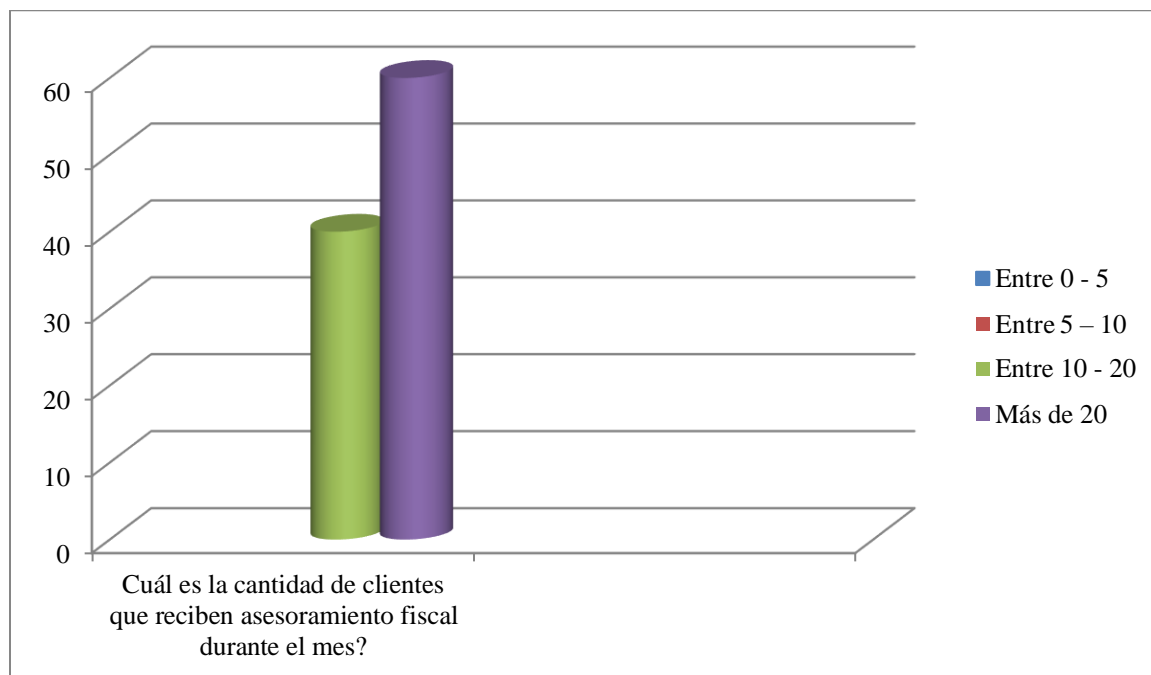
3

Cantidad de clientes que reciben asesoramiento fiscal durante el mes

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Entre 0 - 5	0	0%
Entre 5 – 10	0	0%
Entre 10 - 20	2	40%
Más de 20	3	60%
Total	5	100%

Nota. Frecuencia absoluta y valor de porcentaje para el 1er indicador de la dimensión Asesoramiento y consultoría fiscal.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2 Indicador 1

Nota. La figura muestra los resultados obtenidos del 1er indicador.

Fuente: Elaboración propia.

Análisis Porcentual

La tabla 3 y figura 1, señala los resultados obtenidos del 1er indicador asociado a la variable asesoramiento y consultoría fiscal donde se puede notar que del 100% de los informantes, el 40% de las firmas contables dan entre 10 a 20 asesorías fiscales personalizadas a sus clientes, mientras que el 60% restante da más de 20 asesoramientos fiscales durante el mes, estas respuestas indican el compromiso que tienen las firmas contables con sus clientes al prestar este servicio, pues el asesoramiento fiscal es fundamental para garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y maximizar la eficiencia en la gestión de los impuestos, así como lo señala Martínez (2000, p. 30).

Indicador 2: Índice de satisfacción del cliente con los servicios de asesoramiento fiscal:

¿Cómo considera la satisfacción del cliente después del asesoramiento fiscal?

Tabla

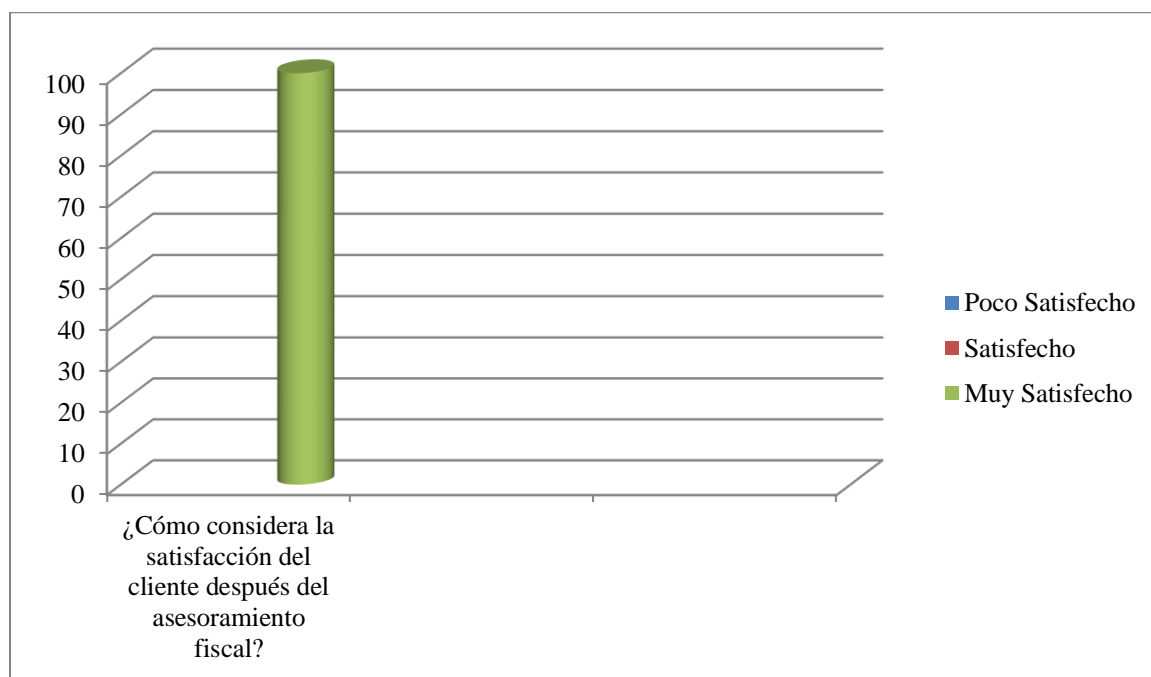
4

Nivel de Satisfacción del cliente

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Poco Satisfecho	0	0%
Satisfecho	0	0%
Muy Satisfecho	5	100%
Total	5	100%

Nota. Frecuencia absoluta y valor de porcentaje para el 2do indicador de la dimensión Asesoramiento y consultoría fiscal.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3 Indicador 2

Nota. La figura señala los resultados del 2do indicador.

Fuente: Elaboración propia.

Análisis Porcentual

Los resultados obtenidos en la tabla 4 y figura 2, muestra los resultados obtenidos en relación al 2do indicador vinculado a la dimensión asesoramiento y consultoría fiscal, las respuestas dadas por los encuestados, señala que el 100% de las firmas contables afirman que sus clientes se encuentran muy satisfechos con el servicio que prestan, lo cual es una señal favorable, pues la satisfacción del cliente es fundamental para el éxito de cualquier empresa, ya que los clientes satisfechos tienden a ser más leales, lo cual puede ayudar a construir una reputación positiva para la firma contable, lo que a su vez puede atraer nuevos clientes y aumentar la retención de los existentes.

Indicador 3: Porcentaje de clientes que implementan recomendaciones fiscales para optimizar su situación tributaria:

¿Los clientes implementan las recomendaciones fiscales?

Tabla

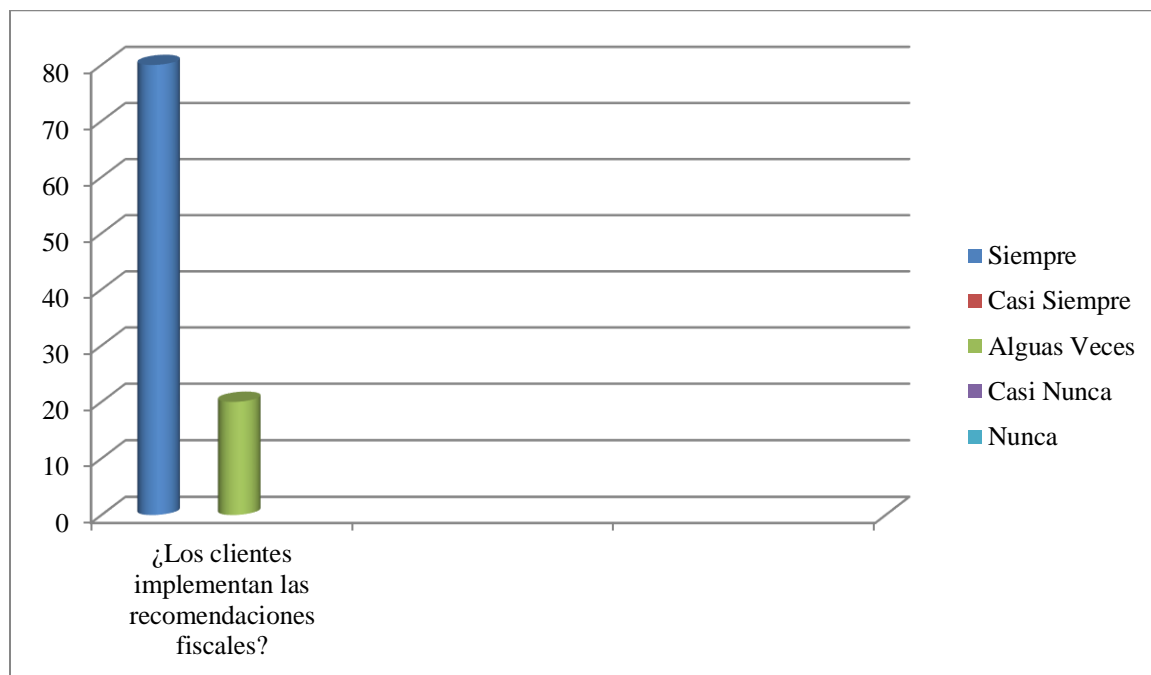
5

Los clientes implementan las recomendaciones fiscales

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	4	80%
Casi Siempre	0	0%
Algunas Veces	1	20%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Nota. Frecuencia absoluta y valor de porcentaje para el 3er indicador de la dimensión Asesoramiento y consultoría fiscal.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4 Indicador 3

Nota. La figura representa los resultados del 3er indicador.

