



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA  
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA**

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL  
PROCESO CONTABLE E IMPOSITIVO  
DE LOS SUJETOS PASIVOS ESPECIALES  
DEL GRUPO EMPRESARIAL FÉNIX, C.A.**

**Empresa:** Grupo Empresarial Fénix C.A.

**Autora:** Angela Fajardo

San Diego, Febrero del 2020



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA  
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA**

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL PROCESO CONTABLE  
E IMPOSITIVO DE LOS SUJETOS PASIVOS ESPECIALES DEL GRUPO  
EMPRESARIAL FÉNIX, C.A.**

**CONSTANCIA DE APROBACIÓN**

---

Tutora Académica: Lcda. Claribel Mieres  
C.I. 10.268.485

---

Tutor Empresarial: Lcda. Graciela Andrea  
C.I.10.266.390

**Autora:** Angela Fajardo  
C.I. 20.511.487

San Diego, Febrero del 2020

## INDICE GENERAL

	pp
<b>LISTA DE CUADROS</b>	v
<b>LISTA DE GRÁFICOS</b>	vi
<b>LISTA DE TABLAS</b>	vii
<b>DEDICATORIA</b>	viii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	1
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>I LA EMPRESA</b>	
1.1. Nombre de la empresa	3
1.1.1 Ubicación de la empresa	3
1.2. Reseña Histórica	3
1.3 Misión	3
1.4. Visión	4
1.5. Valores	4
1.6 Objetivos	5
1.7 Estructura Organizativa de la Empresa	5
1.8. Actividades desarrolladas durante la pasantía	6
<b>CAPITULO</b>	
<b>II EL PROBLEMA</b>	
2.1. Planteamiento del Problema	8
2.1.1. Formulación del Problema	10
2.2. Objetivos	10
2.3. Justificación	10
2.4. Alcance de la Investigación	11
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>III MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL</b>	
3.1. Antecedentes	12
3.2. Bases Teóricas	15
3.3. Bases Legales	18
3.4. Definición de Términos Básicos	20
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>IV FASES METODOLOGICAS</b>	
4.1. Fases del Informe	24
4.1.1 Fase I: Diagnóstico.	24

4.1.2 Fase II: Identificación de factores internos y externos.	25
4.1.3 Fase III: Diseño de estrategias de mejora de proceso contable e impositivo.	26
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>V RESULTADOS</b>	
5.1. Análisis de los Resultados	27
5.1.1 Fase I: Diagnóstico.	27
5.1.2 Fase II: Identificación.	38
5.1.3. Fase III: Diseño de la propuesta.	39
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>VI PROPUESTA</b>	
6.1. Presentación de la Propuesta.	40
6.2. Beneficios de la Propuesta.	41
6.3. Objetivos de la Propuesta.	42
6.4. Desarrollo de la Propuesta	42
6.5. Factibilidad de la Propuesta.	53
<b>CONCLUSIONES</b>	56
<b>RECOMENDACIONES</b>	58
<b>REFERENCIAS</b>	59
<b>ANEXOS</b>	61

## **LISTA DE CUADROS**

pp.

### **GRÁFICO**

- |                         |    |
|-------------------------|----|
| 1. Matriz DOFA          | 38 |
| 2. Cruce de Estrategias | 39 |

## **LISTA DE FIGURAS**

### **FIGURA**

- |   |    |
|---|----|
| 1. Organigrama de la Empresa Grupo Empresarial Fénix C.A. | 5  |
| 2. Carta de recordatorio de documentación a cliente       | 48 |
| 3. Documento de control de la Documentación Recibida      | 51 |

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO</b>	<b>pp.</b>
1. Capacitación para hacerle seguimiento al cumplimiento de los deberes formales	28
2. Mecanismos alternos para recolectar información	29
3. Diseño de planificación mensual	30
4. Verificación y control posterior de las obligaciones impositivas	31
5. Seguimiento y control del recordatorio de los sujetos pasivos	32
6. Existencia de formato de control de documentos	33
7. Entrega oportuna de la documentación contable	34
8. Suficiencia de personal para atender a los sujetos pasivos especiales	35
9. Revisión previa de la información registrada	36
10. Mejora del proceso impositivo de los sujetos pasivos especiales	37

## LISTA DE TABLA

	<b>pp.</b>
<b>TABLA</b>	
1. Capacitación para hacerle seguimiento al cumplimiento de los deberes formales	28
2. Mecanismos alternos para recolectar información	29
3. Diseño de planificación mensual	30
4. Verificación y control posterior de las obligaciones impositivas	31
5. Seguimiento y control del recordatorio de los sujetos pasivos	32
6. Existencia de formato de control de documentos	33
7. Entrega oportuna de la documentación contable	34
8. Suficiencia de personal para atender a los sujetos pasivos especiales	35
9. Revisión previa de la información registrada	36
10. Mejora del proceso impositivo de los sujetos pasivos especiales	37

## **DEDICATORIA**

Ante todo, a Dios y a todas aquellas bellas personas que me apoyaron y colaboraron conmigo a todo lo largo de mi carrera, a ellos les dedico mi esfuerzo y mi constancia.

Gracias por tanto!

**Angela Fajardo**

## **AGRADECIMIENTO**

No fue difícil para mí hacer este agradecimiento pues siempre los llevo en mi corazón.

A Dios en primer lugar, por haber guiado mis pasos y darme la fortaleza necesaria en esta primera etapa de mi carrera.

A mis padres, que tanto quiero Ángel y Romy que han sacrificado tanto por mí, a mi hermanito Ángel José y a mi tía Hermelinda que es como mi segunda madre gracias por sus consejos y brindarme tanto cariño.

A mis primas, jefas y amigas Marlene y Graciela que han sido mis guías y apoyo incondicional, también a mi primo político Germán por su fuerza, constancia y amabilidad.

A mi familia, hermosa en general por estar siempre pendiente de mí.

A mi novio, Pablo compañero incondicional, aunque no estudia conmigo se desvela cada noche ayudándome y motivándome, gracias por estar en mis aciertos y desaciertos.

A mis tutoras, de tesis la Profesora Claribel Mieres como tutor académico y Graciela Andrea mi tutor empresarial y a la Universidad José Antonio Páez por darme la oportunidad de hacer mis equivalencias y culminar con éxito mis estudios obteniendo orgullosamente el título de Contador Público.

**Angela Fajardo**

## INTRODUCCIÓN

Las empresas en la actualidad buscan herramientas que le permitan ser más efectivas en sus procesos, para lograr mantenerse en el mercado en el cual se encuentran, cumpliendo además, con las disposiciones legales establecidas para la actividad económica en la cual se desempeñan, para evitar multas y sanciones al momento de una fiscalización, por lo tanto, las empresas comerciales, están sujetas a pago de tributos, de acuerdo al ordenamiento jurídico. En ese sentido, existen empresas calificadas como sujetos pasivos, que deben realizar retenciones de impuestos, cuyos cálculos, registros y pagos, deben ser efectuados en los lapsos establecidos por la Administración Tributaria.

El presente estudio estuvo dirigido a proponer estrategias para mejorar el proceso contable e impositivo de los sujetos pasivos especiales del Grupo Empresarial Fénix C.A., con la finalidad de actualizar los procedimientos que deben ser llevados a cabo par que el personal realice efectivamente los cálculos de los impuestos que se generan de acuerdo a la actualización de las normativas tributarias, de manera que la empresa cumpla con la declaración y pago oportuno de los impuestos.

Para tal fin, el desarrollo de este informe se estudió en los diferentes capítulos, el cual está estructurado de la siguiente manera:

El Capítulo I: La empresa: en él se da a conocer la misión, visión, valores ubicación, reseña histórica de la empresa y el organigrama.

Capítulo II: El Problema: se desarrolla en el planteamiento del problema, la formulación de problema, los objetivos trazados por la investigadora y la justificación del porqué de esta investigación.

Capítulo III: Marco Referencial Conceptual: se contemplan los antecedentes de la investigación, el marco teórico donde se detallan los aspectos relacionados a la

realización y ejecución de un plan estratégico, donde incluya citas textuales que sirvan de soporte a la investigación y finaliza con la definición de términos básicos. Asimismo,

Capítulo VI: Fases Metodológicas: se establecen en función de las fases de la investigación y el análisis empleado en este estudio para alcanzar el objetivo general.

Capítulo V: Análisis de Resultados, comprende los diferentes resultados; obtenidos a través de las técnicas de recolección de datos como lo fueron la encuesta y la observación directa, con el desarrollo de las fases metodológicas.

Capítulo VI: La Propuesta: Contiene la presentación de la propuesta que pueda satisfacer el objetivo principal de la investigación dándole solución a la problemática existente, y por último se encuentran:

Conclusiones y Recomendaciones finales del presente informe realizado en el cual se logra incorporar estrategias para mejorar el proceso de registro y declaraciones de los sujetos pasivos especiales del Grupo Empresarial Fénix, C.A.

## **CAPÍTULO I**

### **LA EMPRESA**

#### **1.1. Nombre de la empresa**

Razón Social: Grupo Empresarial Fénix, C.A.

##### **1.1.1. Ubicación de la Empresa**

Se encuentra ubicada en la calle Vargas, entre Av. Montes de Oca y Av. Díaz Moreno, Edif. Don Pelayo E, Piso 1, Ofic. 02. Centro de Valencia-Edo. Carabobo.

#### **1.2. Reseña Histórica**

La empresa fue constituida el 21 de Julio de 2008 ante el Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción judicial del estado Carabobo. Cuyo objeto principal está relacionado con la asistencia técnica en el área contable y administrativa. Fue concebida como empresa familiar por un grupo de hermanos. La Administración y Dirección está a cargo de dos administradores quienes la representan conjunta o separadamente. Dentro de los procesos básicos se encuentra la recolección de documentación financiera para la elaboración mensual de la contabilidad, alimentación del sistema Saint o Profit usados en la organización con la información recolectada.

Los productos que se obtienen son estados financieros de carácter interno y externo para cada cliente según el requerimiento, emisión de reportes contables para la actualización de los libros obligatorios, elaboración de libros de IVA compra-venta, archivos XML para retención de ISLR, archivos TXT para retención de IVA, supervisión y control en el cumplimiento de los deberes formales establecidos en las normativas fiscales, elaboración de estados financieros re expresados requeridos por el Registro Nacional de Contratistas, cálculo de pasivos laborales, entre otros,

dirigido al mercado de medianas y pequeñas empresas del sector manufacturero, de servicios y de comercialización, de manera que puedan cumplir con sus obligaciones contraídas en el tiempo establecido por la Administración Tributaria.

### **1.3. Misión**

Ser una unidad de consultoría en continua innovación y crecimiento, comprometida con los valores éticos y profesionales que la posicionen en niveles de liderazgo.

### **1.4. Visión**

Consolidarse como un grupo de empresas con calidad y calidez humana, dedicada a servir, productiva, rentable y en la búsqueda de la excelencia, a fin de impulsar el desarrollo integral de los trabajadores y sus familias, creando modelos para la evolución de la conciencia en la búsqueda de un ambiente y una sociedad más armoniosa y equitativa.

### **1.5. Valores**

La empresa Grupo Empresarial Fénix, C.A., fundamenta sus valores en su personal y en las siguientes premisas:

- **Integridad:** esto es el pilar fundamental de la empresa ya que, es la cualidad con que se distingue el personal el cual actúa siempre apegado a los valores de la rectitud, honestidad, verdad y la justicia, tanto con los demás como consigo mismo.
- **Trabajo en equipo:** es de vital importancia debido a que, permite el buen funcionamiento de la estructura organizacional, además de un mejor desempeño y desenvolvimiento de los trabajadores a la hora de prestar el servicio.
- **Responsabilidad:** en el cumplimiento de las obligaciones, y el cuidado de

tomar decisiones al realizar las actividades para la entrega de resultados veraces y confiables.

- **Profesionalismo:** compromiso con el cual se desarrollan las actividades de prestación de servicios a los clientes para brindar una asesoría adecuada y generar información contable y tributaria veraz, oportuna y confiable.

### 1.6. Objetivo

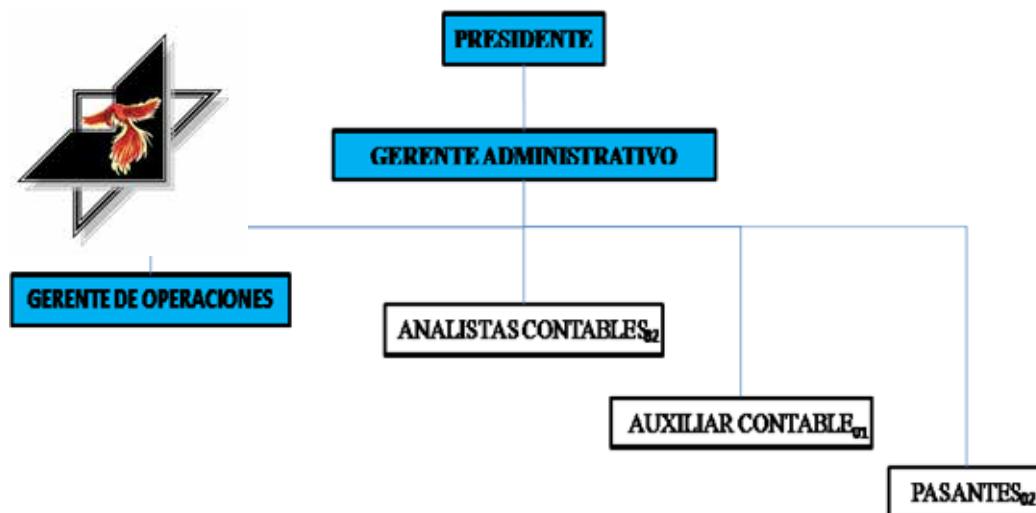
Entre los principales objetivos que la empresa tiene establecidos se encuentran:

- Mantener una cartera de clientes con un nivel óptimo de satisfacción.
- Capacitar al personal clave, en las técnicas más recientes en materia fiscal, tecnológicas y normas contables aplicadas en nuestra legislación.
- Desarrollar sistemas de encuestas a clientes que permitan medir la eficiencia de sus servicios.

### 1.7. Estructura organizativa de la Empresa Grupo Empresarial Fénix C.A.

La estructura organizativa de la empresa Grupo Empresarial Fénix C.A., se presenta a continuación:

Figura 1.- Organigrama de la Empresa Grupo Empresarial Fénix C.A.



