



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**CONTROLES INTERNOS PARA OPTIMIZAR  
EL PROCESO DE REGISTRO DE LOS  
COMPROBANTES DE RETENCIÓN DEL IVA  
DE LA EMPRESA OLTP ATM SYSTEM C.A.**

**Autores:** Aquino, Ricardo  
Zerpa, Mireya

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego  
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

**CONTROLES INTERNOS PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE  
REGISTRO DE LOS COMPROBANTES DE RETENCIÓN DEL IVA  
DE LA EMPRESA OLTP ATM SYSTEM C.A.**

Trabajo de Grado para optar al Título de  
Licenciado en Contaduría Pública

**Autores:** Aquino, Ricardo

C.I. 24.444.429

Zerpa Mireya

C.I. 14.578.753

**Tutora:** Lcda. Claribel Mieres

San Diego, Octubre del 2020



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
COORDINACIÓN DE PASANTÍA  
Y TRABAJO DE GRADO**



**ACTA N°0001-2-2020**

San Diego, 28 de septiembre de 2020

Ciudadanos

**AQUINO RICARDO**

**C.I. 24.444.429**

**ZERPA MIREYA**

**C.I. 14.578.753**

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: **“CONTROLES INTERNOS PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE REGISTRO DE LOS COMPROBANTES DE RETENCION DEL IVA DE LA EMPRESA OLTP ATM SYSTEM C.A.”** como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

Sin otro particular, se suscribe de usted  
Atentamente.

**PLAN UNIVERSIDAD EN CASA**

**Dra. Patricia Díaz**

**Decana de la Facultad de Ciencias Sociales**

**“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodológica”**

**“Una vez que cese el Plan Universidad en Casa, se firmará y sellará”**

---



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

**ACTA DE ACEPTACION DEL TUTOR**

Quienes suscriben, esta Acta Claribel Mieres, de Cédula de Identidad No. V-10.268.485, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por los ciudadanos Ricardo Aquino y Mireya Zerpa, portadores de las Cédulas de Identidad N° V-24.444.429 y N° V-14.578.753, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado **“CONTROLES INTERNOS PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE REGISTRO DE LOS COMPROBANTES DE RETENCIÓN DEL IVA DE LA EMPRESA OLTP ATM SYSTEM C.A.”**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, Octubre del año dos mil veinte.

---

Tutora Académica  
Lcda. Claribel Mieres  
C.I. V- 10.268.485  
Cel. 0412.053.50.76  
e-mail: cmieresbrito@gmail.com

## ÍNDICE GENERAL

### CONTENIDO

	pp.
<b>LISTA DE CUADROS</b> .....	vii
<b>LISTA DE FIGURAS</b> .....	viii
<b>DEDICATORIA</b> .....	ix
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	xi
<b>RESUMEN INFORMATIVO</b> .....	xii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
 <b>CAPÍTULO</b>	
<b>I EL PROBLEMA</b> .....	3
1.1. Planteamiento del Problema .....	3
1.1.1. Formulación del Problema.....	6
1.2. Objetivos de la Investigación.....	6
1.3. Justificación de la Investigación.....	6
 <b>II MARCO TEÓRICO</b> .....	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.2. Bases Teóricas .....	12
2.3. Bases Legales .....	36
2.4. Definición de Términos Básicos.....	41
 <b>III MARCO METODOLÓGICO</b> .....	43
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación .....	43
3.2. Fases Metodológicas.....	44
3.2.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual.....	45
3.2.2 Fase II: Identificación de las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas .....	46
3.2.3 Fase III: Establecer controles internos.....	47

<b>IV</b>	<b>RESULTADOS</b> .....	48
	4.1. Análisis de los Resultados .....	48
	4.1.1. Diagnóstico .....	48
	4.1.2. Identificación .....	64
	4.1.3. Establecimiento .....	65
<b>V</b>	<b>PROPUESTA</b> .....	66
	5.1. Presentación de la Propuesta .....	66
	5.2. Beneficios de la Propuesta .....	68
	5.3. Objetivos de la propuesta .....	69
	5.4. Desarrollo de la Propuesta .....	70
	5.5. Factibilidad de la Propuesta .....	78
	<b>CONCLUSIONES</b> .....	82
	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	84
	<b>REFERENCIAS</b> .....	85
	<b>ANEXOS</b> .....	88
	Anexo A. Cuadro de Observación .....	89
	Anexo B. Cuestionario .....	90
	Anexo C: Formatos de la propuesta .....	93