Fuente: Elaboración propia.

Análisis Porcentual

La tabla 5 y la figura 3, correspondiente al indicador 3, relacionado con la dimensión asesoramiento y consultoría fiscal, los resultados indican que el 80% de los clientes implementan las recomendaciones fiscales mientras que el 20% restante lo aplica algunas veces, estos porcentajes son favorables para las empresas de esta investigación, pues indican la confianza que tienen sus clientes en relación al servicio que prestan, pues las recomendaciones fiscales ayudan a maximizar los ahorros fiscales al aprovechar todas las deducciones y créditos fiscales disponibles, además, puede garantizar el cumplimiento con las leyes y regulaciones fiscales vigentes, evitando posibles sanciones o multas.

Indicador 4: Número de casos de resolución de controversias fiscales con éxito:

¿Cuál es el número de casos de fiscalización en los que han tenido éxito?

Tabla

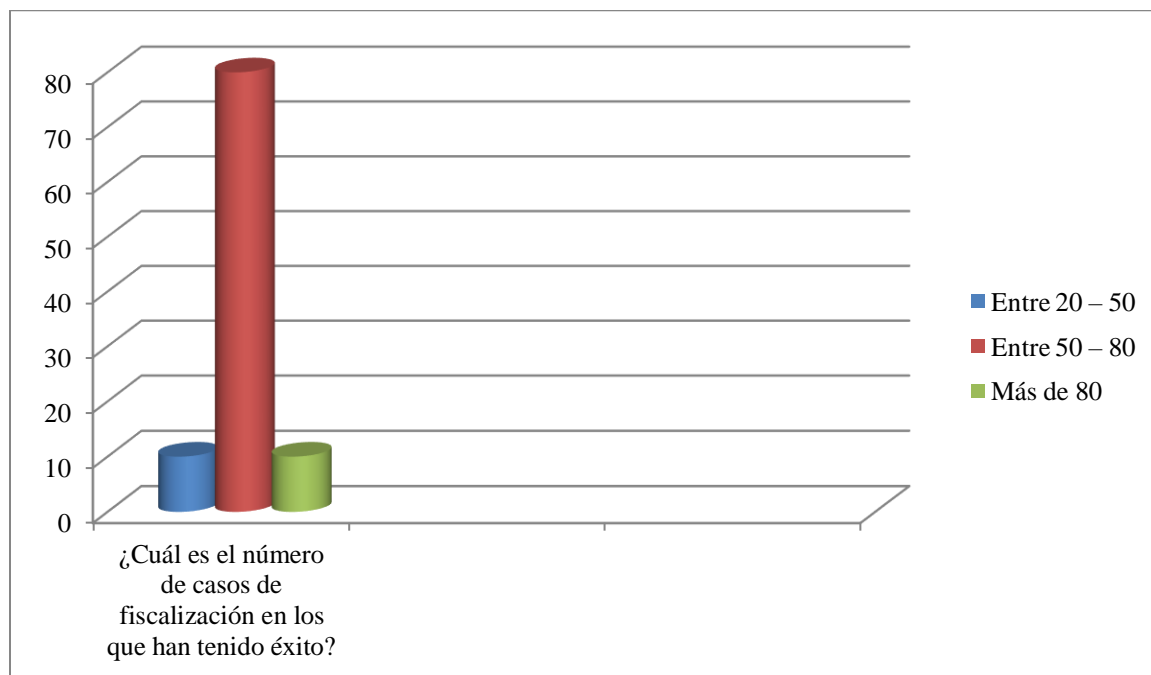
6

Número de casos de fiscalización

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Entre 20 – 50	1	10%
Entre 50 – 80	3	80%
Más de 80	1	10%
Total	5	100%

Nota. Frecuencia absoluta y valor de porcentaje para el 4to indicador de la dimensión Asesoramiento y consultoría fiscal.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5 Indicador 4

Nota. La figura muestra los resultados obtenidos del 4to indicador.

Fuente: Elaboración propia.

Análisis Porcentual

En relación a la tabla 6 y la figura 4, los resultados obtenidos indican que un 10% de las firmas contables ha tenido éxito en menos de 50 casos de fiscalización, mientras que el 80% de las firmas contables han tenido éxito entre 50 y 80 casos fiscales, y el 10% restante afirma que en más de 80 casos de fiscalización han tenido éxito. De estos porcentajes podemos inferir que el éxito en las empresas fiscalizadas mejora la reputación de las firmas contables y generan confianza entre los clientes, inversores y socios comerciales.

Dimensión: Capacitación y actualización del personal.

Indicador 5: Horas de formación en materia fiscal recibidas por el personal de la oficina contable:

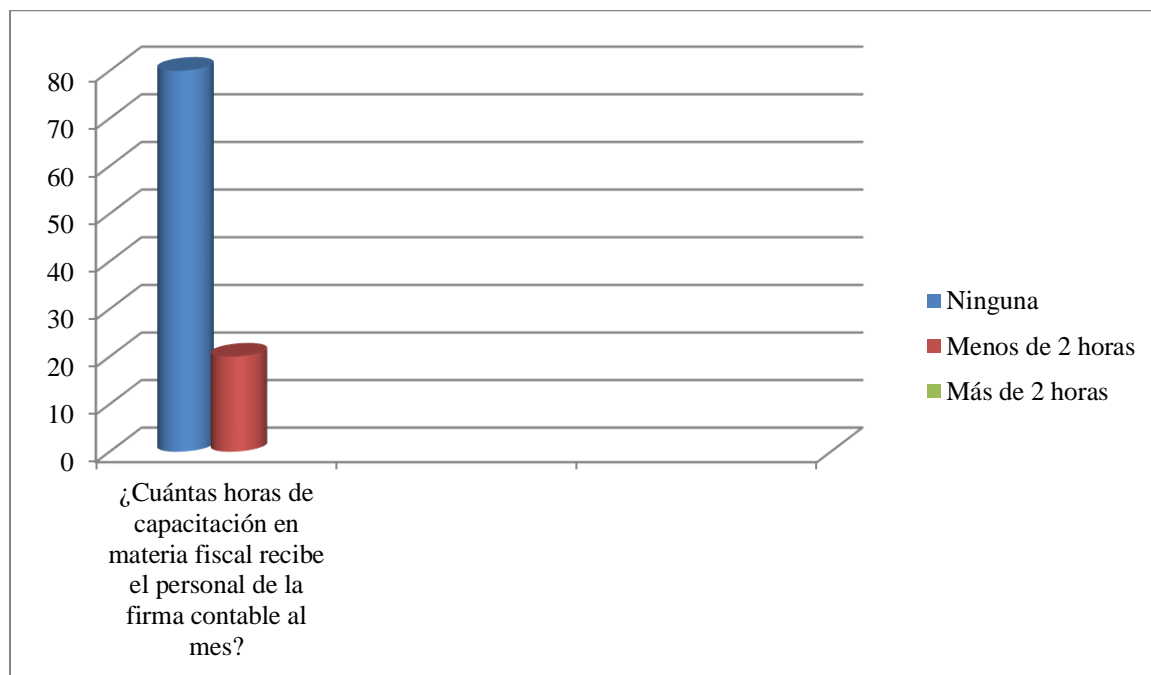
¿Cuántas horas de capacitación en materia fiscal recibe el personal de la firma contable al mes?

Tabla**7***Horas de capacitación dadas al personal*

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Ninguna	4	80%
Menos de 2 horas	1	20%
Más de 2 horas	0	0%
Total	5	100%

Nota. Frecuencia absoluta y valor de porcentaje para el 5to indicador en relación a la dimensión capacitación y actualización del personal.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6 Indicador 5

Nota. La figura muestra los resultados obtenidos del 5to indicador.

Fuente: Elaboración propia.

Análisis Porcentual

En cuanto a la tabla 7 y la figura 5, los resultados obtenidos muestran que el 80% de las firmas contables no muestran interés en capacitar a sus empleados en materia fiscal, por otro lado, el 10% restante emplea menos de 2 horas de capacitación en materia fiscal al personal de la firma contable de forma mensual. Estos porcentajes se consideran desfavorables, pues indican la falta de compromiso por el 80% de las firmas contables en capacitar al personal en materia fiscal, esto puede generar que los trabajadores se sientan estancados en sus habilidades actuales y no ser capaces de adaptarse a los cambios en el entorno laboral, es por ello que la capacitación laboral es fundamental para el desarrollo profesional y personal de los empleados, ya que les permite adquirir nuevas habilidades, conocimientos y competencias que les ayudarán a desempeñarse de manera más eficiente en sus puestos de trabajo. Este concepto se sustenta con

la definición dada por Priscilla (2022, p. 40). Por otra parte el 20% de las firmas contables demuestran un compromiso con el bienestar y el crecimiento de su capital humano al dedicarle tiempo a sus empleados en la capacitación laboral.

Indicador 6: Porcentaje de empleados actualizados sobre cambios en la normativa tributaria: ¿Los empleados reciben actualización en relación a la normativa tributaria?