Fuente: Departamento de Administración (2019)

## **1.8. Actividades Realizadas durante el período de pasantía, en el área de cuentas por cobrar**

El departamento de contabilidad es el encargado de realizar los registros de las operaciones efectúa por los clientes de la empresa Grupo Empresarial Fénix, C.A., y el cálculo de los impuestos que se generan de la actividad de cada empresa, al cual se le presta el servicio. Entre las actividades que realizó el pasante bajo el cargo de analista contable, en este departamento se encuentran las siguientes:

### **Actividades realizadas en el área Administrativa**

- Análisis curriculares.
- Entrevistas y contratación de personal.
- Capacitación de los reclutados para puestos vacantes.
- Supervisión de los analistas y personal en general.
- Elaboración de nóminas y pasivos laborales.
- Gestión de cobranza y pagos a clientes y proveedores.
- Trato directo con los clientes
- Velar por el mantenimiento y control de la infraestructura, así como la existencia suficiente de insumos y suministros para el funcionamiento de la firma.
- Maximizar los recursos.

### **Actividades realizadas en el área Contable**

- Entrenamiento al personal en ambiente Profit Plus 2k8.
- Alimentar el sistema administrativo - contable.
- Preparación de archivos TXT y XML para declaraciones de retención de ISLR y retención de IVA.
- Asesoramiento a clientes para mejor desenvolvimiento en sus operaciones financieras.

- Apoyo a los analistas y auxiliares ante cualquier duda en el desarrollo de sus tareas.
- Realizar auditoria a ciertas partidas del balance general para preparación de documentación ante el registro nacional de contratistas.
- Apoyo al cliente durante fiscalizaciones.
- Preparación pasivos laborales y finiquitos de trabajo para cada cliente.
- Analizar los estados financieros al cierre del ejercicio para realizar los asientos de ajuste y reclasificación.
- Prestar apoyo al presidente en la labor de visitas a los clientes.
- Elaboración de comunicados a los clientes por cambios gubernamentales, que incidan en sus procedimientos, así como correspondencias al SENIAT por errores o solicitudes requeridas de nuestra parte y de los clientes.
- Alimentar y procesar las declaraciones definitivas de ISLR para personas naturales y jurídicas a la fecha de cierre del ejercicio económico.

## **CAPÍTULO II**

### **EL PROBLEMA**

#### **2.1 Planteamiento del Problema**

Las organizaciones, impulsadas a mantenerse en el mercado, cada vez más competitivo, requieren de mejoras en sus procesos, a todos los niveles organizacionales, que las direccionen al logro de sus objetivos, para mantenerse en el tiempo en el mercado en el cual se encuentra inmersas, en este sentido, han tenido que enfrentar cambios del entorno que influyen en su operatividad teniendo que adaptarse a los avances de la tecnología, la globalización, los factores socio-económicos, y las normativas y leyes que se van actualizando en cada país.

En Venezuela, las empresas han tenido que adaptarse a las decisiones gubernamentales y actualizarse a una serie de cambios en el proceso tributario que se han venido estableciendo, para que el Estado pueda percibir de manera más rápida los impuestos que se han aplicado a las empresas para contribuir a cubrir con el gasto público. Estos cambios van desde la variación de la alícuota del IVA, pasando por la aplicación de los impuestos a las grandes transacciones financieras hasta la migración de contribuyentes ordinarios a especiales, donde las empresas de servicios contables deben estar a la vanguardia del sistema tributario, para así ser un apoyo profesional en el área financiera de sus clientes.

Otro de los cambios en el proceso tributario, ha sido la Providencia Administrativa (2018) SNAT/2018/0128, que modifica el calendario para la declaración y pago de obligaciones tributarias en el marco del decreto constituyente que establece el régimen temporal de pago anticipado del impuestos al valor agregado e impuesto sobre la renta para los sujetos pasivos calificados como especiales, según Gaceta Oficial n° 41.468, del 27 de agosto de 2018, y que entró en vigencia el 1 de septiembre del mismo año, que a groso modo, expresa que las declaración de

retenciones de IVA que se efectuaban quincenalmente, pasan a ser semanales al igual que las declaraciones de IVA, por otro lado, si la declaración de IVA genera un impuesto a pagar la misma originara pagos anticipados, por otro lado, también se originaran pagos anticipados de ISLR, que a su vez sustituirán las antes denominadas declaraciones estimadas de ISLR, por último, el impuesto a las grandes transacciones financieras se hará semanal, y las retenciones de ISLR seguirán de forma mensual.

Bajo este contexto, y dadas las condiciones antes mencionadas, la empresa Grupo Empresarial Fénix C.A., ubicada en el Municipio Valencia, del Estado Carabobo, lleva a cabo la prestación de los servicios contables, tanto a contribuyentes ordinarios como a sujetos pasivos especiales, después de la de reforma publicada en el año 2018, de la cual surge la necesidad de crear estrategias que agilicen el proceso de declaración y registros contables, ya que, por el cambio de providencia los mismo necesitan más tiempo y atención para cumplir con los compromisos fiscales, sin dejar atrás las obligaciones adquiridas con los otros contribuyentes.

Al mismo tiempo, se requiere de posibles soluciones en cuanto a la recepción de la documentación proporcionada por los clientes, así como la problemática presentada por redes de comunicación, para evitar atrasos en tales declaraciones tributarias, que podrían generar futuras multas o sanciones a los clientes por incumplimiento de la declaración del tributo, como consecuencia podría verse afectado el prestigio y credibilidad de la empresa ante sus clientes, y deteriorando la imagen de estos ante el ente tributario. En este sentido se proponen estrategias para mejorar el proceso contable e impositivo de los sujetos pasivos especiales, que son clientes de la empresa en estudio, de manera que se pueda realizar el cálculo, declaración y pago oportuno de sus impuestos y cumplir con las normativas tributarias vigentes.

### **2.1.1 Formulación del problema**

¿Cuáles serían las estrategias adecuadas para mejorar el proceso contable e impositivo de los sujetos pasivos especiales del Grupo Empresarial Fénix, C.A.?

## **2.2 Objetivos de la Investigación**

### **2.2.1 Objetivo General**

Proponer estrategias para mejorar el proceso contable e impositivo de los sujetos pasivos especiales del Grupo Empresarial Fénix, C.A.

### **2.2.2 Objetivos Específicos:**

- Diagnosticar la situación actual del proceso contable e impositivo de los sujetos especiales del Grupo Empresarial Fénix, C.A.
- Identificar factores internos y externos que influyen en el proceso contable e impositivo de los sujetos pasivos especiales del Grupo Empresarial Fénix, C.A.
- Diseñar estrategias para mejorar el proceso contable e impositivo de los sujetos pasivos especiales del Grupo Empresarial Fénix, C.A.

## **2.3 Justificación de la Investigación**

Las nuevas reformas tributarias han venido causando grandes cambios en las empresas, requiriendo mayor tiempo y atención al tema tributario, teniéndose que dedicar mayor tiempo y recurso, en el cálculo y declaración de los impuestos IVA, ISLR y el Impuestos Sobre Las Grandes Transacciones Financieras (ISLGTF), que requieren de un pago recurrente, de acuerdo a la declaración del Decreto Constitucional (2018), publicado en Gaceta Extraordinaria No. 6.396 del 21 de agosto de 2018, el cual establece el Régimen Temporal de Pago de Anticipos de Impuesto al Valor Agregado IVA e ISLR (ISLR) para los Sujetos Pasivos Calificados como Especiales, así como declarar y pagar en el tiempo establecido por la Administración Tributaria en el calendario tributario de acuerdo a la Providencia Administrativa (2018) SNAT/2018/0128.

Por lo tanto, la presente investigación se justifica, ya que mediante las estrategias propuestas la empresa Grupo Empresarial Fénix, C.A. podrá mejorar el

proceso contable e impositivo de sus clientes calificados como sujetos pasivos especiales, brindando a su personal un conjunto de herramientas que le permitan acelerar y agilizar el proceso de cálculo y declaración de impuestos antes mencionados, para que el cliente pueda realizar su pago en el tiempo establecido por el ente regulador, y cumpla con la normativa tributaria vigente, además minimice los riesgos de que estos puedan sufrir multas y sanciones ante una fiscalización. Además, permitirá al personal de la empresa optimizar su desempeño contable y tributario, así como mejorar la imagen de la empresa ante sus clientes, prestando servicios eficaces, eficientes, efectivos, y en el tiempo oportuno.

Por otro lado, la investigación sirvió para brindar una solución a otras empresas que presenten problema similar en materia tributaria, sirviendo también, de antecedente de otras investigaciones que están inmersas en las líneas de investigación tributos nacionales e internacionales, establecido por la Facultad de Ciencias Sociales para la Escuela de Contaduría Pública de la Universidad José Antonio Páez. Finalmente, sirvió a la autora para aumentar sus conocimientos académicos y profesionales para su desarrollo laboral en el ámbito contable y tributario.

#### **2.4 Alcance de la Investigación**

Las estrategias a ser propuestas, están dirigidas a mejorar el proceso de cálculo y declaración de impuestos IVA, ISLR, ILGTF, de los clientes calificados como sujetos pasivos especiales de la empresa Grupo Empresarial Fénix, C.A., ubicada en el Municipio Valencia, del Estado Carabobo, los cuales le permitirán a la entidad contar con una herramienta para unificar criterios en materia tributaria para la declaración del anticipo de impuestos semanal y mensuales, para cumplir con las nuevas normativas legales vigentes, las cuales serán implementadas en el departamento de contabilidad, dirigido al alcance los objetivos establecidos por la gerencia, lo cual brindará seguridad razonable de la información contable y tributaria, y sea confiable, veraz y oportuna para el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de sus clientes.

## CAPÍTULO III

### MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

#### 3.1. Antecedentes de la Investigación

Para el desarrollo de este informe se realizó una revisión exhaustiva de textos, trabajos de grado, con títulos similares que preceden a este documento dentro de los cuales se señalan:

Comenzando con el presentado por Castillo y Moreno (2018), en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, quienes presentaron un estudio titulado **“Lineamientos de control para mejorar los procesos de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A.”**, con el fin de lograr la eficiencia en cuanto al cumplimiento de los deberes formales en materia de IVA, para los agentes formales de retención de este impuesto. La metodología que se implementó fue un proyecto factible, donde se utilizó la técnica de recolección de datos la encuesta.

En esta investigación se concluye que, es necesario establecer controles para cumplir con los procesos de declaración y pago oportuno de las retenciones de IVA, y evitar sufrir multas y sanciones por parte del ente Fiscal. Su aporte al presente estudio, son las bases teóricas sobre el control tributario que debe considerarse para lograr la exactitud en el cálculo y declaración oportuna de tributos, mediante el uso de herramientas que garanticen el cumplimiento de la obligación tributaria en el tiempo establecido por el SENIAT.

Por su parte, Matheus (2017), presentó una investigación para optar al título de licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez, que lleva por título **“Procedimiento de las actividades contables dirigidas al cumplimiento de deberes formales en materia de IVA, en la empresa MATHEWS MODA C.A.”**, con la finalidad cumplir con sus obligaciones tributarias en materia de IVA, debido a

que en la actualidad presenta debilidades en sus procesos para la declaración del IVA y que se está haciendo de forma tardía, lo que puede generar multas o sanciones a la empresa, por incumplimiento al momento de fiscalización por la Administración Tributaria. Metodológicamente se encontró enmarcado bajo la modalidad de proyecto factible, en el cual se aplicó como técnicas de recolección de datos la observación directa y la encuesta.

La autora concluye que el principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero, lo que significan para la empresa una forma ordenada de poder para ejecutar los trabajos administrativos con el fin de mejorar su función en cuanto a las actividades dentro de la organización. Su aporte al presente estudio, es que se requieren de procedimientos claros de ejecución y control, para poder garantizar el cumplimiento del registro oportuno los impuestos IVA, ISLR, ISLGTF y de las retenciones respectivas, parte del personal responsable de los procedimientos, y establecer una supervisión en el área de impuestos para evaluar que se estén cumpliendo con las fechas de declaración y que los cálculos sean correctos.

Por su parte, Muñoz (2016), presentó un estudio en la Universidad de Cuenca, en Ecuador, para optar al título de Magíster en Administración Tributaria, que lleva por título **“La planificación tributaria y su incidencia en el pago de Impuestos de las Empresas en el Sector Industrial de Reencauche de la Ciudad de Cuenca”**, con la finalidad de realizar la planificación tributaria y determinar su incidencia en el pago de Impuesto a la Renta, la cual ayuda a que estas empresas inviertan eficientemente los recursos destinados al desarrollo de sus actividades económicas, con la menor carga impositiva y legalmente admisible al ordenamiento jurídico. La metodología implementada fue un estudio cualitativo-cuantitativo no experimental, a nivel descriptivo. La técnica aplicada fue el análisis deductivo.

La autora concluye en su investigación que, mediante el desarrollo de una planificación tributaria, la empresa disminuye su carga fiscal de manera significativa, como se pudo evidenciar en la proyección de la conciliación tributaria para el año

2015, el valor a cancelar por Impuesto a la Renta es cero, después de aplicar dicha planificación. Su aporte al presente estudio es que los impuestos que generan un mayor nivel de recaudación son el ISLR y el IVA, y que estos impuestos deben ser pagados con mayor frecuencia, y en periodos cortos así como es el caso de retenciones y que se debe disponer por anticipado de acuerdo a las nuevas reformas en materia tributaria establecidas por el Estado Nacional, que afectan al flujo de caja.

También, Gronesbelt (2015), en su investigación presentada en la Universidad de Carabobo, campus La Morita en el Estado Aragua, para optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria, que tituló **“Lineamientos para optimizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias en materia de Impuesto Sobre la Renta en la empresa Agro-Industrias JB C.A.”**, el cual tuvo como objeto planificar sus ingresos, y dirigir sus recursos al pago de sus obligaciones tributarias en las fechas establecidas, de acuerdo a la normativa legal, para evitar sufrir multas por incumplimiento. La investigación se desarrolló bajo la metodología de un proyecto factible. La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta.

Con los resultados obtenidos, la autora concluye que los integrantes de la empresa no poseen conocimiento profundo sobre las obligaciones que deben desempeñar, por lo tanto, en la empresa no se cumple de manera eficiente con sus deberes. En base a esto se formularon una serie de lineamientos, que al ser implementados permitirán a la organización estar preparada para una fiscalización por parte del SENIAT, reduciendo así el riesgo de ser sancionada con multas que puedan afectar el normal desenvolvimiento de sus funciones. Su aporte al presente estudio, es que estos lineamientos aportan información necesaria para el diseño de la propuesta de la presente investigación como el uso de un cronograma para establecer el tiempo de declaración de las obligaciones tributarias y los clientes efectúen el correspondiente pago en el tiempo oportuno y cumplir con el calendario tributario, de manera que se pueda minimizar el riesgo de sufrir sanciones por incumplimiento.