## LISTA DE CUADROS

### CONTENIDO

	pp.
<b>CUADRO</b>	
1.- Cuadro de Observación.....	49
2.- Matriz DOFA.....	64

## LISTA DE FIGURAS

### CONTENIDO

	pp.
<b>FIGURA</b>	
1.- Control interno en el proceso de registro de comprobantes de retención del IVA .....	73
2.- Control Interno en el proceso de registro de comprobantes de retención del IVA (continuación) .....	74
3.- Control Interno en el proceso de registro de comprobantes de retención del IVA (continuación) .....	75
4.- Libro de Ventas de la empresa OLTP ATM SYSTEMS, C.A. ....	80
5.- Modelo Comprobante de Retención de clientes .....	81

## DEDICATORIA

Dedico primeramente a **Dios**, por darme la energía y fuerza para poder caminar por este arduo camino. Siendo un pilar para llegar a este momento en mi vida.

Por otro lado, a **mis queridos padres** que con su esfuerzo y trabajo me han formado en ser la persona que soy hoy en día. Todos mis logros se lo debo a ustedes este es uno en particular, gracias por haberme forjado con reglas y libertades, logrando como resultado lo que hoy soy.

De igual forma, a **mis tías** por acompañarme junto a mis padres.

A **mis hermanos**, que con su cariño y experiencia me han ayudado a aprender de lo bueno o malo, también por estar conmigo durante toda la carrera.

**Ricardo Aquino**

## DEDICATORIA

Primeramente le agradezco a **Dios**, quien con su bendición llena siempre mi vida con fortaleza y que me ha guiado con fe en todos mis caminos.

**De igual manera a mi querida Madre Juana Fuentes**, quien con su amor, paciencia y esfuerzo me acompañó a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía.

En gran manera **a Mi familia, Esposo, Hija y Tía**, quienes me apoyaron desde siempre regalándome energías y fortaleza en mi hogar, por alentarme cuando más los necesite, por extenderme su mano en todo momento y por el amor brindado cada día.

**A mis hermanos**, quienes con sus consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Y en especial, **a mi abuela María**, quien me dio parte de su vida y me enseñó que con humildad y paciencia se logran muchas cosas, ahora te doy este sueño hecho realidad hermosa fuiste mí ser valioso y especial en todo momento.

**Mireya Zerpa**

## AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento, se dirige a quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, a **Dios**, el que en todo momento está conmigo ayudándome a aprender de mis errores y a no cometerlos otra vez. Eres quien guía el destino de mi vida.

**A mis padres**, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de los logros se los debo a ustedes, los incluyo en este en especial. No me alcanzara la vida para darle las gracias por todo lo que hacen y han hecho por mí.

**A mis hermanos**, por estar presente y motivándome siempre con cosas buenas, llenándome de felicidad y emociones positivas, ayudándome a lograr mis metas en cada paso.

**A mi familia**, a nivel general, su apoyo ilimitado me ha dado la fortaleza para evolucionar, crecer, logrando desarrollar habilidades y aptitudes que me servirán para toda la vida.

Agradezco a la **Universidad José Antonio Páez**, porque a pesar de la situación atravesada en el país, me han brindado las herramientas incomparables para desarrollarme como profesional en contaduría pública.

De igual manera, culmino agradeciendo **a mis amigos y compañera de tesis** Mireya Zerpa, que hoy son hermanos de vida por todo lo que hemos pasado en el transcurso de la carrera.

Honro su apoyo y agradezco esta licenciatura a ustedes con todo el amor y la buena fe posible.

**Ricardo Aquino**

## AGRADECIMIENTO

Primeramente le agradezco a **Dios**, por haberme otorgado la fuerza y la voluntad necesaria para lograr una de mis bellas metas “Gracias mi Dios”.

**A mi querida Madre**, por regalarme su amor a lo largo de mi Vida, mujer maravillosa, orgullosa y privilegiada de ser su hija.

**A mi Esposo e Hija**, amigos, Compañeros incondicionales, gracias por estar a mi lado brindándome su amor y comprensión no dejándome decaer en ningún momento con constancia y perseverancia, son mi fuerza y mi inspiración y parte fundamental de este triunfo.

**A mi familia**, que siempre han estado presentes, con su amor y apoyo moral en especial a mi hermana quien me alentó en todo momento a seguir adelante.