Tabla

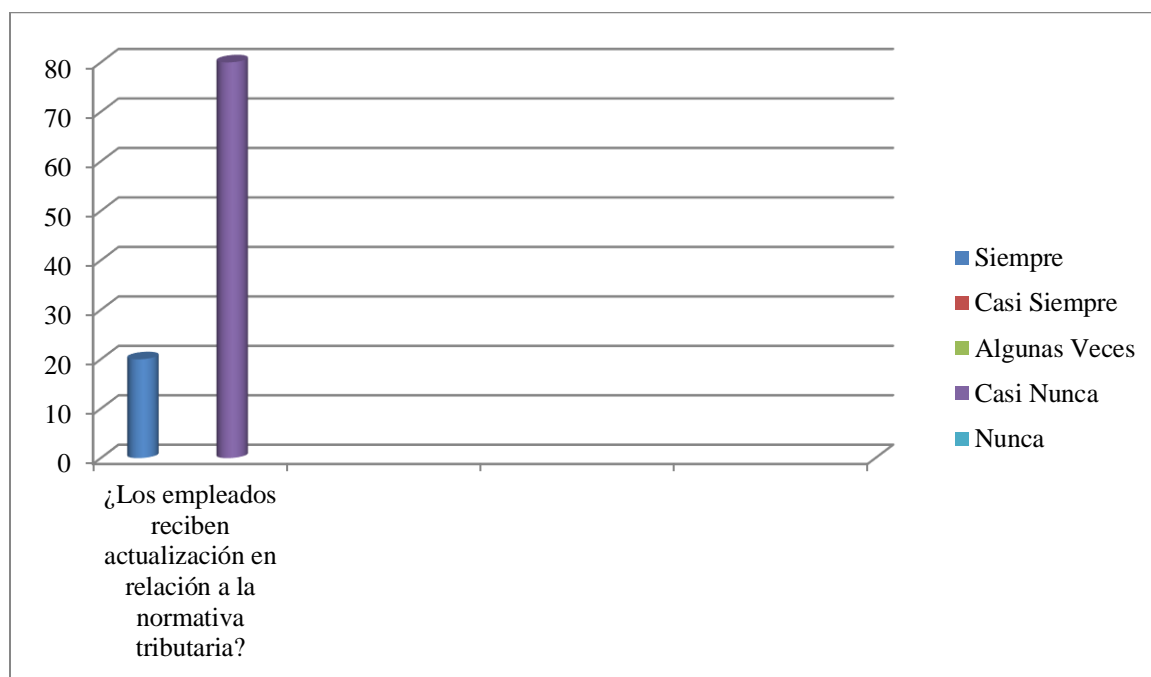
8

Actualización en relación a la normativa tributaria

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	1	20%
Casi Siempre	0	0%
Algunas Veces	0	0%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	4	80%
Total	5	100%

Nota. Frecuencia absoluta y valor de porcentaje para el 6to indicador en relación a la dimensión capacitación y actualización del personal.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7 Indicador 6

Nota. La figura muestra los resultados obtenidos del 6to indicador.

Fuente: Elaboración propia.

Análisis Porcentual

En relación a la tabla 8 y la figura 6, los resultados señalan que solo el 20% de las firmas contables emplean horas de actualización del personal en relación a la normativa tributaria vigente, mientras que el 80% restante no emplea horas de actualización del personal de la firma contable. En base a estos resultados, se deduce la falta de compromiso por parte del 80% de las firmas contables en emplear horas destinadas a la actualización del personal en relación a la normativa tributaria vigente, por otra parte, el 20% restante demuestra compromiso en el desarrollo y crecimiento del capital humano, de igual manera, estos resultados se triangulan con la definición dada por Rodríguez (2005, p. 40).

Indicador 7: Evaluación del conocimiento del personal en temas tributarios a través de pruebas o exámenes internos:

¿Realizan pruebas o exámenes internos para evaluar y conocer el nivel de conocimiento de los empleados?

Tabla

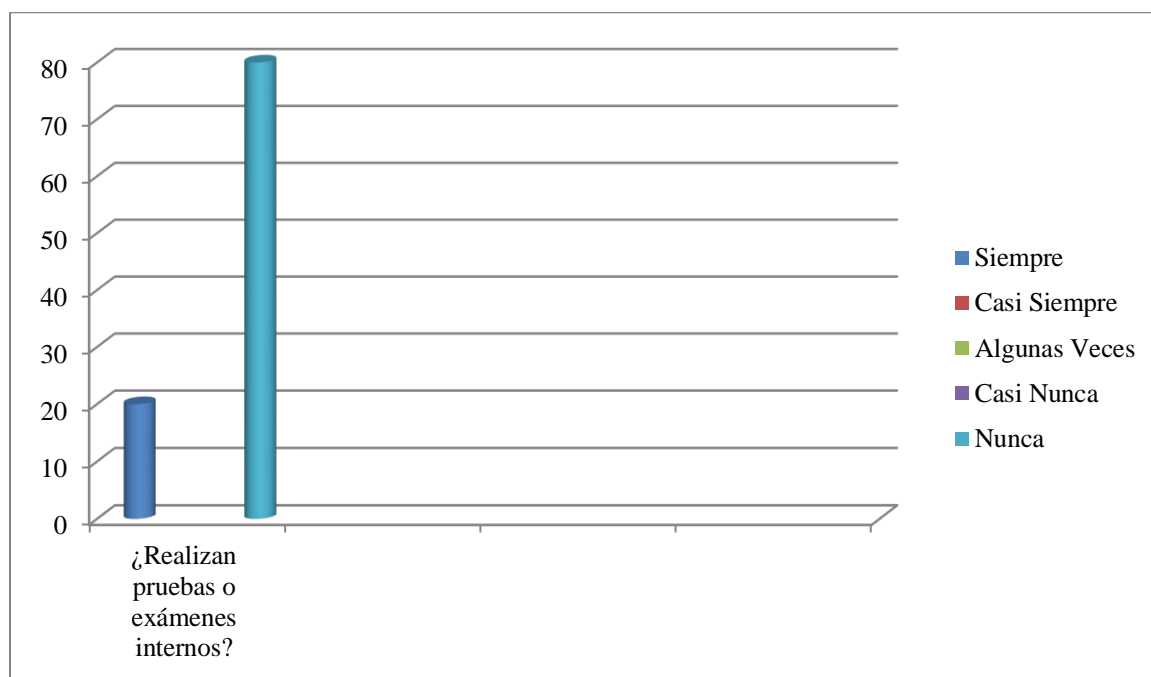
9

Pruebas internas

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	1	20%
Casi Siempre	0	0%
Algunas Veces	0	0%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	4	80%
Total	5	100%

Nota. Frecuencia absoluta y valor de porcentaje para el 7mo indicador en relación a la dimensión capacitación y actualización del personal.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 8 Indicador 7

Nota. La figura representa los resultados obtenidos del 7mo indicador.

Fuente: Elaboración propia.

Análisis Porcentual

En relación a la tabla 9 y la figura 7, los datos obtenidos indican que solo el 20% de las firmas contables aplican pruebas internas para evaluar y conocer el nivel de conocimiento de los empleados, mientras que el 80% de las firmas contables no emplean este método. Es importante señalar que estas pruebas ayudan a identificar las fortalezas y debilidades de cada miembro del equipo, lo que permite diseñar planes de capacitación personalizados y mejorar el rendimiento general de la firma contable. Además, al conocer el nivel de conocimiento de los empleados, se pueden asignar tareas de manera más efectiva y garantizar que todos estén preparados para cumplir con sus responsabilidades de manera exitosa.

Dimensión: Eficiencia en la gestión tributaria.**Indicador 8:** Ratio de costos de cumplimiento tributario respecto a los ingresos:

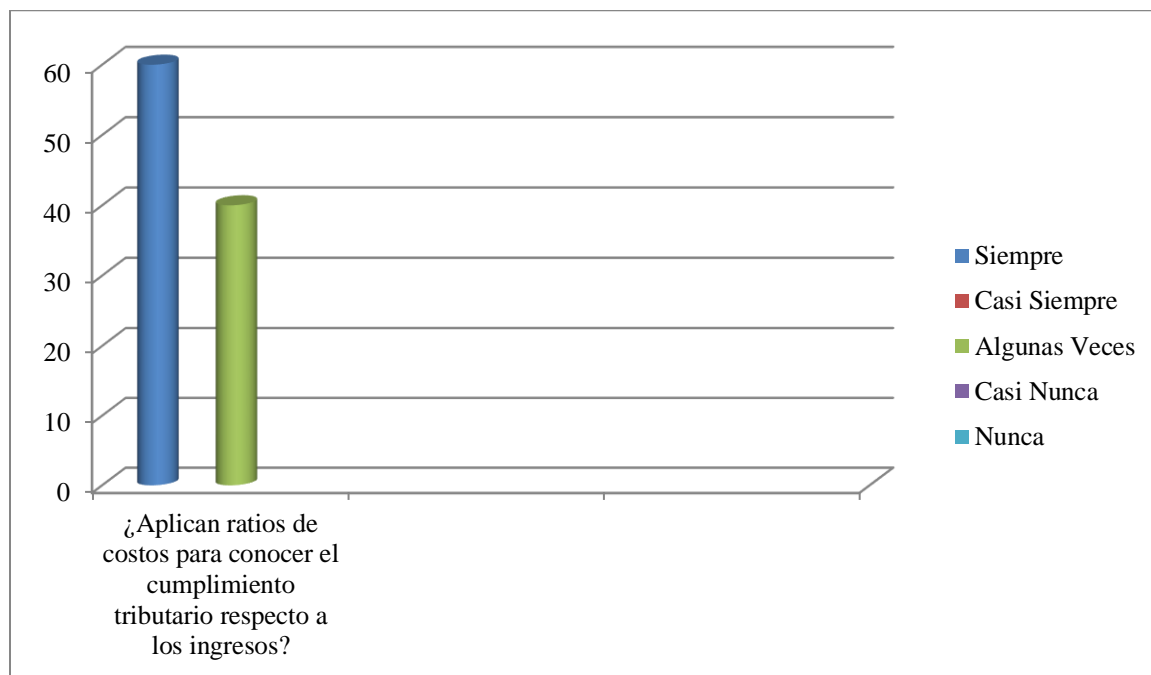
¿Aplican ratios de costos para conocer el cumplimiento tributario respecto a los ingresos?

Tabla**10***Ratio de Costos*

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	3	60%
Casi Siempre	0	0%
Algunas Veces	2	40%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Nota. Frecuencia absoluta y valor de porcentaje para el 8vo indicador en relación a la eficiencia en la gestión tributaria.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 9 Indicador 8

Nota. La figura indica los resultados obtenidos del 8vo indicador.

Fuente: Elaboración propia.

Análisis Porcentual

En cuanto a la tabla 10 y la figura 8, de las cinco firmas contables encuestadas, el 60% aplica ratios de costos con el fin de medir la eficiencia y rentabilidad de la firma contable, por otro lado el 40% lo aplica algunas veces, pues no los consideran necesario puesto que la cantidad de la cartera de clientes que estos llevan no excede las 50 empresas.