Finalmente, Rodríguez (2015), en su trabajo de grado presentado en la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, en Barquisimeto, en el Estado

Lara, para optar al título de Especialista en Tributación, titulado **“Diseño de una planificación tributaria como herramienta de control interno para la determinación del Impuesto Sobre la Renta en la Empresa Sersisteca C.A. Período Enero-Diciembre 2015”**, con el propósito de evitar sanciones por incumplimiento de deberes formales, por defraudación y evasión en los pagos del tributo que corresponda, y estar preparada para enfrentar cualquier eventualidad que surgiera. La metodología implementada fue bajo la modalidad de proyecto factible. La técnica la encuesta.

Se concluye en la investigación que, la empresa no tiene en la actualidad una planificación tributaria del ISLR, carece de manuales, para aplicar en materia de retenciones, no posee un cronograma de actividades para el cumplimiento de la declaración y pago del impuesto. En este sentido, su aporte consiste en que al establecer los procedimientos adecuados se podrá optimizar el tiempo de respuesta con la información necesaria para el pago de tributos, minimizando los riesgos de al momento de materializar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y la aplicación de las sanciones, para los clientes calificados como sujetos pasivos especiales de la empresa en estudio.

### **3.2. Base Teóricas**

Las bases teóricas, de acuerdo a Arias (2016:39), las define como: “estudios o tesis de grado relacionado con el planteamiento que se proyecta, es decir, indagaciones realizadas con antelación y que guardan algún enlace con el propuesto”, por lo tanto, las bases teóricas la conforman aquellas sustentaciones netamente teóricas, que sirven de soporte de la investigación, entre las cuales se contemplan las citadas a continuación:

#### **3.2.1 Estrategias**

Siendo esta investigación enfocada al diseño de estrategias como propuesta, primeramente, fue necesario definir el término, que de acuerdo a Serna (2017:35),

señala que las estrategias: “son acciones que deben realizarse para mantener y soportar el logro de los objetivos de la organización y de cada unidad de trabajo y así hacer realidad los resultados esperados al definir los proyectos estratégicos”, en este sentido, las estrategias permiten concretar y ejecutar los proyectos estratégicos a través de planes de acción o plan operativo que se procesa por medio del monitoreo, seguimiento y evaluación.

A tales implicaciones, para la presente investigación se define las estrategias debido a que es la herramienta gerencial, que permitirá optimizar los procesos contable e impositivo de los sujetos pasivos especiales clientes del Grupo Empresarial Fénix, C.A. al herramientas que garanticen el registro oportuno de las información contable y genere los cálculos tributarios para la declaración de los impuestos que se generan en el transcurso de las operaciones de las empresas.

### **3.2.2 Contabilidad**

Según el Diccionario de Administración y Finanzas (2002:117) acota que la contabilidad: “es el método utilizado para registrar todas las transacciones que afectan a la situación financiera de una empresa u organización”. Uno de los principales objetivos de la contabilidad que de ella emana, es mostrar a los usuarios los resultados de las operaciones (estados de resultado), la situación financiera (balance general), los cambios habidos en la situación financiera (estado de cambio en la situación financiera), los movimientos experimentados en las cuentas del capital contable (estado de modificación en las cuentas del capital contable), después de haber realizado sus operaciones primarias o normales, así mismo, teniendo en consideración los eventos económicos externos a la entidad que la afectaron durante el período contable, con la finalidad de tomar decisiones fundadas y acertadas para la consecución de los objetivos fijados por la dirección de la empresa.

Cabe señalar, que la contabilidad es de gran importancia, porque todas las empresas tienen la necesidad de llevar un control de sus negociaciones mercantiles y

financieras. Así obtendrá mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio. Por otra parte, los servicios aportados por la contabilidad son imprescindibles para obtener información de carácter legal. El manejo de registros constituye una fase o procedimiento de la contabilidad. En este sentido, la presente base teórica es de gran importancia para la presente investigación, debido a que es necesario saber que para toda organización, sea pública o privada, con fines o no de lucro, debe llevar un registro de sus operaciones para determinar cuáles son los resultados obtenidos de los ingresos y egresos, así como cumplir con las obligaciones tributarias.

### **3.2.3 Registro Contable**

El registro contable es un concepto que suele emplearse como sinónimo de apunte contable o de asiento contable. Se trata, de la anotación que se realiza en un libro de contabilidad para registrar un movimiento económico, por lo tanto, da cuenta del ingreso o de la salida de dinero del patrimonio de una organización. Cada nuevo registro contable, implica un movimiento de recursos que se registran en él debe (la salida) o en el haber (el ingreso).

Cabe destacar que, de acuerdo al Código de Comercio (1955:14), existen registros contables que resultan obligatorios para las empresas. Es habitual, que: “llevar un libro diario, con todos los registros o asientos contables y sus correspondientes comprobantes; un libro de inventarios y balances, que detallen los cambios en el estado contable de cada ejercicio”; sea una exigencia legal para el funcionamiento de una organización.

La información volcada en los registros contables, no sólo es útil para la empresa en cuestión, también resulta imprescindible para el Estado, ya que esos datos son fiscalizado y analizados para determinar si la empresa se encuentra cumpliendo con la ley. Por cuanto, en la presente investigación el departamento de contabilidad, del Grupo Empresarial Fénix, C.A., requiere de mejoras para poder realizar los cálculos y registro de las retenciones de sujetos pasivos, las cuales requieren de una adecuada declaración, para el pago de tributos..

### **3.2.4 Impuestos**

Comenta Giuliani (2012:8), que: “son impuestos las prestaciones en dinero o en especies exigidas por el Estado en virtud del poder de imperio, a quienes se hallen en situaciones según la Ley, como hechos impositivos. Es decir, los impuestos son pagos exigidos por el Estado a través del Fisco Nacional, cuya obligación está establecida en la Ley. La misma impone al sujeto pasivo la cancelación de los mismos tomando en consideración su capacidad económica. Los impuestos poseen un objeto Fiscal ya que consiste en la obtención de ingresos para el Estado y Social porque dichos ingresos deben estar destinados a cubrir las necesidades del colectivo. Esta base teórica es significativa para el presente estudio debido a que su enfoque está en la declaración de los impuestos que se generan por las operaciones de los clientes denominados sujetos pasivos especiales de la empresa Grupo Empresarial Fénix C.A.

### **3.2.5 Sujeto Pasivo**

Según Moya (2012:265), expresa que sujeto Pasivo: “es el deudor, es quien está obligado a cumplir con las obligaciones formales y pecuniarias que las leyes impongan”. Vale mencionar que el sujeto pasivo tiene diversas clasificaciones a saber. Entre las cuales se encuentran la de Contribuyente, siendo el que la ley obliga de manera directa a cumplir con las obligaciones tributarias, ya que es el que ha incurrido en una actividad tipificada como hecho imponible. Esta base teórica define a los clientes de la empresa Grupo Empresarial Fénix, C.A., quienes están declarados como contribuyentes especiales y han adquirido la obligación de declaración de pago por anticipado de los impuestos IVA e ISLR.

## **3.3 Bases Legales**

Como previo requisito para el desarrollo de las bases legales de esta investigación, se realiza una revisión extensiva de leyes más sin embargo, se hace necesario aplicar la teoría pura del derecho de “Hans Kelsen“. Se toma la siguiente pirámide jurídica:

### **3.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999:37), señala que todos los ciudadanos gozamos del derecho, el deber y las garantías constitucionales. Ésta, organiza el marco del sistema tributario de la nación venezolana y representa el centro de las normas relativas a todos aquellos aspectos tributarios. En el artículo 131, del Capítulo X, Titulado: “De los Derechos” cita: “Toda persona tiene el deber de cumplir y acatar esta constitución, las leyes y los demás actos que en ejercicio de sus funciones dicten los órganos del Poder Público”. Esto quiere decir que todos estamos en la obligación de cumplir con todas las leyes establecidas y así mismo, nos presenta dos figuras distintivas, el de Persona Natural o el de Persona Jurídica.

En su artículo 135 cita:

Las obligaciones que correspondan al Estado, conforme a esta Constitución y a la ley, en cumplimiento de los fines del bienestar social general, no excluyen las que, en virtud de la solidaridad y responsabilidad social y asistencia humanitaria, correspondan a los particulares según su capacidad. La Ley proveerá lo conducente para imponer el cumplimiento de estas obligaciones en los casos en que fuere necesario. Quienes aspiren al ejercicio de cualquier profesión, tienen el deber de prestar servicio a la comunidad durante el tiempo, lugar y condiciones que determine la ley. (p. 38)

En cuanto a la continuidad de la supletoriedad de las leyes, se trata de evitar el desorden que se produciría si cada una de las leyes impusiera sus tributos, puesto que, cómo serían las reclamaciones de los contribuyentes, las multas, las reclamaciones de los créditos, la responsabilidad del pago si cada una de ellas estableciera sus propias y exclusivas reglas. Pues, en materias de leyes nacionales, ningún organismo tributario nacional (excepto la ley de aduanas), puede alegar autonomía para establecer, en contra del código, sus normas propias y exclusivas en su relación con los contribuyentes. Ante toda ley se tendrá que respetar lo que pauta el código, puesto que es ley orgánica, y por lo tanto está por encima de las leyes tributarias y de los decretos del gobierno.

### **3.3.2 Código Orgánico Tributario (2014)**

El Código Orgánico Tributario (2014:3), en su artículo 13 del Título II, llamado: “De la Obligación Tributaria” cita: “la obligación tributaria surge entre el Estado, en las expresiones del Poder Público, y los sujetos pasivos, en cuanto ocurra el presupuesto de hecho previsto en la Ley...”. Esto quiere dejar claro que la obligación tributaria es de carácter personal, no recae sobre los bienes, si no que corre por cuenta de la responsabilidad de cada persona. En la tributación, como se comentó el artículo mencionado anteriormente, se distinguen dos sujetos: el sujeto activo, representado por el ente público acreedor del tributo; y el sujeto pasivo, que es quien está obligado al cumplimiento de la obligación tributaria, así pues, nace la relación tributaria, sujeto activo (Fisco) quien exige la cancelación del tributo y el sujeto pasivo, quien cancela el tributo.

Los sujetos pasivos, son distinguidos por el COT como contribuyentes o responsables, describiendo que el contribuyente, es en quien se verifica el hecho imponible, es el sujeto directamente obligado al pago del impuesto por su propia situación ante el Fisco; pueden ser personas naturales, prescindiendo de su capacidad según el derecho privado, personas jurídicas y entidades; y los responsables del pago del impuesto, son aquellos que actuando bajo la figura de agentes de retención, y actuando en actividades donde intervengan operaciones gravadas con el impuestos establecido por la Ley, dan cumplimiento a la prestación fiscal por cuenta de un tercero; son responsables directos todas aquellas personas designadas por la Ley o por la Administración previa autorización legal, que por sus funciones públicas o por razón de sus actividades privadas intervengan al igual que los contribuyentes, en actos u operaciones donde deba efectuar una retención o percepción del tributo.

Artículo 23: “Los contribuyentes están obligados al pago de los tributos y al cumplimiento de los deberes formales impuestos por este código o por normas tributarias”. En este mismo orden de ideas, en su artículo 49 (2014) el COT expone:

La compensación extingue de pleno derecho y hasta su concurrencia, los créditos no prescritos, líquidos y exigibles

del contribuyente, por concepto de tributos, intereses, multas y costas procesales, con las deudas tributarias por los mismos conceptos, igualmente líquidas, exigibles y no prescritas, comenzando por las más antiguas, aunque provengan de distintos tributos y accesorios, siempre que se trate del mismo sujeto activo. (p.6)

El Código Orgánico Tributario (2014) Establece en su artículo 155 en el Capítulo II, denominado “Deberes Formales de los Contribuyentes, Responsables de y Terceros”, lo siguiente:

Artículo 155. Los contribuyentes, responsables y terceros están obligados a cumplir con los deberes formales relativos a las tareas de fiscalización e investigación que realice la Administración Tributaria y, en especial, deberán:

l. Cuando lo requieran las leyes o reglamentos:

a. Llevar en forma debida y oportuna los libros y registros especiales, conforme a las normas legales y los principios de contabilidad generalmente aceptados, referentes a actividades y operaciones que se vinculen a la tributación y mantenerlos en el domicilio o establecimiento del contribuyente y responsable.

b. Inscribirse en los registros pertinentes, aportando los datos necesarios y comunicando oportunamente sus modificaciones.

c. Colocar el número de inscripción en los documentos, declaraciones y en las actuaciones ante la Administración Tributaria, o en los demás casos en que se exija hacerlo.

d. Solicitar a la autoridad que corresponda permisos previos o de habilitación de locales.

e. Presentar, dentro del plazo fijado, las declaraciones que correspondan.(p.85).

### **3.3.3 Providencia Administrativa (2018)**

La Providencia Administrativa (2018:6), SNAT/2018/0128 donde establece el cambio del calendario tributario, emitida en la Gaceta Oficial N° 41.468, de fecha 27 de agosto de 2018, establece en su Artículo 2, donde se cita que: “la declaración y enteramiento de las retenciones del impuesto al valor agregado se realizará semanalmente, en las fechas indicadas en el artículo 1 de esta providencia, la cual debe contener el importe retenido en la semana inmediatamente anterior”. Por lo

tanto, el pago correspondiente será exigible el mismo día que se presente la declaración, además se establece, en el Artículo 3, que: “el anticipo del impuesto sobre la renta, debe salirse a través de una declaración informativa semana, en las fechas indicadas en el artículo de esta providencia”, en este sentido, se tomará como base el ingreso bruto obtenido en el período de imposición impuesto al valor agregado, de la semana inmediatamente anterior.

Estas bases legales sustentan la presente investigación, debido a que es la providencia que ha sufrido modificación en el calendario tributario, al cual deberá someterse los sujetos pasivos calificados como especiales, para la declaración y pago de sus impuestos, por lo tanto la empresa Grupo Empresarial Fénix, C.A., debe tener conocimiento sobre las fechas allí establecidas, de acuerdo al Registro de Identificación Fiscal de cada contribuyente, para planificar sus actividades.