Indicador 9: Tiempo promedio dedicado a la preparación y presentación de declaraciones de impuestos por cliente:

¿Cuál es el tiempo promedio dedicado a la preparación y presentación de declaraciones de impuestos por cliente?

Tabla

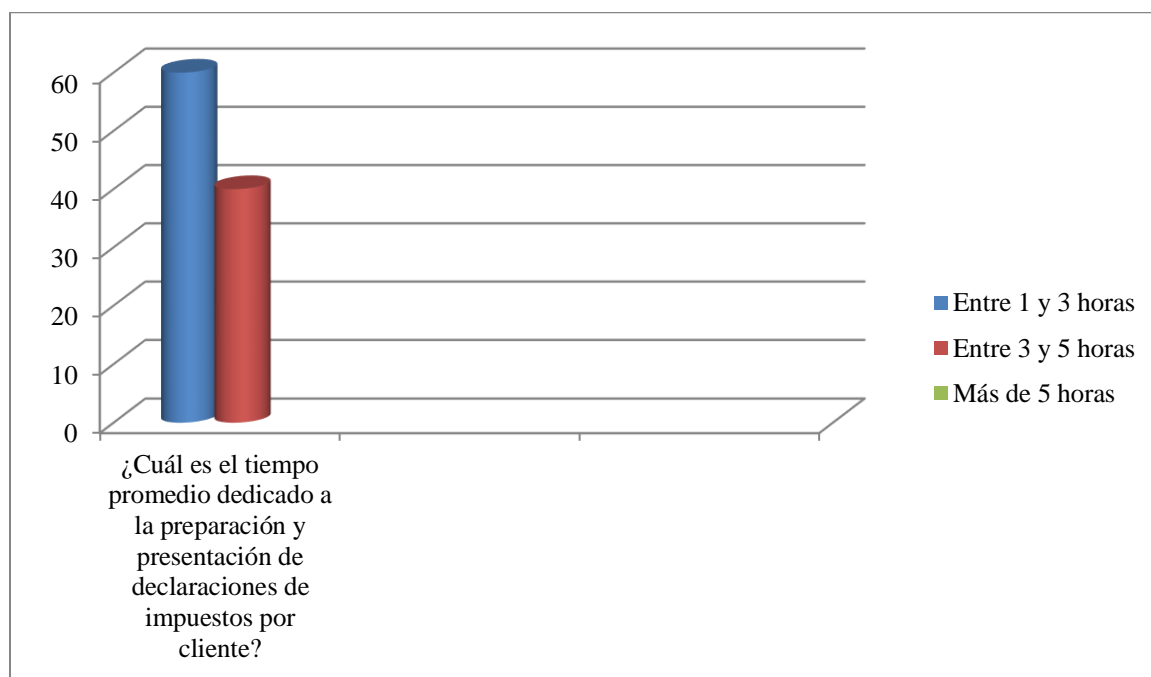
11

Tiempo promedio dedicado a la preparación de impuestos

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Entre 1 y 3 horas	3	60%
Entre 3 y 5 horas	2	40%
Más de 5 horas	0	0%
Total	5	100%

Nota. Frecuencia absoluta y valor de porcentaje para el 9no indicador en relación a la eficiencia en la gestión tributaria.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 10 Indicador 9

Nota. La figura señala los resultados obtenidos del 9no indicador.

Fuente: Elaboración propia.

Análisis Porcentual

La tabla 11 y figura 9, indican que del 100% de los encuestados el 60% emplea entre 1 y 3 horas para la preparación y presentación de los impuestos por cliente, mientras que el 40% restante emplea entre 3 y 5 horas por cliente debido a que gran parte de sus cartera de clientes son medianas y pequeñas empresas.

Indicador 10: Porcentaje de ahorro fiscal logrado a través de planificación tributaria:

¿Llevan una planificación tributaria?

Tabla

12

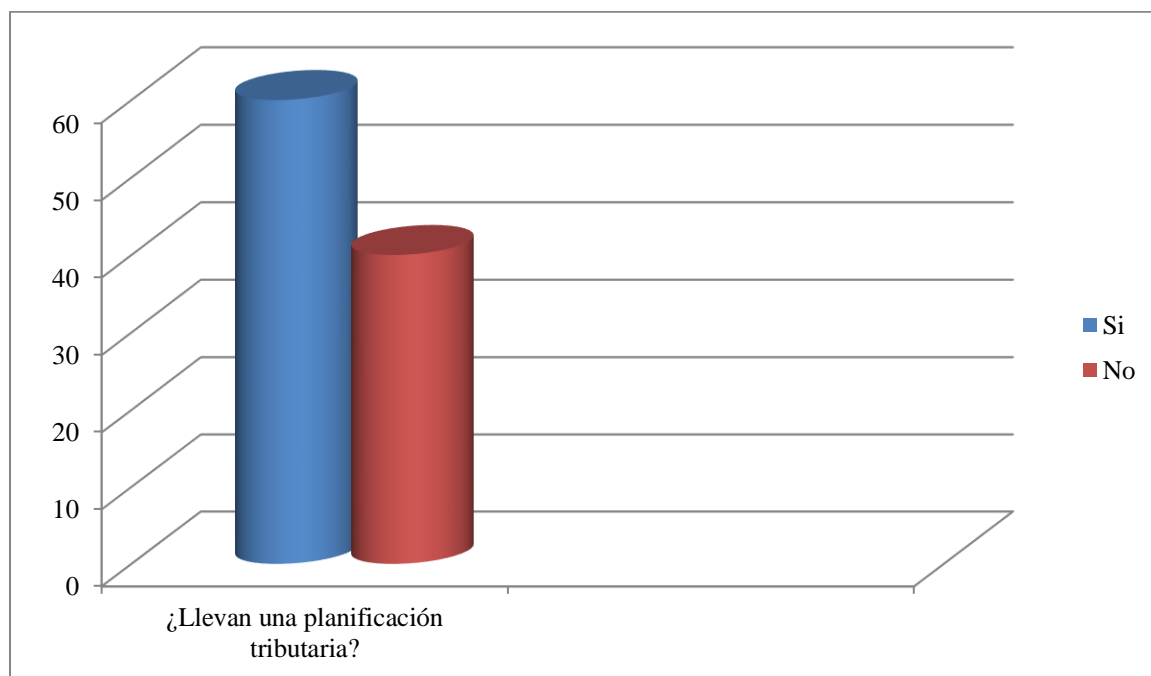
Planificación Tributaria

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Nota. Frecuencia absoluta y valor de porcentaje para el 10mo indicador en relación a la eficiencia en la gestión tributaria.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 11 Indicador 10



Nota. La figura muestra los resultados obtenidos del 10mo indicador.

Fuente: Elaboración propia.

Análisis Porcentual

La tabla 12 y figura 10, muestra los resultados del indicador planificación tributaria, donde se nota que de las cinco firmas contables encuestadas, el 60% lleva una planificación tributaria con el fin de disminuir la carga tributaria a la que están sujetas, en cambio el 40% restante no llevan una planeación tributaria. Los resultados se triangulan con la definición dada por el autor Báez (2016, p. 29). En base a lo antes descrito, se considera una situación favorable para el 60% de las firmas contables puesto que, la planificación tributaria, les permite optimizar su carga impositiva de manera legal y ética, por otra parte, el 40% restante se encuentra una situación desfavorable al no aplicar un planificación tributaria, ya que, podrían terminar pagando más impuestos de los necesarios, pues no estarían aprovechando todas las deducciones y beneficios fiscales disponibles, además, podrían enfrentar sanciones o multas por errores en las declaraciones de impuestos.

1.2 Variable 2: Responsabilidad Social Empresarial.

Dimensión: Cumplimiento de normas y leyes.

Indicador 11: Porcentaje de cumplimiento de normativas laborales vigentes.

Indicador 12: Número de sanciones legales o multas recibidas por incumplimiento de regulaciones.

Indicador 13: Frecuencia de auditorías internas y externas para verificar el cumplimiento normativo.

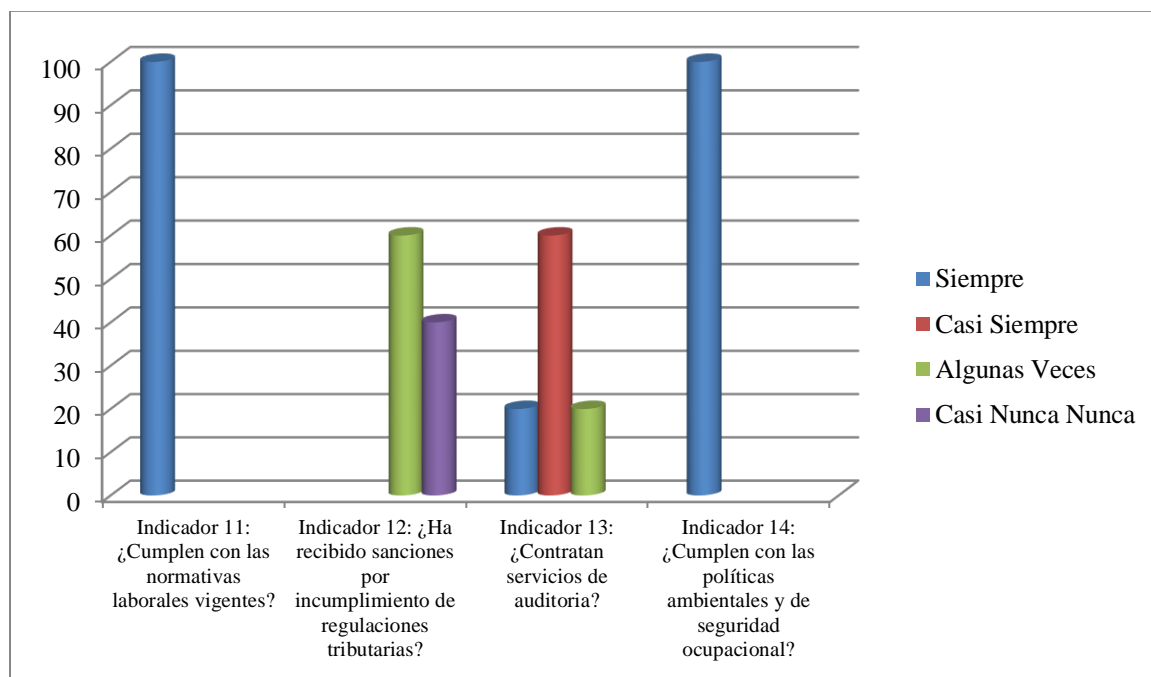
Indicador 14: Porcentaje de cumplimiento de políticas ambientales y de seguridad ocupacional.

Tabla**13***Cumplimiento de normas y leyes*

Alternativas	Indicador 11: ¿Cumplen con las normativas laborales vigentes?		Indicador 12: ¿Ha recibido sanciones por incumplimiento de regulaciones tributarias?		Indicador 13: ¿Contratan servicios de auditoría?		Indicador 14: ¿Cumplen con las políticas ambientales y de seguridad ocupacional?	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Siempre	5	100%	0	0%	1	20%	5	100%
Casi Siempre	0	0%	0	0%	3	60%	0	0%
Algunas Veces	0	0%	3	60%	1	20%	0	0%
Casi Nunca	0	0%	2	40%	0	0%	0	0%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	5	100%	5	100%	5	100%	5	100%

Nota. Frecuencia absoluta y valor de porcentaje para la dimensión cumplimiento de normas y leyes.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 12 Indicador 11, 12, 13 y 14.

Nota. La figura señala los resultados obtenidos de los indicadores 11, 12, 13 y 14.

Fuente: Elaboración propia.

Análisis Porcentual

En relación a la tabla 13 y la figura 11, se muestran los resultados de los indicadores 11, 12, 13 y 14 que conforman la dimensión cumplimiento de normas y leyes, el 100% de las firmas contables a las que se les aplicó el instrumento cumplen con las normativas laborales vigentes, por otro lado, el 60% de los encuestados señalan que en algunas ocasiones han recibido sanciones por incumplimiento en las regulaciones tributarias mientras que el 40% restante casi nunca han recibido sanciones por incumplimiento de estas normas; así mismo, se expone que el 20% de las firmas contables contratan servicios de auditoría a fin de conocer el cumplimiento de las prácticas contables, por otro lado el 60% acude a la contratación de este servicio con menos regularidad, y el 20% restante acude a la contratación de este servicio en pocas ocasiones. En

este mismo orden de ideas, el 100% de los encuestados afirman cumplir con las políticas ambientales y de seguridad ocupacional.

Dimensión: Desarrollo de capital humano

Indicador 15: Número de horas de capacitación ofrecidas por empleado.

Indicador 16: Porcentaje de empleados que participan en programas de desarrollo profesional.

Tabla

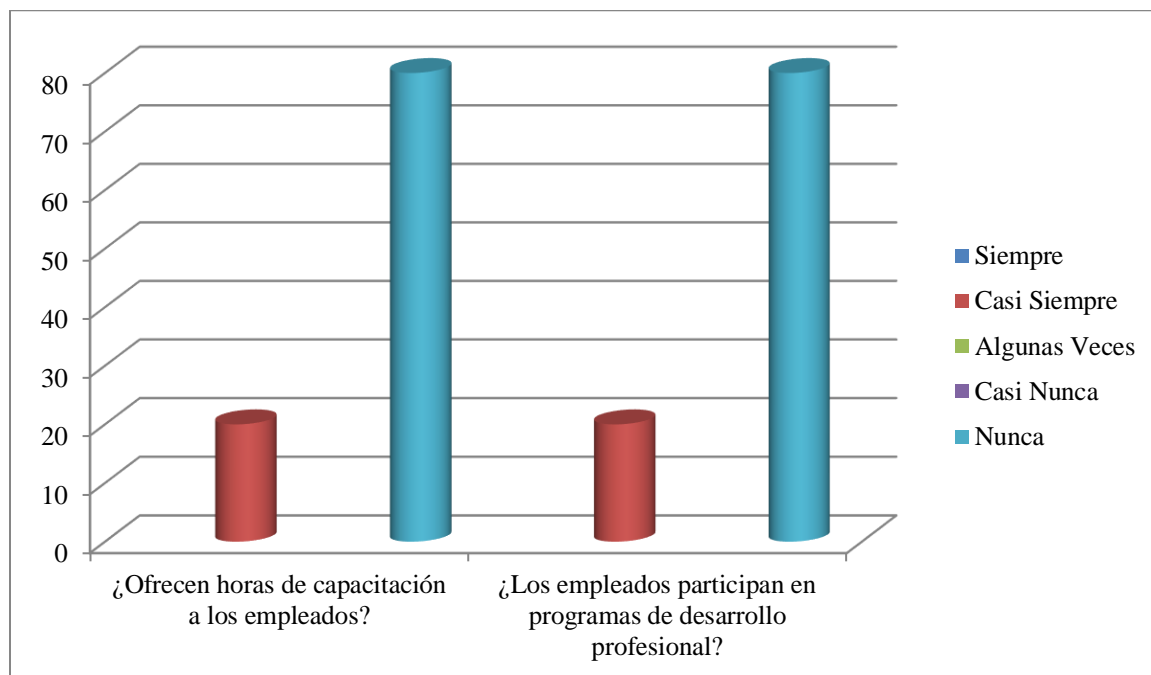
14

Desarrollo del capital humano

Alternativas	Indicador 15: ¿Ofrecen horas de capacitación a los empleados?		Indicador 16: ¿Los empleados participan en programas de desarrollo profesional?	
	Fi	%	Fi	%
Siempre	0		0	0%
Casi Siempre	1	20%	1	20%
Algunas Veces	0	0%	0	0%
Casi Nunca	0	0%	0	0%
Nunca	4	80%	4	80%
Total	5	100%	5	100%

Nota. Frecuencia absoluta y valor de porcentaje para la dimensión desarrollo del capital humano.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 13 Indicador 15 y 16

Nota. La figura señala los resultados obtenidos de los indicadores 15 y 16.

Fuente: Elaboración propia.

Análisis Porcentual

En relación a la tabla 14 y la figura 12, los datos obtenidos indican que solo el 20% de los informantes ofrecen horas de capacitación al personal y a su vez, señalan que los empleados participan en programas de desarrollo profesional, esto refleja el compromiso que tiene con el desarrollo del capital humano, por otra parte, el 80% de los encuestados, apuntan a una falta de compromiso del desarrollo del capital humano, pues no ofrecen horas de capacitación laboral ni cuentan con programas de desarrollo profesional, por lo que es indispensable recalcar que el desarrollo del capital humano es fundamental para el crecimiento y la competitividad de la firma contable, ya que al invertir en el desarrollo de habilidades, conocimientos y capacidades de los empleados, se mejora su desempeño, se impulsa la innovación y mejora la cultura organizacional.

Indicador 17: Tasa de rotación de empleados:

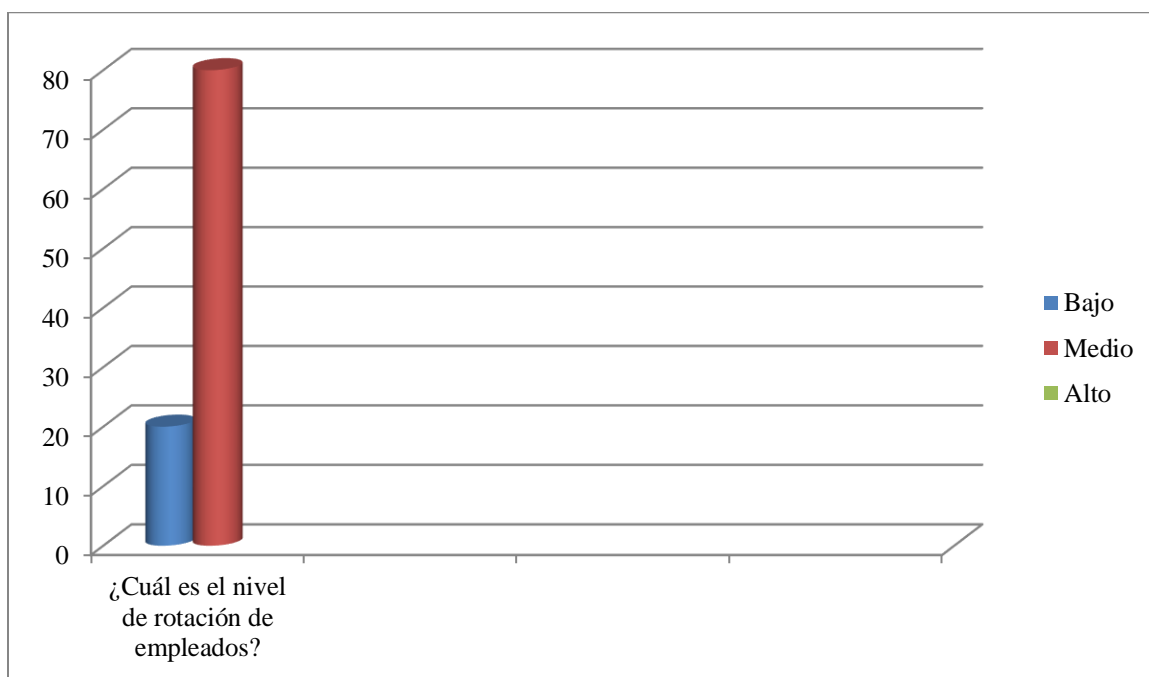
¿Cuál es el nivel de rotación de empleados?

Tabla**15***Tasa de Rotación de empleados*

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Bajo	1	20%
Medio	4	80%
Alto	0	0%
Total	5	100%

Nota. Frecuencia absoluta y valor de porcentaje para el indicador 17 de la dimensión desarrollo del capital humano.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 14 Indicador 17

Nota. La figura señala los resultados obtenidos del indicador 13

Fuente: Elaboración propia.

Análisis Porcentual

La tabla 15 y la figura 13, señalan los resultados obtenidos del indicador 17 donde el 80% de los encuestados consideran un nivel medio de rotación del personal, este “nivel” se establece en un periodo de 6 a 12 meses, mientras que el 20% restante tienen una rotación del personal mayor a 12 meses.

Dimensión: Compromiso en la comunidad.

Indicador 18: Número de programas o proyectos comunitarios implementados.

Indicador 19: Porcentaje del presupuesto asignado a iniciativas de responsabilidad social.

Indicador 20: Participación en eventos y actividades comunitarias.