### **3.4 Definición de Términos Básicos**

**Agentes de Retención:** es aquel que por su profesión, oficio, actividad o función, está en una situación tal que le permite recibir del contribuyente un monto tributario que posteriormente debe depositar a la orden del fisco.

**Clientes:** son todas aquellas personas que deben al negocio mercancías adquiridas a crédito y a quienes no les exige especial garantía documental.

**Contribuyente Especial:** este grupo está conformado por aquellos sujetos que han sido expresamente calificados y notificados por el Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT) como tales, atendiendo al nivel de ingresos brutos anuales según la Gerencia de Tributos de la Región de su Jurisdicción.

**Crédito Fiscal:** monto en dinero a favor del contribuyente, en la determinación de la obligación tributaria, que esté pueda deducir del débito fiscal para determinar el monto de dinero a pagar al fisco.

**Deberes Formales:** obligaciones impuestas por el Código Orgánico Tributario o por otras normas tributarias a los contribuyentes responsables o denominados terceros.

**Débitos Fiscales:** a los efectos del cálculo del Impuesto al Valor Agregado (IVA), se

denomina débito fiscal a la obligación tributaria derivada de cada una de las operaciones gravadas, la cual se determina aplicando en cada caso la alícuota del impuesto sobre la correspondiente base imponible.

**Factura:** documento mediante el cual el vendedor da a conocer al comprador el detalle y precio de la mercancía vendida o servicio prestado.

**Hecho Imponible:** es el presupuesto establecido por la Ley para tipificar el tributo y cuya realización origina el nacimiento de la obligación tributaria.

**Impuesto al Valor Agregado:** es un impuesto indirecto que se determina a través de los denominados débitos y créditos fiscales.

**Impuesto Sobre la Renta:** es aquel que grava la renta o enriquecimiento percibido por los contribuyentes, con ocasión de diversas actividades que estos puedan ejercer.

**Retenciones:** es la acción mediante la cual, el deudor o pagador de una renta o enriquecimiento, descuenta total o parcialmente el monto impuesto que se causa por la operación que originó dicha renta.

**Sujeto Activo:** es el sujeto activo de la obligación tributaria, el ente público acreedor del tributo.

## **CAPÍTULO IV**

### **FASES METODOLÓGICAS**

#### **4.1 Fases Metodológicas**

Para la elaboración de la presente investigación, se tomó en consideración tres (03) fases metodológicas, las cuales se desarrollaron se detallaron a continuación:

##### **4.1.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual del proceso contable e impositivo de los sujetos pasivos especiales del Grupo Empresarial Fénix, C.A.**

Para desarrollar esta fase, se determinó la población y muestra objeto de estudio la cual suministró la información de tipo primaria necesaria para efectuar el diagnóstico de la situación actual del proceso contable e impositivo de los sujetos pasivos especiales del Grupo Empresarial Fénix, C.A., de allí que, la población, de acuerdo a Arias (2016:81), indica que: “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos de estudio”, por lo tanto estuvo conformada por seis (06) personas que trabajan en la empresa, dedicadas al área de contable y tributaria. En cuanto a la muestra, Arias (2016:83), la define como: “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”, por lo tanto la muestra estuvo representada por la totalidad de la población, considerándose un muestreo de tipo censal.

Siguiendo este mismo orden de ideas, se definió las técnicas e instrumentos de recolección de información, que fue a través de la encuesta, Arias (2016: 96), la 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”, la cual se apoyó del instrumento el cuestionario, que según Tamayo (2017:122): “es un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad

de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, ajustándose así, a una disciplina en particular”, el cual estuvo compuesto de diez (10) preguntas de tipo dicotómicas de alternativas si-no, Hernández, Fernández y Baptista (2012:277), opinan al respecto de las preguntas dicotómicas que: “son aquellas compuestas por dos alternativas de respuestas, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuestas y ellos deben circunscribirse a ellas”.

Con los datos obtenidos, se procedió a aplicar el método de estadística descriptiva, que de acuerdo a Tamayo (2017:89), ha sido descrita como: “la recopilación, presentación, análisis e interpretación de datos numéricos”, por lo tanto, los resultados fueron tabulados, graficados en diagramas circulares, analizados e interpretados, para poder dar un diagnóstico de la situación real de cómo se están realizando los registros y declaraciones de los sujetos pasivos especiales, en la organización, la fase de interpretación permitió realizar referencias de las relaciones estudiadas y se extrajeron las conclusiones en cuanto los hallazgos encontrados. Para el análisis del contenido de los instrumentos de evaluación, Tamayo (2017:44), afirma que este análisis: “es la teoría del problema y tiene como fin ayudar a precisar y a organizar los elementos contenidos en la delineación del problema”.

#### **4.1.2 Fase II: Identificación de los factores internos y externos que influyen en el proceso contable e impositivo de los sujetos pasivos especiales del Grupo Empresarial Fénix, C.A.**

Esta fase tuvo como objeto de identificar los factores internos y externos que influyen en el proceso contable e impositivo de los sujetos pasivos especiales del Grupo Empresarial Fénix, C.A, debido a que a través de ella se pudo hacer énfasis y tomar las características más importante en los procesos, para su exposición en una matriz DOFA, y extraer las estrategias, de acuerdo a las necesidades de la empresa, para poder dar cuerpo a la propuesta que brindó una solución viable al problema expuesto.

#### **4.1.3 Fase III: Diseño de estrategias para mejorar el proceso contable e impositivo de los sujetos pasivos especiales del Grupo Empresarial Fénix, C.A.**

Una vez desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, se elaboró una propuesta para diseñar estrategias para mejorar el proceso contable e impositivo de los sujetos pasivos especiales del Grupo Empresarial Fénix, C.A., a fin de contribuir a mejorar los procedimientos de cálculo, registro, emisión de reportes y declaraciones de los impuestos, de sus clientes, para que estos puedan efectuar el pago de los mismos, en el tiempo establecido en las nuevas normativas emitidas por el Estado, para cumplir con los deberes formales, de manera que se minimicen los errores, omisiones o declaración y pago a destiempo, y evitar sufrir multas y sanciones por el ente regulador.

Para tal fin, la propuesta se desarrolló bajo la siguiente estructura:

- Presentación de la propuesta.
- Beneficios de la propuesta.
- Objetivos de la propuesta.
- Desarrollo de la propuesta.
- Factibilidad de la propuesta.

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS**

#### **5.1. Análisis de los Resultados.**

En el presente capítulo se expusieron los resultados obtenidos de las técnicas aplicadas, para desarrollar las fases metodológicas establecidas, de manera de lograr los objetivos planteados, para propuesta para diseñar estrategias para mejorar el proceso contable e impositivo de los sujetos pasivos especiales del Grupo Empresarial Fénix, C.A., a fin de contribuir a mejorar los procedimientos de cálculo, registro, emisión de reportes y declaraciones de los impuestos, de sus clientes, para que estos puedan efectuar el pago de los mismos, en el tiempo establecido en las nuevas normativas emitidas por el Estado, para cumplir con los deberes formales, de manera que se minimicen los errores, omisiones o declaración y pago a destiempo, evitar así, sufrir multas y sanciones por el ente regulador.

##### **5.1.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual del proceso contable e impositivo de los sujetos pasivos especiales del Grupo Empresarial Fénix, C.A.**

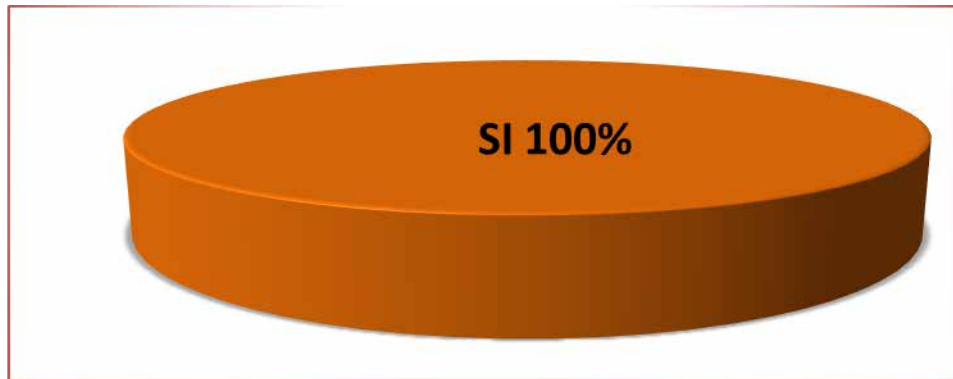
Para desarrollar esta fase, y efectuar el diagnóstico de la situación actual del proceso contable e impositivo de los sujetos pasivos especiales del Grupo Empresarial Fénix, C.A., se analizaron los resultados obtenidos de la aplicación de la técnica de recolección de datos, la encuesta aplicada mediante un cuestionario compuesto de diez (10) preguntas dicotómicas, con alternativas únicas si-no a la muestra representada por seis (06) personas que trabajan en la empresa, dedicadas al área de contable y tributaria, cuyos resultados se presentan a continuación representados en tablas de frecuencia y graficados en diagramas circulares para su fácil comprensión e interpretación:

Ítem 1 ¿Considera usted que el personal de la firma que atiende a los sujetos pasivos está capacitado para hacerle el seguimiento del cumplimiento de los deberes formales de dichos sujetos?

**Tabla 1.-**Capacitación para hacerle seguimiento al cumplimiento de los deberes formales.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	6	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	6	100%

Fuente: Fajardo (2020)



**Gráfico 1.-**Capacitación para hacerle seguimiento al cumplimiento de los deberes formales.

Fuente: Fajardo (2020)

### Análisis

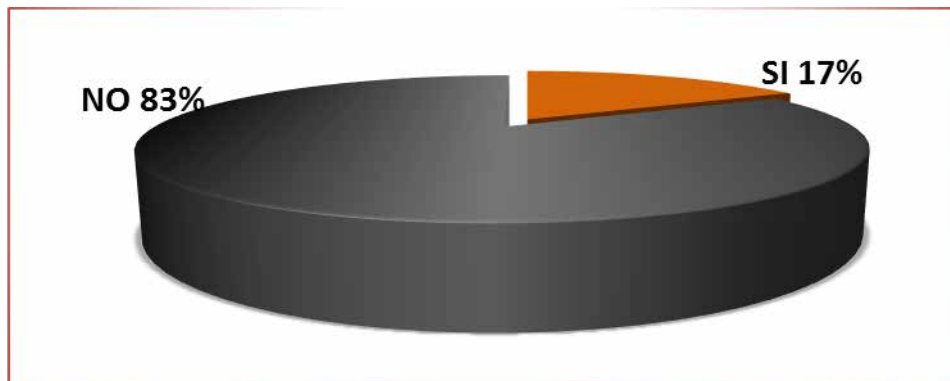
En el presente gráfico se refleja, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, consideran que el personal de la firma atiende a los sujetos pasivos está capacitado para hacerle el seguimiento del cumplimiento de los deberes formales de dichos sujetos. Es importante que la firma pueda atender a los clientes que son sujetos pasivos debido a que, del cumplimiento de deberes formales se evitaban las multas y sanciones al momento de una fiscalización, por parte del ente tributario.

Ítem 2.- ¿Sabe usted si existen mecanismos (medios electrónicos) en el Grupo Empresarial Fénix que permitan recolectar la información de una manera alterna a la física?

**Tabla 2.-**Mecanismos alternos para recolectar información.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	1	17%
NO	5	83%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Fajardo (2020)



**Gráfico 2.-**Mecanismos alternos para recolectar información.

Fuente: Fajardo (2020)

### Análisis

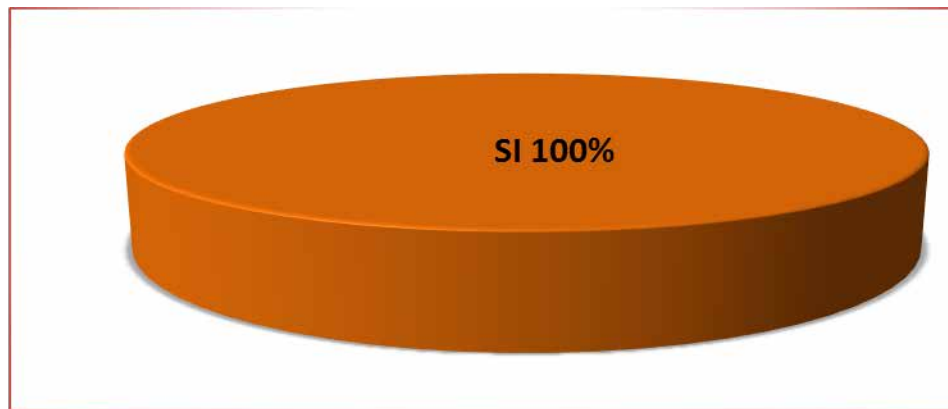
Ante esta interrogante, en el presente gráfico se refleja, que el ochenta y tres por ciento (83%) de los encuestados, consideran que la empresa no existen mecanismos (medios electrónicos) en el Grupo Empresarial Fénix que permitan recolectar la información de una manera alterna a la física, por su parte, el diecisiete por ciento (17%) considera lo contrario. Es evidente, que en la empresa no utilizan medios electrónicos para poder obtener información por parte de los sujetos pasivos para poder acelerar el proceso de cálculo y registro de las operaciones para determinar los impuestos a declarar y pagar, lo que hace que tengan que esperar la documentación física para empezar con este proceso.

Ítem 3.- ¿Sabe usted si el personal de la empresa diseña una planificación mensual dirigida al cumplimiento de las obligaciones impositivas de los sujetos pasivos especiales?

**Tabla 3.-Diseño de planificación mensual.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	6	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	6	100%

Fuente: Fajardo (2020)



**Gráfico 3.-Diseño de planificación mensual.**

Fuente: Fajardo (2020)

### **Análisis**

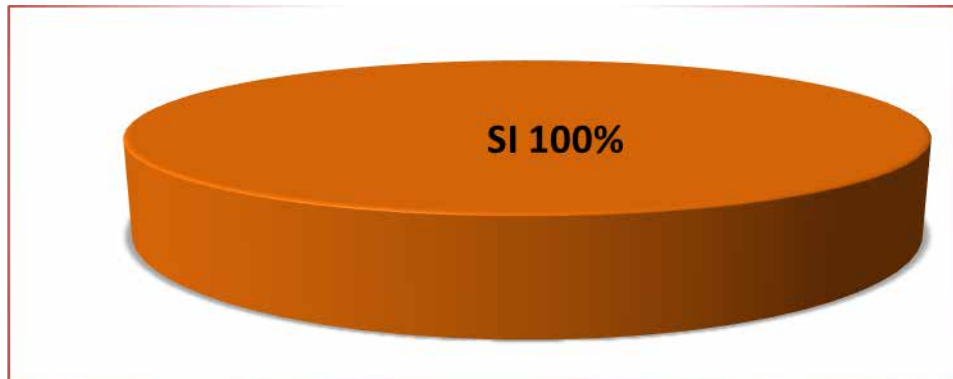
Se puede observar, en el presente gráfico que el cien por ciento (100%) de los encuestados, consideran que el personal de la empresa si diseña una planificación mensual dirigida al cumplimiento de las obligaciones impositivas de los sujetos pasivos especiales. Se evidencia que la firma realiza una planificación mensual para verificar y hacer seguimiento del cumplimiento de las obligaciones de los sujetos pasivos especiales, de esta manera les recordara en qué fecha deben hacer tanto las declaraciones, como el pago de la misma en el caso que diera un importe a pagar.

Ítem 4.- ¿Tiene usted conocimiento si una vez finalizado cada mes se realiza una verificación y control posterior de las actividades referentes al cálculo, registro, declaración y pago de las obligaciones impositivas?

**Tabla 4.-** Verificación y control posterior de las obligaciones impositivas.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	6	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Fajardo (2020)



**Gráfico 4.-** Verificación y control posterior de las obligaciones impositivas.

Fuente: Fajardo (2020)

### Análisis

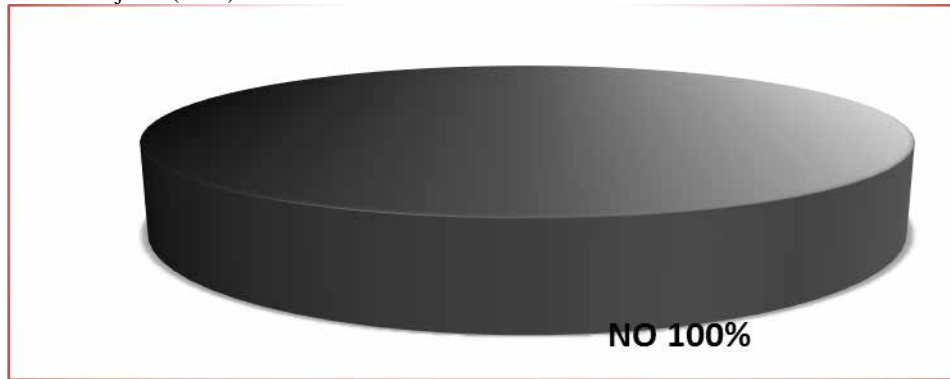
En el presente gráfico se refleja, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, consideran que la empresa si realiza una verificación y control posterior de las actividades referentes al cálculo, registro, declaración y pago de las obligaciones impositivas. Se observa que al realizar la verificación posterior referente a los cálculos, registros, declaración y pago de las obligaciones impositivas, se minimiza los riesgos de que el sujeto pasivo especial incurra en el incumplimiento de las normativas legales, dándole así una seguridad al cliente de que puede seguir confiando en la firma en asesoría tributaria.

Ítem 5.-¿Considera usted que se realiza un seguimiento y control de recordatorio a los sujetos pasivos especiales para la entrega de la documentación?

**Tabla 5.-Seguimiento y control del recordatorio de los sujetos pasivos.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	0	0%
NO	6	100%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Fajardo (2020)



**Gráfico 5.-Seguimiento y control del recordatorio de los sujetos pasivos.**

Fuente: Fajardo (2020)

### Análisis

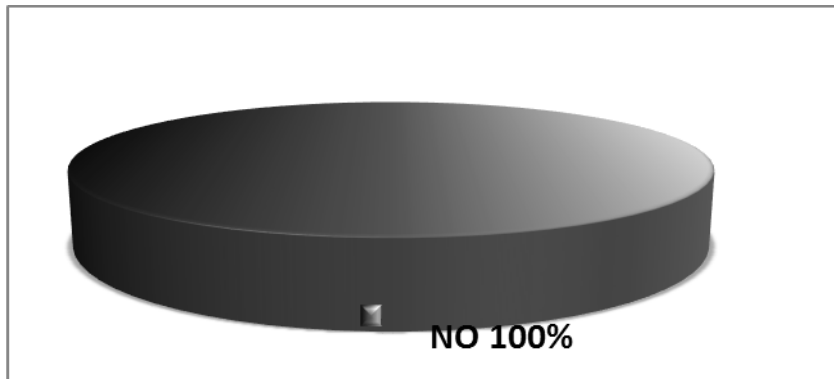
Ante esta interrogante, en el presente gráfico se refleja, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, consideran que en la empresa no se realiza un seguimiento y control de recordatorio a los sujetos pasivos especiales para la entrega de la documentación. La supervisión y el control son procedimientos indispensables en las áreas tributarias, ya que se prevé y se minimizan los riesgos de generarse retardo en la entrega de la documentación por parte del cliente, por lo tanto, al no realizarse estas acciones generan tener que realizar trabajos con mayor presión para poder tener la información tributaria a tiempo y poder realizar los registros oportunamente, cargando de estrés al personal y abriendo cabida a errores, por falta de tiempo para la verificación y comprobación de información.

Ítem 6.-¿Tiene usted conocimiento si existe un formato de control de documentos recibidos que permita detectar si hay algún recaudo faltante necesario para el proceso impositivo y contable de los sujetos pasivos especiales?

**Tabla 6.-Existencia de formato de control de documentos.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	0	0%
NO	6	100%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Fajardo (2020)



**Gráfico 6.-Existencia de formato de control de documentos..**

Fuente: Fajardo (2020)

### Análisis

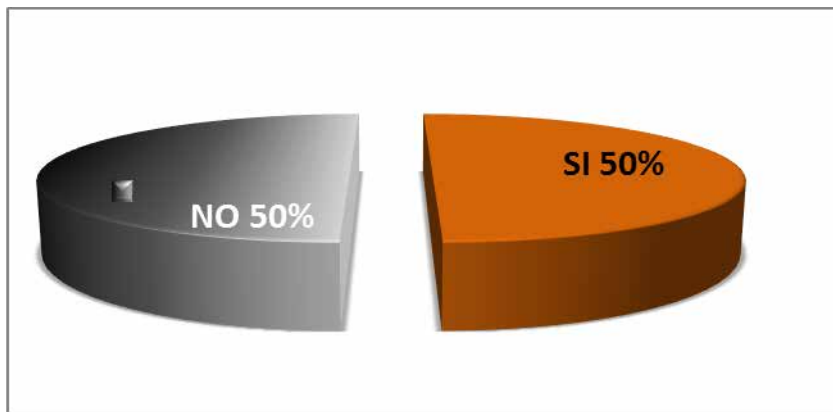
El cien por ciento (100%) de los encuestados, de acuerdo al presente gráfico, consideran que no existe un formato de control de documentos recibidos que permita detectar si hay algún recaudo faltante necesario para el proceso impositivo y contable de los sujetos pasivos especiales, por lo tanto, no tienen nada con que cotejar la documentación faltante, para poder comunicar al cliente sujeto pasivo de la documentación faltante, que le facilite el proceso de verificación.

Ítem 7.- ¿Sabe usted si los clientes sujetos pasivos hacen entrega oportuna de la documentación contable para poder realizar los cálculos, registros y declaraciones de impuestos?

**Tabla 7.-Entrega oportuna de la documentación contable.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	3	50%
NO	3	50%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Fajardo (2020)



**Gráfico 7.-Entrega oportuna de la documentación contable.**

Fuente: Fajardo (2020)

### Análisis

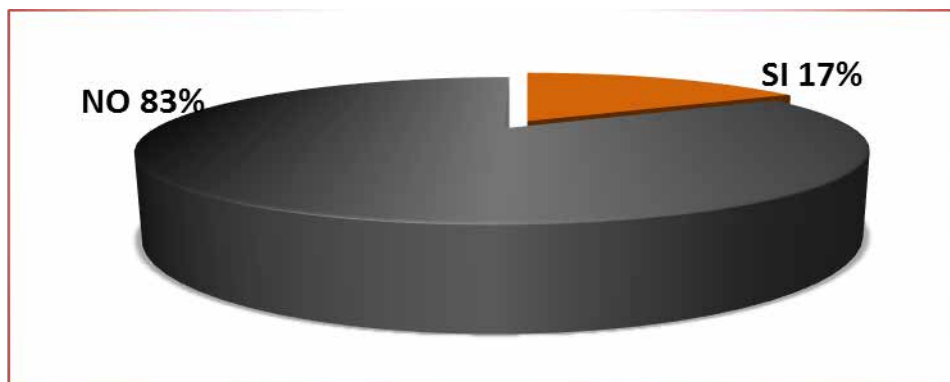
Se observa que, en el presente gráfico se refleja, que el cincuenta por ciento (50%) de los encuestados, consideran que los clientes sujetos pasivos hacen entrega oportuna de la documentación contable para poder realizar los cálculos, registros y declaraciones de impuestos, por su parte el cincuenta por ciento (50%) restante, respondió negativamente ante esta interrogante. La entrega tardía de la documentación genera que no se tenga actualizada la información contable, para poder realizar los procesos tributarios, poniendo en riesgo no declararse ciertas actividades en el periodo en que fueron generados.

Ítem 8¿Considera usted que el personal que labora en la firma Grupo Empresarial Fénix es suficiente para la verificación, control y el proceso impositivo y contable de los sujetos pasivos especiales?

**Tabla 8.-Suficiencia de personal para atender a los sujetos pasivos especiales..**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	1	17%
NO	5	83%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Fajardo (2020)



**Gráfico 8.-Registros de los comprobantes de retención.**

Fuente: Fajardo (2020)

### Análisis

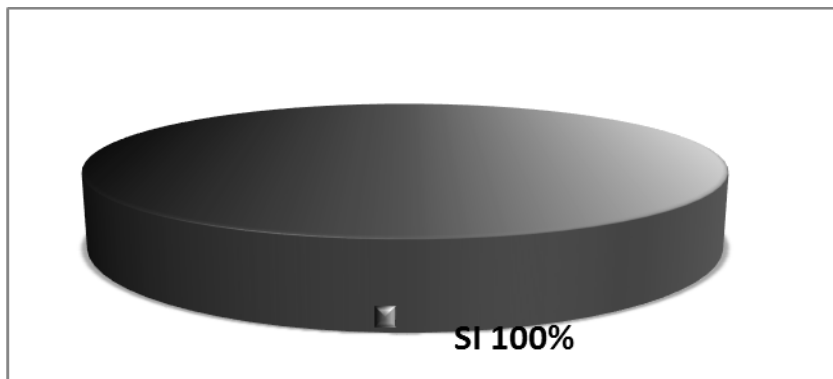
En el presente gráfico se refleja, que el ochenta y tres por ciento (83%) de los encuestados, consideran que el personal que labora en la firma Grupo Empresarial Fénix no es suficiente para la verificación, control y el proceso impositivo y contable de los sujetos pasivos especiales, por su parte, el diecisiete por ciento restante considera lo contrario. Al respecto, la empresa en comento, debe evaluar las necesidades de incorporar personal para poder abarcar la demanda los sujetos pasivos especiales, y poder realizar una distribución adecuada para prestarles los servicios de manera eficiente, para el cálculo, registro y declaración de los impuestos generados producto de sus operaciones.

Ítem 9.-¿Considera usted que se realiza una revisión previa de la información registrada por parte del personal encargado de la declaración y pago de impuestos, así como de retenciones antes de cargadas al portal de la Administración Tributaria SENIAT?

**Tabla 9.-**Revisión previa de la información registrada.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	6	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	6	100%

Fuente: Fajardo (2020)



**Gráfico 9.-** -Revisión previa de la información registrada.

Fuente: Fajardo (2020)

### Análisis

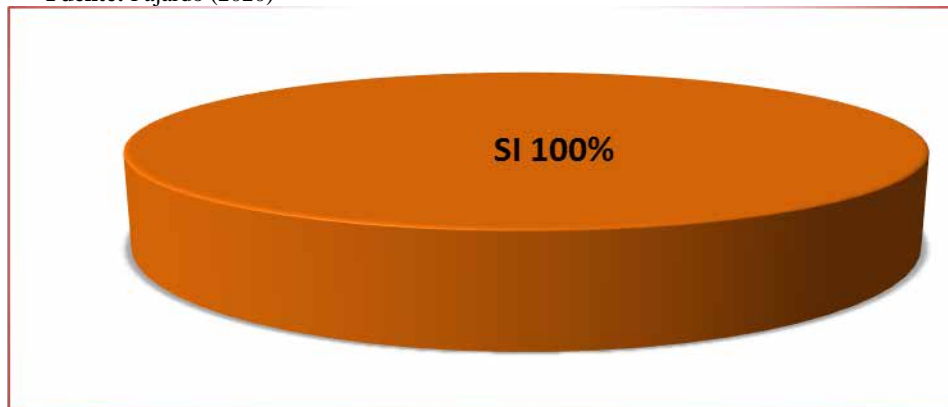
Ante esta interrogante, en el presente gráfico se refleja, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, consideran que si se realiza una revisión previa de la información registrada por parte del personal encargado de la declaración y pago de impuestos, así como de retenciones antes de cargadas al portal de la Administración Tributaria SENIAT, se observa que la firma realiza adecuadamente la revisiones previas de información que es registrada por su personal, ya que es de gran importancia que la empresa pueda responder ante sus clientes sujetos pasivos especiales que han solicitado sus servicios y así darles un servicio de calidad y con toda la responsabilidad que esto amerita.

Ítem 10.-¿Considera usted que mediante la aplicación de las estrategias propuestas se podrá mejorar el proceso contable e impositivo de los sujetos pasivos especiales del Grupo Empresarial Fénix, C.A.?

**Tabla 10.-Mejora del proceso impositivo de los sujetos pasivos especiales.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	6	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	6	100%

Fuente: Fajardo (2020)



**Gráfico 10.-Mejora del proceso impositivo de los sujetos pasivos especiales.**

Fuente: Fajardo (2020)

### Análisis

En el presente gráfico se refleja, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, consideran que si se puede mejorar el proceso contable e impositivo de los sujetos pasivos especiales del Grupo Empresarial Fénix, C.A mediante la aplicación de las estrategias propuesta. Se observa una aceptación de la propuesta donde el personal de empresa muestra disponibilidad de poder implementar cambios que puedan favorecer a brindar un mejor servicio a los clientes sujetos pasivos especiales para el cálculo, declaración del impuestos y que estos puedan proceder al pago en el periodo correspondiente.