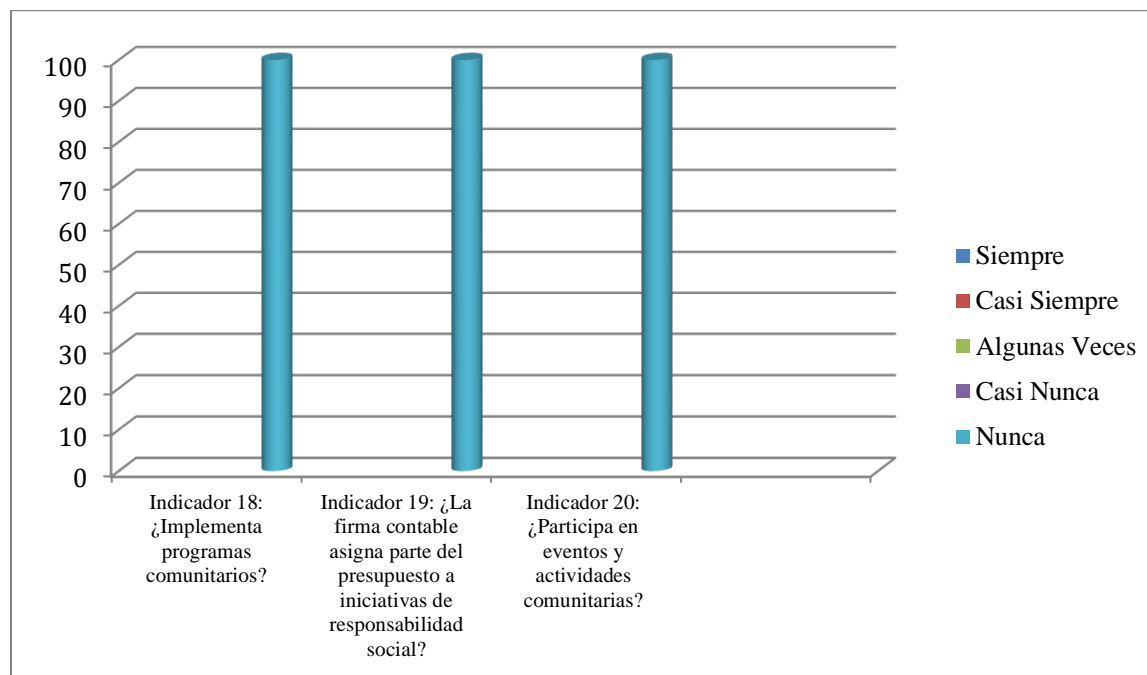
Tabla**16***Compromiso en la Comunidad*

Alternativas	Indicador 18: ¿Implementa programas comunitarios?		Indicador 19: ¿La firma asigna parte del presupuesto a iniciativas de responsabilidad social?		Indicador 20: ¿Participa en eventos y actividades comunitarias?	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Siempre	0	0%	0	0%	0	0%
Casi Siempre	0	0%	0	0%	0	0%
Algunas Veces	0	0%	0	0%	0	0%
Casi Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
Nunca	5	100%	5	100%	5	100%
Total	5	100%	5	100%	5	100%

Nota. Frecuencia absoluta y valor de porcentaje para la dimensión compromiso en la comunidad.

Fuente: Elaboración propia

Figura 15 Compromiso en la Comunidad



Análisis Porcentual

La tabla 16 y figura 14, reflejan los resultados en cuanto al compromiso en la comunidad que tienen las firmas contables, en este sentido, el 100% de los encuestados demuestran una baja participación en actividades y programas en bienestar de la comunidad.

Integración de Resultados.

1. Con relación al primer objetivo específico, los resultados obtenidos de los indicadores (1, 2, 3 y 4) de la dimensión asesoramiento y consultoría fiscal, permitió identificar la cantidad de clientes que reciben asesoramiento fiscal, cuantos clientes implementan las recomendaciones fiscales y la satisfacción que tienen sus clientes en relación al servicio prestado, así mismo, permitió conocer el número de casos en los que la firma contable ha tenido éxito.

De este modo, se puede decir que las asesorías y consultorías fiscales cumplen un rol importante en la percepción de la RSE de la firma contable, dado que el asesoramiento fiscal de calidad, transparente y ético, fortalece la reputación y credibilidad ante sus stakeholders, incluyendo clientes, empleados, proveedores, inversionistas y la sociedad en general. Al recomendar prácticas fiscales responsables, la firma contable demuestra su compromiso con la transparencia, la ética y el cumplimiento de las leyes fiscales, aspectos que son valorados por la sociedad en el contexto de la RSE. Además, una asesoría fiscal adecuada puede contribuir a optimizar la gestión financiera de la empresa, lo que a su vez puede permitirle destinar recursos adicionales a iniciativas de responsabilidad social y sostenibilidad.

2. En concordancia con el segundo objetivo específico, mediante los resultados obtenidos de los indicadores (5, 6 y 7) de la dimensión capacitación y actualización del personal, se pudo constatar una deficiencia notoria en la capacitación del personal por parte de la mayoría de las firmas contables. La actualización del personal en materia tributaria es de suma importancia para garantizar el cumplimiento de las obligaciones fiscales de una empresa. Al estar al tanto de los cambios en las leyes y regulaciones tributarias, el personal puede evitar posibles sanciones y multas, así como optimizar la gestión de impuestos para maximizar los beneficios de la empresa.

Además, una actualización constante en este ámbito permite identificar oportunidades de ahorro fiscal y mejorar la planificación financiera de la organización.

3. De acuerdo al tercer objetivo específico, los indicadores (8, 9 y 10) relacionados con la dimensión eficiencia en la gestión tributaria, se obtuvieron resultados positivos que demuestran la relación que tiene los ratio de costos en la eficiencia de la gestión tributaria, ya que los ratios de costos indican cómo se están utilizando los recursos en la gestión tributaria, lo que a su vez influye en la eficiencia de dicha gestión, por ello es importante analizar estos ratios para identificar posibles áreas de mejora y optimizar los procesos para lograr una gestión tributaria más eficiente, así mismo, al planificar de manera estratégica y anticipada las obligaciones fiscales de una empresa, se pueden identificar oportunidades para optimizar la carga impositiva, cumplir con las normativas vigentes y evitar posibles riesgos fiscales, por tal razón, una planificación tributaria efectiva contribuye a una gestión tributaria más eficiente, permitiendo maximizar los beneficios y minimizar los costos asociados a los impuestos.

4. Respecto a la cuarta dimensión, los puntos positivos permitieron concluir que el cumplimiento de normas y leyes es fundamental para la percepción de la RSE, al seguir las regulaciones establecidas, las firmas contables demuestran su compromiso con la ética y la transparencia, lo que contribuye a una imagen positiva ante la sociedad y sus grupos de interés, también ayuda a prevenir riesgos legales y a promover un ambiente de confianza y sostenibilidad a largo plazo. Por otro lado, los puntos negativos se inclinan por la falta de una auditoría externa, la cual puede llevar a una falla de transparencia en las operaciones de la firma contable, lo que puede resultar en prácticas contables inadecuadas o incluso fraudulentas.

5. Considerando la dimensión de desarrollo del capital humano, los resultados obtenidos demuestran una debilidad en el 80% de las firmas contables, considerando esto un punto negativo que debe ser atendido por las empresas, pues el desarrollo del capital humano se refiere al proceso de mejorar las habilidades, conocimientos y capacidades de los trabajadores en una organización, logrado a través de la formación, el entrenamiento y el aprendizaje continuo, con el objetivo de aumentar la productividad, la eficiencia y el bienestar de los empleados, es por ello, que al invertir en el crecimiento y la capacitación de sus empleados, la empresa demuestra su compromiso con el bienestar y el desarrollo de su personal, lo cual es un aspecto clave de la RSE. En síntesis, un capital humano bien formado y motivado puede contribuir a la sostenibilidad de la empresa, a la mejora de las relaciones laborales, a la reducción de la rotación de personal y a la promoción de prácticas éticas en el lugar de trabajo.

6. Los resultados obtenidos en la dimensión compromiso en la comunidad, refleja una debilidad significativa por parte de los encuestados, ya que, el compromiso hacia la comunidad es fundamental para una empresa, ya que le permite construir una reputación positiva, fortalecer la relación con sus clientes y empleados, y contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad en la que opera. La firma contable puede generar confianza y lealtad entre sus stakeholders al demostrar su compromiso a través de programas de responsabilidad social empresarial, donaciones a organizaciones sin fines de lucro o iniciativas de voluntariado. Esto puede generar beneficios a largo plazo para su empresa.

Validación de Resultados

Variable 1: Gestión Tributaria.

Dimensión: Asesoramiento y consultoría fiscal.

Basándonos en los resultados de los indicadores que conforman la dimensión de asesoramiento y consultoría fiscal, el instrumento arrojó que el 100% de los encuestados afirma que sus clientes se encuentran satisfechos con este servicio lo que señala una fortaleza en la satisfacción del cliente, además, del 100% de los encuestados, el 80% señala que sus clientes implementan las recomendaciones dadas en las asesorías mientras que el 20% restante sigue las recomendaciones en algunas ocasiones, en relación a este parámetro, se puede decir que las asesorías y consultorías fiscales éticas y responsables intervienen positivamente en la percepción de la RSE de la firma de contadores públicos y demuestran su compromiso con la transparencia, la ética y el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, fortaleciendo la imagen y reputación de la firma de contadores públicos en términos de RSE. Estos resultados se sustentan en la definición de Aragón (2012), y la definición dada por López y otros (2010, citado en González Millán, J. J., Rodríguez Díaz, M. T., & Duarte, L. M. (2011).

Dimensión: Capacitación y actualización del personal.

En concordancia con los resultados obtenidos de los indicadores que se agrupan a la dimensión capacitación y actualización del personal, se respaldan en la definición de Calderón, (1997, citado en Cota y Rivera 2016) el cual afirma que la capacitación “se considera una respuesta a la falta de personal calificado, al creciente y acelerado proceso de cambio organizacional, a la necesidad de personal capacitado y a los desafíos que enfrenta el ser humano como criatura social” (párr. 4), cabe señalar que la capacitación y actualización del personal son fundamentales para garantizar que los empleados estén al tanto de los últimos cambios dentro de

la normativa tributaria y contable, esto les permite mejorar sus habilidades, desempeñarse de manera más eficiente y contribuir al crecimiento y éxito de la firma contable. Además, la capacitación continuada ayuda a mantener la motivación y el compromiso de los empleados, lo que a su vez puede aumentar la productividad y la satisfacción laboral.

De este modo, el hecho de que el 80% de los encuestados no implementen actividades para la capacitación del personal de muestra la falta de compromiso con sus empleados en relación a la capacitación del personal, es por ello que, la falta de capacitación del personal genera: una disminución de la productividad y la eficiencia de los empleados, la falta de actualización en conocimientos y habilidades necesarios para desempeñar sus funciones de manera efectiva, la pérdida de oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional tanto para los empleados como para la empresa en su conjunto.

Dimensión: Eficiencia en la gestión tributaria.

En relación a los resultados obtenidos en los indicadores que conforman la dimensión de eficiencia en la gestión tributaria los resultados se apoyan en la definición de Villasmil (2017), el cual define el planeamiento tributario como “una práctica estratégica empresarial donde las empresas buscan optimizar su carga tributaria a través de una planificación de sus actividades contables-fiscales”, en este sentido el hecho de que el 60% de las firmas contables lleven una planificación tributaria muestra una fortaleza en la eficiencia de su gestión tributaria, y puede ayudar a reducir los costos asociados a los impuestos, optimizando la carga fiscal de la firma contable y maximizando los beneficios, por lo tanto, una planificación tributaria influye positivamente en los ratios de costos, contribuyendo a una gestión más eficiente y rentable.

Variable 2: Responsabilidad Social Empresarial.

Dimensión: Cumplimiento de normas y leyes.

De acuerdo a los resultados obtenidos de los indicadores que conforman la dimensión de cumplimiento de normas y leyes, la información se triangula con las definiciones de: Montgomery (1999, citado en Atención E., Pimentel F. & Torrealba G. 2008) define auditoría como “el examen sistemático de los libros y registros de una empresa u otra organización con el fin de determinar o verificar hechos relacionados con transacciones financieras y sus resultados para poder informar al respecto” (p. 9). A su vez, Walter (1999, citado en Atención E., Pimentel F. & Torrealba G. 2008) define la auditoría como “un proceso sistemático de obtener y evaluar objetivamente evidencia sobre declaraciones de acciones y eventos económicos que ocurren dentro de una organización” (p. 9). En este sentido, la poca regularidad en la contratación de los servicios de auditoría puede generar fallas en el cumplimiento de las normativas contables y tributarias, lo que conlleva a sanciones por incumpliendo, esto a su vez puede generar desconfianza por parte de sus clientes, por tal motivo, al someterse a auditorías externas que evalúan el cumplimiento de estándares éticos, ambientales y sociales, las firmas contables demuestra su compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, generando confianza entre sus clientes.

Dimensión: Desarrollo de capital humano.

Los hallazgos en relación a la dimensión del desarrollo del capital humano se respaldan en los conceptos de los autores Cardona, Montes, Vásquez, Villegas y Brito (2007, citado en Sandoval & Hernández 2018), por lo tanto, la falta de prácticas de desarrollo del capital humano en el 80% de las firmas contables conduce a una falta de RSE, ya que el desarrollo del capital humano es esencial para fomentar una cultura empresarial responsable y sostenible.

Dimensión: Compromiso en la Comunidad.

Considerando los resultados obtenidos en los indicadores que conforman la dimensión compromiso en la comunidad, la importancia de implementar programas comunitarios se sustenta en la definición dada por Crespo (2010, citado en Calanchez A. (2013) el cual conceptualiza el proyecto comunitario como, “un conjunto de acciones específicas destinadas a lograr uno o más objetivos en respuesta a las necesidades, aspiraciones y potencialidades de las comunidades” (p. 16). De igual forma, Claret (2008, citado en Calanchez A. (2013) expresa que un proyecto comunitario “es una serie de acciones organizadas, realizadas ordenadamente durante un período determinado, que responden a una demanda o problema, con el objetivo de ofrecer una solución, que generalmente es la presentación de un servicio” (p. 16).

III. FASE DE PRESENTACION

CONCLUSIONES

1. En concordancia con el objetivo principal, el cual fue analizar la gestión tributaria y su influencia en la percepción de la responsabilidad social empresarial en las firmas de contadores públicos, se concluye que las firmas contables emplean prácticas éticas y responsables en su gestión tributaria y para sus clientes, demostrando un compromiso con el cumplimiento de las obligaciones fiscales, lo cual permite aumentar la reputación de la firma contable, para atraer y retener talento, fortalecer relaciones con clientes y proveedores, reducir riesgos legales y financieros.

2. En relación al primer objetivo específico, se puede afirmar que las firmas contables cuentan con un alto nivel de asesoramiento y consultoría fiscal, pues las firmas contables aplican una adecuada gestión fiscal contribuyendo a la sostenibilidad financiera de sus clientes, lo que a su vez les permite destinar recursos a iniciativas de RSE, además, el cumplimiento de las obligaciones fiscales de manera ética y transparente se percibe como un indicador de compromiso con la responsabilidad social y la ética empresarial, en este mismo orden de ideas, las consultorías fiscales son dictadas de manera ética y responsable ayudando a sus clientes a cumplir con sus obligaciones fiscales de manera transparente y legal, además, ayuda a sus clientes a identificar oportunidades para optimizar su carga impositiva de manera legal y ética.

3. En dependencia con el segundo objetivo específico, se puede constatar que la mayoría de las firmas contables no aplican prácticas en el desarrollo del capital humano, es decir, no se implementan programas de capacitación, ni horas de actualización al personal en relación a las actualizaciones de las leyes tributarias, esto refleja un bajo compromiso por parte de las firmas contables en promover el crecimiento profesional para los trabajadores, además, se puede decir que la falta de capacitación limita las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional de los empleados, lo que puede afectar la satisfacción laboral y el compromiso con la firma contable.

4. En proporción al tercer objetivo específico, se concluye que las firmas contables tienen una buena gestión tributaria y esto influye de forma positiva en la RSE de cada una de las firmas contables, pues demuestran su compromiso con la legalidad y la integridad, lo que contribuye a su reputación y credibilidad en la comunidad empresarial, además, al tener una gestión tributaria eficiente ayuda a maximizar los recursos financieros de la firma contable, permitiéndoles invertir en iniciativas de RSE, tales como: programas de responsabilidad social, sostenibilidad ambiental o apoyo a la comunidad.

RECOMENDACIONES

En relación a las conclusiones obtenidas, se les recomiendan a las firmas contables lo siguiente:

1. Implementar prácticas en pro del crecimiento del capital humano, tales como: programas y talleres de capacitación y actualización al personal, con el fin de mejorar la productividad y eficiencia, retener el talento y mejorar la calidad del servicio.

2. Implementar programas de inducción para el nuevo personal, con el fin de familiarizarlos con las actividades de la empresa, ayudarlos a entender los procedimientos, el código de conducta y las políticas existentes en la empresa

3. Realizar programas comunitarios, con el propósito de mejorar su reputación y visibilidad en la comunidad, lo que puede atraer nuevos clientes y fortalecer las relaciones con los existentes, además, al contribuir al bienestar de la comunidad, las firmas contables puede mejorar la moral de sus empleados y fomentar un sentido de propósito y compromiso con la empresa.

4. Seguir implementado prácticas éticas y responsables en su gestión tributaria, manteniendo la calidad del servicio.

5. Actualizar la página web de la firma contable, a fin de mejorar su visibilidad ante la comunidad.

BIBLIOGRAFÍA.

1.4.- *Justificación y Delimitación*. (2016, 20 enero). PROYECTOS EDUCATIVOS CR.

<https://proyectoseducativoscr.wordpress.com/justificacion-y-delimitacion/>

Arcila, E., & Chacón, K. (2020). *La cultura tributaria como estrategia para minimizar la evasión fiscal en las empresas comerciales*. Dialnet.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8625053>

Arias A., Chourio J., Pino L., & Ugarte J. (2012). Evaluación de la Seguridad Industrial y Salud Ocupacional en la Empresa TYMECA [Tesis Licenciatura, Universidad Privada Rafael Beloso Chacin] <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0095394>

Arias F. (1999) *El proyecto de Investigación*, Caracas: Episteme

Arquitectura, M. I. M. (s/f). *Propuesta metodológica de aplicación de investigación mixta en el desarrollo de Tesis de*. Edu.co. Recuperado el 14 de abril de 2024, de

[https://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/10852/Trabajo%20de%20Grado.pdf?sequence=1#:~:text=\(Hern%C3%A1ndez%20Sampieri%20y%20otros%202008,fotograf%C3%ADa%20m%C3%A1s%20completa%20del%20fen%C3%B3meno.](https://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/10852/Trabajo%20de%20Grado.pdf?sequence=1#:~:text=(Hern%C3%A1ndez%20Sampieri%20y%20otros%202008,fotograf%C3%ADa%20m%C3%A1s%20completa%20del%20fen%C3%B3meno.)

Artega, A. & Castillo, M. (2017). Responsabilidad Social tributaria frente al Pago, Recaudo y Destinación del Impuesto de Industria y comercio, Sector Industrial en la ciudad de San Juan Pasto. [Tesis para optar al título de Contador Público]. Universidad de Nariño. San Juan de Pasto.