### 5.1.2 Fase II: Identificación de los factores internos y externos que influyen en el proceso contable e impositivo de los sujetos pasivos especiales del Grupo Empresarial Fénix, C.A.


A continuación se presenta la matriz DOFA, donde se exponen los factores internos y externos que influyen en el proceso de imposición de los sujetos pasivos especiales del Grupo Empresarial Fénix C.A.

**Cuadro 1.- Matriz DOFA**

ANÁLISIS DOFA	
<p><b>FORTALEZAS</b></p> <p>F1 Capacitación del personal para hacer seguimiento al cumplimiento de los deberes formales de los sujetos pasivos.            F2 Verificación y control mensual posterior de las actividades de cálculo, registro, declaración y pago de las obligaciones impositivas.            F3 Se realiza revisión previa de la información registrada por parte del personal encargado de la declaración y pago de impuestos, así como de las retenciones ante de cargarlas al portal del SENIAT.            F4 Disponibilidad del personal de implementar cambios.            F5 Amplia cartera de clientes calificados como sujetos pasivos especiales.            F6 Empresa en vía de desarrollo.</p>	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <p>D1 No cuentan con mecanismos (electrónicos) alternos para recolectar información.            D2 No realizan un diseño de planificación mensual para cumplimiento de las obligaciones impositivas de los sujetos pasivos.            D3 No se hace seguimiento y control de recordatorio a los sujetos pasivos para la entrega de la documentación.            D4 No se hace uso de formato de control de documentos recibidos para detectar documentación faltante.            D5 Los clientes sujetos pasivos no hacen entrega oportuna de la documentación dificultan el proceso de cálculo y registro para la declaración impositiva.            D6 El personal no es suficiente para la verificación, control y proceso impositivo y contable de los sujetos pasivos.</p>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>O1 Estrategias como herramienta gerencial competitiva.            O2 Imprentas para el diseño e impresión de formatos.            O3 Correo electrónico para envío de documentación.            O4 Medios tecnológicos para mejorar la comunicación con los clientes sujetos pasivos especiales.            O5 Estudiantes de últimos semestres de educación universitaria con deseos de incorporarse al campo laboral en materia contable y tributaria.</p>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <p>A1 Economía inflacionaria genera mayor número de sujetos pasivos, por incrementos de costos que genera que las ventas superen las 30.000 UT anuales.            A2 Cambio de normativa tributaria genera pago retenciones de quincenal a semanal, anticipos de IVA e ISLR semanal, e impuestos a las grandes transacciones financieras pasa a ser pagadas semanal.            A3 Debilita la liquidez financiera.            A4 Modificación del COT para implementar multas y sanciones.            A5 Las empresas no están capacitadas para implementar internamente los cambios tributarios.            A6 Falta de capacitación y tiempo de adaptación por parte de la Administración Tributaria de los cambios en legales en materia tributaria.            A7 Servicio de internet y plataforma tributaria no actualizada para la cantidad de usuarios.</p>

Fuente: Fajardo (2020)

**Cuadro 2.- Cruce de Estrategias**

ANÁLISIS DOFA	
ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
<p>F1O1 Diseñar de estrategias para mejorar el proceso contable e impositivo de los sujetos pasivos especiales del Grupo Empresarial Fénix, C.A.</p> <p>F6O4 Utilizar medios tecnológicos para solicitar la información contable a los sujetos pasivos especiales de forma digital para acelerar el proceso de cálculo, registro y declaración.</p> <p>F5O3 Asignar direcciones de correos electrónicos al personal para la asignación de grupo de clientes.</p>	<p>D1O Enviar recordatorio de la entrega de documentación oportuna a los clientes sujetos pasivos especiales.</p> <p>D2O2 Diseñar formato de control de documentos recibidos.</p> <p>D6O Reclutar de personal para atender adecuadamente a los clientes sujetos pasivos especiales.</p>
ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
<p>F4A5 Hacer seguimiento y control de la recepción de la documentación para los registros contables y cálculos impositivos.</p> <p>F4A2A7 Planificar el retiro y entrega de la documentación con el mensajero interno de la empresa.</p> <p>F1A2 Realizar una planificación del cronograma de declaración y pago de obligaciones impositivas los sujetos pasivos especiales.</p>	<p>D5A1A4A5 Dictar charlas de información tributaria, la responsabilidad del sujeto pasivo y las sanciones aplicadas por la LOT por incumplimiento de obligaciones tributarias</p> <p>D2A2 Crear un cronograma de control de los clientes y documentos recibidos que permita detectar recaudos faltantes.</p> <p>D6A1 Evaluar la demanda de sujetos pasivos especiales que requieren la solicitud del servicio de cálculo, registro y declaración impositivo.</p>

Fuente: Fajardo (2020)

### **5.1.3 Fase III: Diseño de estrategias para mejorar el proceso contable e impositivo de los sujetos pasivos especiales del Grupo Empresarial Fénix, C.A.**

Una vez desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, se elaborará una propuesta para diseñar estrategias para mejorar el proceso contable e impositivo de los sujetos pasivos especiales del Grupo Empresarial Fénix, C.A., a fin de contribuir a mejorar los procedimientos de cálculo, registro, emisión de reportes y declaraciones de los impuestos, de sus clientes, para que estos puedan efectuar el pago de los mismos, en el tiempo establecido en las nuevas normativas emitidas por el Estado, para cumplir con los deberes formales, de manera que se minimicen los errores, omisiones o declaración y pago a destiempo, y evitar sufrir multas y sanciones por el ente regulador.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 Presentación de la Propuesta**

En Venezuela cada vez es mayor el número de empresas que calificadas como sujetos pasivos, debido a que producto de los efectos inflacionarios, y el incremento acelerado y continuo de los precios y costos de los productos y servicios, generan que obtengan ingresos superiores a las 30.000 UT, estableciéndose como calificados para ser categorizados como agentes especiales de retención, por lo tanto, son afectados por la reciente modificación de la Providencia Administrativa (2018), SNAT/2018/0128 donde se establece el cambio del calendario tributario, emitida en Gaceta Oficial N° 41.468, de fecha 27 de agosto 2018, donde se establece que las declaración y enteramiento de las retenciones del IVA se realizará semanalmente, además del anticipo del ISLR debe realizarse a través de una declaración informativa semanal.

Por lo tanto, el cálculo, registro deben realizarse oportuna y verazmente, para ejecutar la declaración o enteramiento de los impuestos, de acuerdo al calendario tributario, ya que se han establecido normativas sancionatorias por su incumplimiento. En este sentido, las empresas han venido buscando organizaciones que les brinden asesoría y presten servicios en materia tributaria, para garantizar el cumplimiento de los deberes impositivo, y de esta manera garantizar su operatividad, evitando sufrir multas y sanciones al momento de una fiscalización por parte de la Administración Tributaria.

Tras lo antes expuesto, en el presente estudio se realizó un diagnóstico situación actual del proceso contable e impositivo de los sujetos especiales del Grupo Empresarial Fénix, C.A., a través de los instrumentos de recolección aplicados, cuyos resultados permitieron identificar los factores interno y externos que influyen en sus

procesos donde se detectaron ciertas debilidades que han venido generando la problemática expuesta, entre los cuales se encuentran que no se realiza una de planificación mensual dirigida al cumplimiento de las obligaciones impositivas de los sujetos pasivos especiales, esto podría generar que no se logre declarar a tiempo, causando problemas significativos a los clientes, donde se perdería la confianza en la firma contable; además, no se realiza un seguimiento y control de recordatorio a los sujetos pasivos especiales para la entrega de la documentación, lo que podrían quedar información contable no registrada en el periodo en el cual fue incurrido.

Asimismo, se obtuvo que no se realiza un seguimiento y control de recordatorio a los sujetos pasivos especiales para la entrega de la documentación, lo que genera que no se tomen previsiones para su entrega puntual, donde se evidencia que los clientes sujetos pasivos hacen entrega poco oportuna de la documentación contable para poder realizar los cálculos, registros y declaraciones de impuestos. Por otro lado, no cuentan con mecanismos alternos para recolectar información, por lo tanto, no tiene capacidad de declarar en el portal del SENIAT, por las deficiencias del sistema internet del país, tampoco notificaciones un formato de control de documentos recibidos que permita detectar si hay algún recaudo faltante necesario para el proceso impositivo y contable de los sujetos pasivos especiales.

Tras estas implicaciones, la presente propuesta consistió en diseñar estrategias para mejorar el proceso contable e impositivo de los sujetos pasivos especiales del Grupo Empresarial Fénix, C.A., con el propósito de mejorar el proceso contable e impositivo de sus clientes calificados como sujetos pasivos especiales, brindando a su personal un conjunto de herramientas que le permitan acelerar y agilizar el proceso de cálculo y declaración de impuestos antes mencionados, para que el cliente pueda realizar su pago en el tiempo establecido por el ente regulador.

## **6.2. Beneficios de la Propuesta**

La presente propuesta le brindará a la empresa Grupo Empresarial Fénix C.A., un conjunto de herramientas para que su personal pueda ser más efectivos para la

atención a los clientes calificados como sujetos pasivos especiales, brindando un servicio de calidad, donde estos puedan realizar los cálculos, registros y declaraciones de impuestos de manera oportuna, confiable, y veraz, para que éstos puedan realizar el pago de sus deudas tributarias.

Asimismo, beneficia a sus clientes al poder cumplir con sus obligaciones tributarias de manera oportuna, y dentro de los lapsos establecidos en el ordenamiento tributario, de acuerdo al calendario actual. Finalmente, sirve a la autora para incrementar sus conocimientos académicos y profesionales en el campo tributario, pudiendo brindar mejoras en la empresa en comento quedando como guía para otros pasantes universitarios.

### **6.3 Objetivos de la Propuesta**

#### **6.3.1 Objetivo General**

Diseñar estrategias para mejorar el proceso contable e impositivo de los sujetos pasivos especiales del Grupo Empresarial Fénix, C.A.

#### **6.3.2 Objetivos Específicos**

- Definir estrategias para mejorar el servicio de atención a los clientes sujetos pasivos especiales, para mejorar la recepción de la documentación contable.
- Diseñar formato de control de documentos recibidos.
- Informar a los clientes sujetos pasivos especiales sobre la importancia del cumplimiento de los deberes impositivos y de las sanciones legales inherentes.

### **6.4 Desarrollo de la Propuesta**

La presente propuesta, busca brindar mejoras a la empresa Grupo Empresarial Fénix C.A., la cual es una firma contable, cuyos clientes han venido siendo calificados como sujetos pasivos especiales, y para hacer cumplir la normativa

vigentes, sobre los plazos de declaración y pago de impuestos, establecido en la Providencia Administrativa (2018), SNAT/2018/0128, sin dejar de atender a sus clientes ordinarios, ya que los primeros requieren de actividades continuas para la declaración y pago semanal, por lo tanto, es necesario diseñar estrategias para mejorar sus procesos lograr satisfacer la demanda de servicio, y ser efectivos, para el cumplimiento de las disposiciones legales.


<b>ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL PROCESO CONTABLE E IMPOSITIVO DE LOS SUJETOS PASIVOS ESPECIALES DEL GRUPO EMPRESARIAL FÉNIX, C.A.</b>
<b>Fuente:</b> Fajardo (2020)

**6.4.1 Objetivo 1.- Definición de estrategias para mejorar el servicio de atención a los clientes sujetos pasivos especiales, para mejorar la recepción de la documentación contable.**

El presente objetivo consiste en definir estrategias para mejorar el servicio de atención a los clientes pasivos especiales, para mejorar la recepción de la documentación contable, con el fin de atender este grupo de clientes que requieren de una atención continua, ya que se debe realizar un cálculo, registro y declaración de los impuestos semanales, para su oportuno pago de acuerdo a los cambios establecidos en la Providencia Administrativa (2018) SNAT/2018/0128, en el calendario tributario, y al Decreto Constitucional (2018), publicado en Gaceta Extraordinaria 6.396 del 21 de agosto, en el cual establecer el régimen temporal de pago de anticipos de IVA e ISRL para los sujetos pasivos.

Por lo tanto, no se quiere dejar de atender a los clientes calificados como sujetos ordinarios, debido al volumen de sujetos pasivos recibidos, por su calificación, producto del efecto inflacionario que ha generado que sus ingresos anuales superen las treinta mil unidades tributarias (30.000 UT) anuales, los cuales no han tenido tiempo para prepararse internamente como para tener capital humano capacitado que realice estas operaciones internamente y que a su vez incrementan sus costos operativos de mano de obra calificada. En este sentido se presentan las estrategias siguientes para mejorar el proceso contable e impositivo de los sujetos pasivos especiales:

**1.- Evaluación de la demanda de sujetos pasivos especiales que requieren la solicitud del servicio de cálculo, registro y declaración impositivo.**

Esta estrategia consiste en evaluar la demanda de los sujetos especiales que requieren de la solicitud de cálculo, registro y declaración de sus obligaciones impositivas, para lo cual es necesario realizar un censo a todos sus clientes que tengan esta calificación y elaborar un contrato de solicitud de este servicio, el cual requiere de una constante operación de cálculo, registro y declaración semanal para cumplir con las disposiciones legales a las cuales está sujeto, por lo tanto, se requiere de una constante vigilancia y revisión de la documentación, comprobación que no falte información, que esta se reciba oportunamente, y que se planifique su declaración.

**2.- Reclutamiento de personal para atender adecuadamente a los clientes sujetos pasivos especiales.**

Una vez evaluada la demanda de los clientes de la empresa Grupo Empresarial Fénix, se hace necesario determinar si el personal actual con el que cuenta la empresa tiene la capacidad operativa de atender los clientes pasivos especiales y los ordinarios, de manera tal que los primeros no desplacen a los segundos, por la necesidad de efectuar los cálculos, registros y declaraciones semanales, para el pago oportuno de las obligaciones impositivas que se les han establecido tributariamente, por el órgano regulador.