- Artigas y Miguel Robles Docentes e Investigadores., W. (s/f). *Metodología de la investigación: Una discUsión*. Unam.mx. Recuperado el 14 de abril de 2024, de <https://www.revista.unam.mx/vol.11/num11/art107/art107.pdf>
- Atencion E., Pimentel F. & Torrealba G. (2008). Diseño de un programa de auditoria interna para los rubros de compra e inventario en la empresa farmacia La N, C.A. [Tesis Licenciatura en Contaduría Pública]. Universidad Rafael Beloso Chacín.
- Bárbara, P. P. V., Mireya, B. R., & Maldonado, M. T. (s. f.). *LA ASESORÍA: FORMA DE ORGANIZACIÓN PARA LA PREPARACIÓN DE DIRECTIVOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN LA EVALUACIÓN PROFESORAL*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300015
- Calanchez A. (2013). Proyecto Comunitario en Consejos Comunales. [Tesis Magister en Gerencia de Proyectos de Investigación y Desarrollo]. Universidad Rafael Beloso Chacín.
- Capital humano: ¿qué es y cuál es su importancia?* (2022, 8 septiembre). Personio.
<https://www.personio.es/glosario/capital-humano/>
- Cardona D. (s.f). “La responsabilidad social empresarial. Concepto, evolución y tendencias”
<https://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/1sin/25.pdf>
- Crespo, M. F., (2003). Lo ético de la ética empresarial. *Revista Venezolana de Gerencia*, 8(22), 307-322.
- De Ceupe, B. (2018b, julio 3). Ceupe. *Ceupe*. <https://www.ceupe.com/blog/la-etica-y-la-responsabilidad-social-empresarial.html>
- De DocuSign, C. (2023, 2 mayo). ¿Qué es RSE y cuáles son los tipos de Responsabilidad Social Empresarial? *DocuSign*. <https://www.docusign.com/es-mx/blog/responsabilidad-social-empresarial>

- Mori Sanchez, M. D., (2009). RESPONSABILIDAD SOCIAL. UNA MIRADA DESDE LA PSICOLOGÍA COMUNITARIA. *Liberabit. Revista Peruana de Psicología*, 15(2), 163-170.
- Petroglifos, R. (2022, 2 junio). *La práctica de la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela*. Petroglifos Revista Crítica Transdisciplinaria.
<https://petroglifosrevistacritica.org.ve/revista/la-practica-de-la-responsabilidad-social-empresarial-en-venezuela/>
- Priscilla J. (2022, abril 13). Capacitación de personal: qué es y cómo hacer que funcione en tu empresa. *Multiplicatalent*. <https://www.multiplicatalent.com/blog/gestion-talento/capacitacion-personal/>
- Responsabilidad social empresarial (RSE) como ventaja competitiva*. (s. f.). Libros Eumed.net.
<https://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/436/index.htm>
- Romero, F., & Briceño, C. T. R. (2018). RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL HACIA UNA CULTURA TRIBUTARIA EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS. *Dictamen Libre*, 22, 63-75. <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.22.5028>
- Rusque, M. 2003. De la diversidad a la unidad en la investigación cualitativa. Caracas: Vadell Hermanos Editores, p. 134
- Técnica Administrativa ISSN 1666-1680. (s. f.). CYTA.
[http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm#:~:text=Seg%C3%BAn%20el%20autor%20Chiavenato%20\(2007,en%20funci%C3%B3n%20de%20objetivos%20definidos%E2%80%9D](http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm#:~:text=Seg%C3%BAn%20el%20autor%20Chiavenato%20(2007,en%20funci%C3%B3n%20de%20objetivos%20definidos%E2%80%9D)

Torres, A. C. P. (2022). *Generalidades sobre la gestión tributaria como factor potenciador sobre la calidad de vida de la población.*

<http://portal.amelica.org/ameli/journal/576/5763709002/html/>

Valderrama, Y. J., & Barrios, A. (s. f.). Responsabilidad Social Empresarial en las Firmas de Auditores a partir de la Adopción de Estándares Internacionales de Auditoría.

<https://www.redalyc.org/journal/5530/553056828012/html/>

Veloz, R. R. S. (s/f). *LA PLANIFICACIÓN TRIBUTARIA COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN FINANCIERA. CASO DE ESTUDIO: PYME DE PRODUCCIÓN ACUÍCOLA.* Edu.ve. Recuperado el 19 de mayo de 2024, de

<http://arje.bc.uc.edu.ve/arje22/art58.pdf>

Villasmil Molero, M. (2021). La planificación tributaria: Herramienta legítima del contribuyente en la gestión empresarial. *Dictamen Libre*, 20, 121–128.

<https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.20.2896>

Vista de Crítica a la teoría del capital humano, educación y desarrollo socioeconómico.

Revista Ensayos Pedagógicos. (s. f.).

<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/11329/14494#:~:text=Cardona%2C%20Montes%2C%20V%C3%A1squez%2C%20Villegas,y%20competentes%20a%20las%20personas.>

Vista de Gestión tributaria a microempresarios mediante la creación del centro de asesoría caso: UMET Sede Machala. (s/f). Edu.cu. Recuperado el 23 de junio de 2024, de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/828/926>

ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario.

El cuestionario que se presenta a continuación tiene como propósito Analizar la gestión tributaria y su influencia en la percepción de la responsabilidad social empresarial en la firma de contadores públicos ubicado en la parroquia el Recreo, municipio Libertador, Caracas Distrito Capital, su percepción es importante para la investigación que se pretende desarrollar y la misma será utilizada estrictamente para fines didácticos, esta información será tratada con estricta confidencialidad, manteniendo bajo anonimato al informante, por lo que se le agradece responder con objetividad y veracidad las preguntas del siguiente cuestionario.

Muchas gracias por su gentil colaboración y tiempo empleado para responder las preguntas. Por tanto, sin su colaboración es imposible llevar a cabo esta investigación.

Instrucciones

Lea detenidamente cada una de las preguntas antes de responder, marcando con una X la respuesta que considere adecuada, en función de su conocimiento.

Tabla*Instrumento de recolección de datos*

17

Indicador	Alternativas
1. ¿Cuál es la cantidad de clientes que reciben asesoramiento fiscal durante el mes?	<ul style="list-style-type: none"> ○ Entre 0 – 5 ○ Entre 5 – 10 ○ Entre 10 – 20 ○ Más de 20
2. ¿Cómo considera la satisfacción del cliente después del asesoramiento fiscal?	<ul style="list-style-type: none"> ○ Poco Satisfecho ○ Satisfecho ○ Muy Satisfecho
3. ¿Los clientes implementan las recomendaciones fiscales?	<ul style="list-style-type: none"> ○ Siempre ○ Casi Siempre ○ Algunas Veces ○ Casi Nunca ○ Nunca
4. ¿Cuál es el número de casos de fiscalización en los que han tenido éxito?	<ul style="list-style-type: none"> ○ Entre 20 – 50 ○ Entre 50 – 80 ○ Más de 80
5. ¿Cuántas horas de capacitación en materia fiscal recibe el personal de la firma contable al mes?	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ninguna ○ Menos de 2 horas ○ Más de 2 horas
6. ¿Los empleados reciben actualización en relación a la normativa	<ul style="list-style-type: none"> ○ Siempre ○ Casi Siempre ○ Algunas Veces ○ Casi Nunca

- tributaria?
- Nunca
7. ¿Realizan pruebas o exámenes internos para evaluar y conocer el nivel de conocimiento de los empleados?
- Siempre
 - Casi Siempre
 - Algunas Veces
 - Casi Nunca
 - Nunca
8. ¿Aplican ratios de costos para conocer el cumplimiento tributario respecto a los ingresos?
- - Siempre
 - Casi Siempre
 - Algunas Veces
 - Casi Nunca
 - Nunca
9. ¿Cuál es el tiempo promedio dedicado a la preparación y presentación de declaraciones de impuestos por cliente?
- Entre 1 y 3 horas
 - Entre 3 y 5 horas
 - Más de 5 horas
10. ¿Llevan una planificación tributaria?
- Si
 - No
11. ¿Cumplen con las normativas laborales vigentes?
- Siempre
 - Casi Siempre
 - Algunas Veces
 - Casi Nunca
 - Nunca
12. ¿Ha recibido sanciones por incumplimiento de regulaciones
- Siempre
 - Casi Siempre
 - Algunas Veces

tributarias?

- Casi Nunca
- Nunca

13. ¿Contratan servicios de auditoria?

- Siempre
- Casi Siempre
- Algunas Veces
- Casi Nunca
- Nunca

14. ¿Cumplen con las políticas ambientales y de seguridad ocupacional?

- Siempre
- Casi Siempre
- Algunas Veces
- Casi Nunca
- Nunca

15. ¿Ofrecen horas de capacitación a los empleados?

- Siempre
- Casi Siempre
- Algunas Veces
- Casi Nunca
- Nunca

16. ¿Los empleados participan en programas de desarrollo profesional?

- Siempre
- Casi Siempre
- Algunas Veces
- Casi Nunca
- Nunca

17. ¿Cuál es el nivel de rotación de empleados?

- Bajo
- Medio
- Alto

18. ¿Implementa programas comunitarios?

- Siempre
- Casi Siempre
- Algunas Veces
- Casi Nunca
- Nunca

- Siempre

19. ¿La firma contable asigna parte del presupuesto a iniciativas de responsabilidad social?

- Casi Siempre
- Algunas Veces
- Casi Nunca
- Nunca

20. ¿Participa en eventos y actividades comunitarias?

- Siempre
- Casi Siempre
- Algunas Veces
- Casi Nunca
- Nunca

Nota: la tabla muestra las preguntas que ayudaran a responder las interrogantes de la investigación.

Fuente: Elaboración Propia.

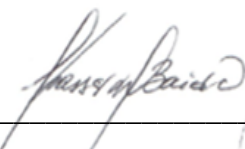
Anexo 2 Carta de Validación del instrumento

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES.
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Zaida Kassar Mora, titular de la C.I V 9175011, experto en Contenido por medio de la presenta hago constar que he analizado el instrumento elaborado por: Josue Quevedo, titular de la C.I V 26.451.491 estudiante de Contaduría Pública, con la finalidad de que sea utilizado en la elaboración del Trabajo Especial de Grado titulado: Gestión Tributaria y su Influencia en la Percepción de la Responsabilidad Social Empresarial en la Firma de Contadores Públicos ubicados en la Parroquia El Recreo, Municipio Libertador, Caracas Distrito Capital.

En consecuencia, manifiesto que el instrumento es válido en contenido y puede ser aplicado como instrumento de recolección de datos para la referida investigación.



Profe. Zaida Kassar

C.I.V 9175011

Anexo 3 Matriz FODA

<p>Fortalezas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Amplia experiencia en el sector contable, financiero y tributario. 2. Equipo de profesionales altamente capacitados. 3. Extensa cartera de clientes. 4. Clima organizacional pro-activo y cooperativo entre el personal de la empresa. 	<p>Debilidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Limitaciones en la capacidad de crecimiento. 2. Falta de capacitación a los nuevos trabajadores para la atención a los clientes. 3. Falta de actividades que promuevan la capacitación del personal
<p>Oportunidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento de la competencia en el mercado 2. Capacitación del personal 3. Crecimiento del negocio en nuevas áreas. 	<p>Amenazas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cambios en la regulación fiscal y tributaria. 2. Aumento de la competencia en el mercado.