En este sentido, y debido que el reclutamiento y selección de personal genera un costo adicional de mano de obra calificada para lograr brindar un trabajo de calidad, se recomienda la contratación de pasantes que sean estudiantes de pre-grado a punto de egresar, de la Carrera de Contaduría Pública, pertenecientes al los semestres noveno (9°) y décimo (10°), que tengan habilidades en materia tributaria, numérica y contable, para que puedan obtener conocimientos profesionales en materia tributaria, brindarles capacitación y oportunidades de empleo, y que puedan ser capacitados y supervisados por el personal del área de contabilidad actual de la empresa, quienes se encargarían del proceso de supervisión, verificación y ejecución de las declaraciones. Asimismo, este personal servirá para hacerle seguimiento a la documentación contable de los clientes sujetos pasivos, para garantizar su recepción a tiempo.

Por tener la calificación de pasantes, sus honorarios serían más bajos que los de una persona calificada con experiencia, sin embargo, sus beneficios estarían dirigidos a la adquisición de conocimientos y experiencia profesional, para su desarrollo en el campo laboral. En este sentido, se procedería a ofertar puestos de trabajo en convenio con el Decanato de Ciencias Sociales, bajo la supervisión de la Escuela de Contaduría Pública y con la Planificación de la Coordinación de Pasantías y Trabajos de Grado.

El trabajador pasante, recibiría una inducción en materia tributaria, de acuerdo al tipo de sujeto pasivo, y al volumen de ventas que este genere, de manera que se le asignaría un grupo de clientes de acuerdo a sus capacidades profesionales, técnica y conocimientos académicos.

### **3.- Hacer seguimiento y control de la recepción de la documentación para los registros contables y cálculos impositivos.**

La presente estratégica consiste en hacer seguimiento y control de la recepción de la documentación para los registros contables y cálculos impositivos, con la finalidad de mantener recibir la documentación al día y que no falte ningún cliente por su entrega, coordinando una comunicación efectiva con el personal de

administrativo y contable de los clientes, no solo de los sujetos pasivos especiales sino también a los ordinarios, de manera que el analista de contable que esté realizando la clasificación, cálculo, registro y declaración de impuesto, cuente con toda la información necesaria, para que esta se registre en el periodo en que fue generada, así como aprovechar las retenciones que les hayan sido aplicadas a la empresa otros agentes de retención.

Para tal fin, se requiere realizar una auxiliar de clientes sujetos pasivos especiales, con un listado de todos los sujetos pasivos, y una pestaña u hoja Excel de cada cliente, donde se detalle todos los documentos que debe presentar el cliente, indicando fecha de recepción de cada documento, y revisar que la documentación faltante sea solicitada por el analista contable, indicando la fecha de la solicitud y persona contacto, así como la fecha de recepción de la misma. En el caso omiso de las solicitudes, enviar notificación escrita al Gerente del departamento de contabilidad de la firma para que haga contacto directo con el personal de jerarquía que pueda dar solución a tal situación.

#### **4.- Planificación del retiro y entrega de la documentación con el mensajero interno de la empresa.**

Esta estrategia consiste en realizar una planificación del retiro y entrega de la documentación con el mensajero interno de la empresa, con la finalidad de que realice el retiro de la documentación en las oficinas del cliente, y que no se pierda tiempo en su trayecto. Para ello se requiere, realizar una clasificación de cliente por zona, realizar una comunicación previa con el encargado de la entrega para indicarle la hora y el día en que el mensajero procederá a realizar el retiro de la documentación, de manera que no se pierda tiempo, y se logre abarcar más visitas y que el proceso de recolección y entrega de documentación sea eficaz, eficiente y efectiva. Asimismo, se evita que el mensajero sufra un desgaste físico ya que al estar todo coordinado, podrá rendir en la recolección de documentación en el menor tiempo posible.

**5.- Creación de un cronograma de control de los clientes y documentos recibidos que permita detectar recaudos faltantes.**

Esta estrategia consiste en la creación de un cronograma de control de los clientes y documentos recibidos que permita detectar recaudos faltantes, de tal manera que se pueda hacer las gestiones necesarias para su solicitud y recepción. En este sentido, esta estrategia está relacionada con las dos anteriores, ya que al hacer la comprobación de la documentación faltante, y hacer su requerimiento al personal responsable representante del cliente se vigile este proceso hasta ser recibido, y se planifique con el mensajero su retiro. El cual se llevará en una cartelera donde se indique el día, hora en que se realizará el retiro, y se elabore por escrito los documentos a ser recaudados. El jefe del departamento de contabilidad hará supervisión diaria de que se cumpla con el cronograma establecido.

**6.- Asignación de direcciones de correos electrónicos al personal para la asignación de grupo de clientes.**

Esta estrategia consiste en la asignación de direcciones de correos electrónicos al personal de la empresa que está encargado de la recolección de la documentación a segregando por grupo de clientes, para que proceda a enviar comunicación escrita, digital, vía correo electrónico para solicitar la documentación pertinente, además solicitar el escaneo de la documentación para proceder al cálculo y registro de la información, y proceder a la verificación de los cálculos al momento que llegue la documentación física, de manera que se agilice el proceso y se logre obtener la información de manera oportuna.

**7.- Envío de recordatorio de la entrega de documentación oportuna a los clientes sujetos pasivos especiales.**

Esta estrategia se fundamenta, en realizar el envío de recordatorio de la entrega de documentación oportuna a los clientes sujetos pasivos especiales. Se sugiere realizar de forma oportuna el recordatorio los días viernes a los sujetos pasivos

especiales mediante correo electrónico, y así ellos puedan en el mismo correo enviar la información para sus respectivas declaraciones, de esta manera al llegar a la oficina el día lunes será lo primero que se realice mientras que llega el físico de la documentación que también será requerida para el mismo día. Para este proceso, se presenta el siguiente documento que servirá de apoyo a la presente estrategia propuesta:

**Figura 2.-** Carta de recordatorio de documentación a cliente.



## RECORDATORIO

Estimados clientes, les hacemos el recordatorio de la entrega de la documentación requerida para los días lunes, con el propósito de mejorar el proceso impositivo y contable de los sujetos pasivos calificados como especiales y de esa manera cumplir con las fechas estipuladas en el calendario fiscal.

Agradecemos y valoramos el esfuerzo y tiempo que puedan dedicarle a la entrega oportuna de la documentación requerida necesaria para el trabajo que realizaran nuestros analistas (correlativo de ventas, comprobantes de egreso con sus respectivos soportes como facturas de compras y retenciones aplicadas, gastos de servicios, nominas, estados de cuentas bancarios etc.)

Del esfuerzo de todos dependerá el éxito en esta ardua tarea de mantener sus organizaciones al día a nivel contable y fiscal.

Gracias por su comprensión y ayuda.

Atentamente,  
Graciela Andrea  
Presidenta

Marlene Andrea  
Administrador

Al realizar dicha declaración y llegar a su vez la documentación se puede proceder a realizar los registros contables que corresponden a esa semana, de ese modo al final de mes solo restaría hacer las respectivas conciliaciones

#### **8.- Realización de una planificación del cronograma de declaración y pago de obligaciones impositivas los sujetos pasivos especiales.**

Al presentar la empresa un gran volumen de clientes, es necesario llevar un control de la fecha en que cada uno de ellos debe declarar y pagar sus diferentes impuestos, por lo tanto esta estrategia consiste en efectuar la realización de una planificación del cronograma de declaración y pago de obligaciones impositivas los sujetos pasivos especiales, de manera tal que no quede ninguno fuera de la planificación y se cumpla con los deberes impositivos que les corresponde.

Por tal motivo, el Gerente de contabilidad de la firma, procederá junto a los analistas de contabilidad en realizar una planificación, de acuerdo al grupo de clientes que cada uno tiene asignado, de manera tal que no quede ninguno dentro de la planificación, y se debe hacer seguimiento que se cumpla con el cronograma efectuado, de manera puntual, para evitar la declaración y pago a destiempo, que afectaría a la empresa sujeto pasivo especial y a la firma, quien sufriría un deterioro su imagen y confianza por parte de sus clientes.

#### **9.- Utilización de medios tecnológicos para solicitar la información contable a los sujetos pasivos especiales de forma digital para acelerar el proceso de cálculo, registro y declaración.**

Esta estrategia está orientada a la utilización de medios tecnológicos, para solicitar la información contable a los sujetos pasivos especiales de forma digital, de manera que se logre acelerar el proceso de cálculo, registro y declaración. Para ello, se propone la adquisición de internet inalámbrico privado, ya que el internet de ABA de CANTV, tiende a presentar debilidades donde se limita su capacidad de conexión para poder conectarse y entrar a la plataforma de la página electrónica de la

Administración Tributaria (SENIAT), y poder lograr el efectivo procesos de declaración de las obligaciones impositivas de los clientes, tanto especiales como ordinarios.

Crear un grupo de trabajo apoyándose en las redes sociales exclusivo para sujetos pasivos especiales, debido a que en ocasiones, las comunicaciones tradicionales como llamadas o correo electrónico, no son del todo efectivas y, está también, sería una manera más directa de interactuar con los clientes con el fin de hacerles llegar cualquier cambio que la administración tributaria dicte en función de lo que a ellos se refiere.

Asimismo, se hace necesario proveerles de equipos de acuerdo a la cantidad de pasantes que se incorporen al equipo de trabajado, que atenderá a los clientes sujetos pasivos especiales, de manera que cuenten con las herramientas necesarias para poder brindar un trabajo de calidad.

#### **6.4.2 Objetivo 2.- Diseño formato de control de documentos recibidos.**

Este objetivo tiene como finalidad efectuar el diseño de un formato de control de documentos recibidos, para dejar constancia de recepción y poder detectar recaudos faltantes para el proceso de declaraciones como: retenciones de IVA de sus clientes, proveedores, correlativo de ventas y facturas de compras., hacer la solicitud de la misma a tiempo, ver de qué manera se les puede simplificar la entrega de los mismos, para así no afectar la planificación semanal que se realiza en la firma. (Ver figura 3).

##### **Instrucciones de llenado**

- 1.- Indicar el nombre del Cliente que envía la documentación.
- 2.- Suministrar el Registro de Información Fiscal (RIF) del cliente.
- 3.- Marcar con una (X) a cada rubro recibido.
- 4.- Señale la fecha en la documentación fue recibida.
- 5.- Coloque el nombre de la persona que recibió la documentación y firma.

**Figura 3 .-** Documento de control de la Documentación Recibida



NOMBRE DEL CLIENTE: (1)

RIF: (1)

Marque con una (X) a cada rubro recibido (3)

correlativo de facturación de ventas	
retenciones de IVA e ISLR de clientes si aplicase	
retenciones municipales	
recibos de ingresos	
facturas de compras con correlativo de retenciones de IVA	
comprobantes de egreso	
soportes de nominas	
depósitos y/o transferencias bancarias	
estados de cuentas bancarios	
copias de pago de impuestos	
otros	

FECHA DE RECEPCION: (4)

RECIBIDO POR: (5)

NOTA: este formato es para uso digital y llevar el control semanal

### **6.4.3 Objetivo 3.- Información a los clientes sujetos pasivos especiales sobre la importancia del cumplimiento de los deberes impositivos y de las sanciones legales inherentes.**

Este objetivo busca brindar información a los clientes sujetos pasivos especiales sobre la importancia del cumplimiento de los deberes impositivos y de las sanciones legales inherentes. Para ellos, se propone enviar un comunicado de invitación a los clientes de la empresa que están calificados con esta condición, de manera que se le suministre información relacionada a las obligaciones tributarias que tiene los sujetos pasivos, el tiempo en que deben declarar y pagar para cumplir con las deberes impositivos, así como, las sanciones establecidas por la LOT, por incumplimiento. Así como, la importancia de la entrega puntual de la documentación requerida para poder realizar los cálculos, registros y declaraciones. Dar a conocer las disposiciones legales donde se establece la fecha de declaración y pago a través del calendario tributario.

#### **1.- Dictar charlas de información tributaria, la responsabilidad del sujeto pasivo y las sanciones aplicadas por la LOT por incumplimiento de obligaciones tributarias.**

El personal organizador de la charla será la gerente de contabilidad de la firma contable, en apoyo de la pasante y autora de la presente investigación, de manera que se le brinde la información que les permita considerar la importancia y responsabilidades que tienen los sujetos pasivos especiales, en materia tributaria. Con una Duración de 3 horas, con un intermedio de 30 minutos para brindar un refrigerio.

#### **2.- Elaborar trípticos informativos a los clientes sujetos pasivos sobre la responsabilidad que ha adquirido para declarar y pagar a tiempo.**

Elaborar trípticos informativos a los clientes sujetos pasivos sobre la responsabilidad que ha adquirido para declarar y pagar a tiempo, las disposiciones legales que sustentan el tiempo de declaración semanal de los anticipos de IVA e

ISLR, así como las retenciones y el impuesto a las grandes transacciones. El calendario tributario, finalmente las disposiciones legales sobre sanciones por incumplimiento de los deberes formales. Estos trípticos serán difundidos de manera digital, a los clientes a través de correos electrónicos, redes sociales, (twitter, Facebook, Instagram, wthasApp, entre otros).

## **6.5 Factibilidad de la Propuesta**

Para el desarrollo de la presente propuesta se requiere identificar los recursos necesarios para su puesta en marcha, por lo tanto el análisis de factibilidad, al cual debe someterse todo nuevo proyecto, forma parte del proceso de evaluación en relación a la problemática existente en una organización, como es el caso de la empresa Grupo Empresarial Fénix, C.A., para así ofrecer una solución al problema presentado en el área contable e impositiva de los sujetos pasivos especiales, por lo tanto, antes de desarrollar la propuesta es necesario identificar la factibilidad desde los siguientes puntos de vista:

### **6.5.1 Factibilidad Técnica**

Se cuenta con herramientas necesarias para su implementación, dado que la empresa dispone de computadoras, a las cuales se les puede adaptar un sistema computarizado de contabilidad sencillo de manejar como es el sistema administrativo y contable Profit Plus 2K8, el cual es de fácil manejo y la empresa dispone de los equipos necesarios para registrar, procesar y emitir reportes de las operaciones que se realizan diariamente en el área, también puede usarse una hoja de cálculo en EXCEL para llevar los auxiliares de clientes para el control de la documentación que esto entregan y la solicitada que faltare por entregar, así como para promover la planificación de declaración y pago de los clientes sujetos pasivos especiales.

Sin embargo, se requerirá de computadoras adicionales para el personal que fuese ingresado de acuerdo a la propuesta, que se encargará de monitorear la recepción de la documentación, así como para el cálculo y registro de la información

contable y tributaria. Además, de requerir un sistema de internet privado, debido a que el servicio de internet ABA de CANTV, no tiene la capacidad de brindar la rapidez requerida para procesar la recepción de documentación digital, así como la declaración y pago de impuestos.

### **6.5.2 Factibilidad Operativa.**

La presente propuesta cuenta con la aceptación del personal de la empresa, ya que se tomó en cuenta la opinión de cada uno de los integrantes del departamento de impuestos, para su elaboración. La empresa cuenta con el personal capacitado para poder adoptar la herramienta que se planteen en la presente investigación, para el área en estudio que garantice el registro oportuno de sus operaciones semanales en materia tributaria para los sujetos pasivos especiales, sin embargo, debido al crecimiento que ha tenido de clientes que han sido calificados con esta condición, se requiere del incremento del personal, donde se propone el reclutamiento y selección de pasantes, que sean estudiantes de los últimos dos semestres de la Universidad José Antonio Páez, de la carrera de Contaduría Pública,.

### **6.5.3 Factibilidad Institucional**

Se cuenta con todo el apoyo de la organización, para implementar las medidas necesarias que permitan mejorar los procesos mediante la implementación de estrategias para mejorar el proceso de registro y declaraciones de los sujetos pasivos especiales, clientes de la firma contable Grupo Empresarial Fénix C.A., con la finalidad de lograr efectividad en las operaciones, ya que proporciona seguridad y beneficios, a sus clientes ayudándoles a declarar y pagar sus impuestos de manera oportuna, aumentando la confianza en sus capacidades y conocimientos tributarios.

### **6.5.4 Factibilidad Económica**

La presente propuesta, requiere de una significativa inversión en dinero, ya que se incurrirá en gastos de papelería e impresión, así como la captación de nuevo

personal del área de contabilidad e impuestos. En el cual se pueda dar información sobre la propuesta al personal involucrado en los procesos, así como a los clientes sujetos pasivos especiales, motivo por el cual queda garantizada la posibilidad de poder llevar los procedimientos contables para el registro de las operaciones, cálculos, declaraciones, por el departamentos de contabilidad e impuestos de la empresa y por lo tanto obtener mejores beneficios en cuanto al manejo de la información que permita un control eficaz y óptimo en materia tributaria, recepción de documentación y cálculo de las obligaciones tributarias.

## CONCLUSIONES

En Venezuela existe una categoría diferenciada de contribuyentes denominada sujetos pasivos especiales, comúnmente llamados contribuyentes especiales, al principio se trató de una categoría reservada a grandes comercios e industrias, y producto al efecto inflacionario, son muchas las empresas que han incrementado sus ingresos a 30.000 UT anuales, tanto medianas o pequeñas empresas, que han sido calificadas por la Administración Tributaria (SENIAT), bajo esta condición. Tales organizaciones, han venido buscando empresas especializadas que les presten servicios profesionales en materia tributaria para poder cumplir con sus obligaciones contraídas como sujetos pasivos especiales, evitando multas y sanciones por el ente regulador por incumplimiento, bien sea por desconocimiento u omisión.

En base a la presente investigación, se puede señalar que se cumplió a cabalidad los objetivos específicos de la propuesta, los cuales permitieron proponer estrategias para mejorar el proceso de registro y declaraciones de los sujetos pasivos especiales del Grupo Empresarial Fénix, C.A., la cual figura como firma contable, que brinda servicios a sus clientes que llevan esta calificación, y requieren optimizar sus procesos para brindar un servicio de calidad que minimice los riesgos de incumplimiento tributario.

En ese sentido se puede señalar que se logró el primer objetivo, ya que se pudo realizar un diagnóstico a través de la aplicación de las técnicas de recolección de datos aplicada, cuyos datos fueron analizados, y permitieron alcanzar el segundo objetivo permitiendo identificar los factores internos y externos que afectan en el proceso contable e impositivo de los sujetos pasivos especiales, expuestos en una matriz DOFA, que entre las debilidades encontradas se pudo resaltar que:

- El personal de la empresa no diseña una planificación mensual dirigida al cumplimiento de las obligaciones impositivas de los sujetos pasivos

especiales, lo cual es un riesgo que algún cliente, pueda quedar incumpliendo con sus obligaciones en materia tributaria, y afectar su operatividad, o sufrir multas o sanciones al momento de una fiscalización.

- No se realiza un seguimiento y control de recordatorio a los sujetos pasivos especiales para la entrega de la documentación, por lo tanto, puede quedar documentación no registrada en el mismo periodo en que fueron incurridas.
- No existe un formato de control de documentos recibidos que permita detectar si hay algún recaudo faltante necesario para el proceso impositivo y contable de los sujetos pasivos especiales.
- El personal que labora en la firma Grupo Empresarial Fénix no es suficiente para la verificación, control y el proceso impositivo y contable de los sujetos pasivos especiales, lo que podría generar que no se puedan atender eficientemente a los clientes ordinarios.

Se puede concluir, que se logró cumplir el tercer objetivo de la investigación mediante el diseño de estrategias para mejorar el proceso de registro y declaraciones de los sujetos pasivos especiales del Grupo Empresarial Fénix C.A., de manera que se pueda lograr atender a todos los clientes de manera eficiente y efectiva para el cálculo, registro y declaración de sus obligaciones tributarias, para que puedan realizar el pago respectivo, dentro de los lapsos establecidos en el calendario tributario, cumpliendo con las nuevas disposiciones legales de pagos de tributos, semanales.

## RECOMENDACIONES

Para lograr superar las debilidades encontradas de manera óptima a corto plazo, se insta una serie de recomendaciones a seguir, para lograr un mejor resultado en la implementación de estrategias para mejorar el proceso de registro y declaraciones de los sujetos pasivos especiales del Grupo Empresarial Fénix C.A., a tales efectos se establecen las siguientes recomendaciones:

- Implementación de las estrategias propuestas para mejorar el proceso de registro y declaraciones de los sujetos pasivos especiales del Grupo Empresarial, presentadas en esta investigación, con la finalidad de mejorar los procedimientos en el área de estudio, y garantizar información confiable oportuna y veraz para el cumplimiento de los deberes impositivos.
- Establecer reunión con el personal del departamento de contabilidad, así como a los clientes con la calificación de sujetos pasivos especiales, a fin de presentar el contenido de las estrategias propuestas y su participación en los procesos.
- Fomentar conciencia a los clientes sobre la importancia del cumplimiento de las disposiciones legales.
- Aplicar mejoras que unifique la información de los procedimientos actuales del registro contable del departamento de impuestos.
- Hacer cumplir las estrategias establecidas en el departamento de contabilidad e impuestos, para poder prevenir, detectar y corregir las posibles fallas y errores que se pueden presentar durante el proceso, que puedan afectar el fiel cumplimiento de los deberes de los clientes sujetos pasivos especiales.
- Mejorar el sistema de comunicación entre el departamento de impuestos, administración y contabilidad, con el de los clientes emisores de la documentación.

## REFERENCIAS

- Arias, Fidas (2016). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. 5ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.
- Código de Comercio**. Ley de Reforma Parcial Sancionada por el Congreso en 1955, Publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 475.
- Código Orgánico Tributario** (2014). Según Gaceta Extraordinaria N° 6.152 del 18 de noviembre de 2014. Decreto N° 1.434, mediante el cual se dicta el Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley del Código Orgánico Tributario.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela** Publicada en Gaceta Oficial del jueves 30 de diciembre de 1999, N° 36.860
- Diccionario de Administración y Finanzas** (2002). 10ª Edición. Madrid-España: Editorial Océano Centrum.
- Castillo, Daniela y Moreno, Francismar (2018). **Lineamientos de control para mejorar los procesos de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Giuliani, Carlos (2012). **El Impuesto al Valor Agregado y su Enfoque Moderno de Recursos**. 5ª Edición. Buenos Aires. Argentina: Edición Palma.
- Gronesbelt, Estefani (2015). **Lineamientos para optimizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias en materia de Impuesto Sobre la Renta en la empresa Agro-Industrias JB C.A.** Universidad de Carabobo. La Morita. Aragua. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2012). **Metodología de la Investigación**. 5ª Edición. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Matheus, Diana (2017). **Procedimiento de las actividades contables dirigidas al cumplimiento de deberes formales en materia de IVA, en la empresa MATHEWS MODA C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.

Moya, Edgar. (2012). **Elementos de Finanzas Públicas y Derecho Tributario**. 2ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Mobi – Libros.

Muñoz, Cristian (2016). **La planificación tributaria y su incidencia en el pago de Impuestos de las Empresas en el Sector Industrial de Reencauche de la Ciudad de Cuenca**. Universidad de Cuenca. Ecuador: Trabajo de grado no publicado.

Providencia Administrativa (2018). SNAT/2018/0128 **Providencia mediante la cual se modifica el calendario para el cumplimiento de las obligaciones tributarias**. Gaceta Oficial N° 41.468, de fecha 27 de agosto de 2018.

Rodríguez, Laudys (2015). **Diseño de una planificación tributaria como herramienta de control interno para la determinación del Impuesto Sobre la Renta en la Empresa Sersisteca C.A. Período Enero-Diciembre 2015**. Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, en Barquisimeto. Lara. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.

Serna, Humberto (2017). **Gerencia Estratégica - Planeación y Gestión - Teoría y Metodología**. 7ª Edición. Buenos Aires. Argentina: Editorial 3R Editores.

Tamayo y Tamayo, Mario (2017). **El proceso de la investigación Científica**. 3ª Edición. Ciudad de México. Colombia: Ediciones Limusa, S.A.

# ANEXOS



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA  
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

**Cuestionario**

Estimado señor  
Gerente del Departamento de Impuestos

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de proponer estrategias para mejorar el proceso contable e impositivo de los sujetos pasivos especiales del Grupo Empresarial Fénix, C.A.


En este sentido, los resultados obtenidos serán utilizados como base de un informe de pasantía universitario. Por lo que la información que usted suministre será muy valiosa, tendrá carácter confidencial y se utilizará para fines estrictamente académicos y mejora para la organización.

**Instrucciones Generales:**

- 1.- Lea detenidamente cada uno de los ítems del cuestionario antes de responder.
- 2.- Marque con una equis (X) la casilla correspondiente a la opción que representa su opinión.
- 3.- Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

Gracias por su colaboración,

### Anexo A.- Cuestionario

<b>Empresa:</b> Grupo Empresarial Fénix C.A. <b>Departamento:</b> Contabilidad <b>Fecha de aplicación:</b> Noviembre 2020			
ÍTEMS	PREGUNTAS	Alternativa	
		SI	NO
<b>1</b>	¿Considera usted que el personal de la firma que atiende a los sujetos pasivos está capacitado para hacerle el seguimiento del cumplimiento de los deberes formales de dichos sujetos?		
<b>2</b>	¿Sabe usted si existen mecanismos (medios electrónicos) en el grupo empresarial fénix que permitan recolectar la información de una manera alterna a la física?		
<b>3</b>	¿Sabe usted si el personal de la empresa diseña una planificación mensual dirigida al cumplimiento de las obligaciones impositivas de los sujetos pasivos especiales?		
<b>4</b>	¿Tiene usted conocimiento si una vez finalizado cada mes se realiza una verificación y control posterior de las actividades referentes al cálculo, registro, declaración y pago de las obligaciones impositivas?		
<b>5</b>	¿Considera usted que se realiza un seguimiento y control de recordatorio a los sujetos pasivos especiales para la entrega de la documentación?		
<b>6</b>	¿Tiene usted conocimiento si existe un formato de control de documentos recibidos que permita detectar si hay algún recaudo faltante necesario para el proceso impositivo y contable de los sujetos pasivos especiales?		
<b>7</b>	¿Sabe usted si los clientes sujetos pasivos hacen entrega oportuna de la documentación contable para poder realizar los cálculos, registros y declaraciones de impuestos?		
<b>8</b>	¿Considera usted que el personal que labora en la firma Grupo Empresarial Fénix es suficiente para la verificación, control y el proceso impositivo y contable de los sujetos pasivos especiales?		
<b>9</b>	¿Considera usted que se realiza una revisión previa de la información registrada por parte del personal encargado de la declaración y pago de impuestos así como de retenciones antes de cargadas al portal de la Administración Tributaria SENIAT?		
<b>10</b>	¿Considera usted que mediante la aplicación de las estrategias propuestas se podrá mejorar el proceso contable e impositivo de los sujetos pasivos especiales del Grupo Empresarial Fénix, C.A.?		

Fuente: Fajardo (2020)

**Anexo B**  
**Tabla de Frecuencias**

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS/FRECUENCIAS		ALTERNATIVA/PORCENTAJES	
ÍTEM	SI	NO	SI	NO
<b>1</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>
<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>17%</b>	<b>83%</b>
<b>3</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>4</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>
<b>5</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>7</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>
<b>8</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>17%</b>	<b>83%</b>
<b>9</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>
<b>10</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>

**Fuente:** Fajardo (2020)

## Anexo C

**Figura 2.-** Carta de recordatorio de documentación a cliente.



### RECORDATORIO

Estimados clientes, les hacemos el recordatorio de la entrega de la documentación requerida para los días lunes, con el propósito de mejorar el proceso impositivo y contable de los sujetos pasivos calificados como especiales y de esa manera cumplir con las fechas estipuladas en el calendario fiscal.

Agradecemos y valoramos el esfuerzo y tiempo que puedan dedicarle a la entrega oportuna de la documentación requerida necesaria para el trabajo que realizaran nuestros analistas (correlativo de ventas, comprobantes de egreso con sus respectivos soportes como facturas de compras y retenciones aplicadas, gastos de servicios, nominas, estados de cuentas bancarios etc.)

Del esfuerzo de todos dependerá el éxito en esta ardua tarea de mantener sus organizaciones al día a nivel contable y fiscal.

Gracias por su comprensión y ayuda.

Atentamente.,

Graciela Andrea  
Presidente

Marlene Andrea  
Administrador

**Figura 3 .-** Documento de control de la Documentación Recibida



NOMBRE DEL CLIENTE:

RIF:

Marque con una (X) a cada rubro recibido

correlativo de facturación de ventas	
retenciones de IVA e ISLR de clientes si aplicase	
retenciones municipales	
recibos de ingresos	
facturas de compras con correlativo de retenciones de IVA	
comprobantes de egreso	
soportes de nominas	
depósitos y/o transferencias bancarias	
estados de cuentas bancarios	
copias de pago de impuestos	
otros	

FECHA DE RECEPCION:

RECIBIDO POR:

NOTA: este formato es para uso digital y llevar el control semanal.