**A mis Suegros** quienes estuvieron cada día, con cariño y constancia, dándome su apoyo para que pudiera dedicarme a realizar con éxito mi carrera universitaria.

**A mis Amigos**, que me apoyaron y compartieron siempre con humildad y perseverancia, viendo pasar esta hermosa etapa con altos y bajos, futuros colegas y excelentes personas que estarán siempre en mi corazón.

**A todas las personas especiales**, que me acompañaron en esta hermosa etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

**Mireya Zerpa**



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

**CONTROLES INTERNOS PARA OPTIMIZAR EL PROCESO  
DE REGISTRO DE LOS COMPROBANTES DE RETENCIÓN  
DEL IVA DE LA EMPRESA OLTP ATM SYSTEM C.A.**

**Autores:** Aquino, Ricardo

Zerpa, Mireya

**Tutora:** Lic. Claribel Mieres

**Fecha:** San Diego, Octubre de 2020

**RESUMEN INFORMATIVO**

La presente investigación tuvo como objetivo proponer controles internos para optimizar el proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la empresa OLTP ATM SYSTEM C.A., con el propósito de lograr un oportuno registro, así como una gestión eficiente para el aprovechamiento de la retención en el tiempo en que fue originado, permitiendo mayor veracidad sobre la información contable. El estudio estuvo enmarcado bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo de nivel descriptivo, con apoyo documental, dirigido al logro de los objetivos propuestos. Para ello, se debió hacer un diagnóstico de la situación actual en el área de contabilidad e impuestos, permitiendo identificar las debilidades existentes en sus procesos y lograr diseñar una propuesta de acuerdo a las necesidades particulares de la empresa en estudio. En este sentido, para ello se procedió a la aplicación de las técnicas de recolección de información la observación directa con apoyo de un cuadro de observación y la entrevista estructurada apoyada del instrumento el cuestionario, comprendido de trece (13) preguntas abiertas. La población seleccionada estuvo comprendida de seis (06) personas que integran el área administrativa de la empresa, en cuanto a la muestra seleccionada para la aplicación del instrumento aplicado estuvo constituida por dos (2) trabajadores relacionados al proceso de recepción y registro de las retenciones en materia del IVA. Con los resultados se elaboró una matriz DOFA donde se extrajeron las estrategias que dieron sustento a la propuesta. Se concluye que el control interno es de gran importancia debido a que determina el conjunto de esfuerzos y áreas dentro de una empresa, que velan por resguardar sus recursos, verificar la información financiera y administrativa que toma lugar en sus operaciones, así promover la eficiencia de los procesos y adhesión del personal a las políticas gerenciales.

**Descriptor:** Control Interno, Retenciones, Comprobantes, IVA.

## **INTRODUCCIÓN**

El Estado requiere del cumplimiento de los deberes formales por parte de las organizaciones para la recaudación de impuestos que les permitirá cubrir con parte del gasto público, para ello, la Administración Tributaria ha asignado a sujetos pasivos especiales calificados como agentes de retención, entre los impuestos que son retenidos por ellos se encuentran el Impuesto al Valor Agregado, donde los mismos están obligados a efectuar una retención que deben elaborar y declarar de acuerdo a la Ley de Impuesto al Valor Agregado (2014) y hacer entrega a los proveedores en los lapsos establecidos según la Providencia Administrativa SNAT/0049/2015.

A tales implicaciones, las empresas deben mejorar sus procesos, para ello, las empresas están implementando controles internos, también denominados sistemas de gestión, ya que el control interno a nivel empresarial determina el conjunto de esfuerzos en áreas dentro de una empresa que velan por resguardar sus recursos, verificar la información financiera y administrativa que toma lugar en sus operaciones, así como por promover la eficiencia de los procesos y adhesión del personal a las políticas de la gerencia.

Lo anterior es posible, gracias que las empresas planean, desarrollan e implementan acciones y estrategias especializadas en la mejora de los procesos de comunicación y control internos. Dichas actividades son puestas en marcha por la junta directiva o consejo de Administración de la entidad para garantizar el cumplimiento de una agenda de seguridad enfocada en tres tipos de objetivos: efectividad y eficiencia de las operaciones, cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables, así como la suficiencia y confiabilidad de la información financiera.

En este sentido, el presente estudio estuvo orientado a proponer controles internos para optimizar el proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la empresa OLTP ATM SYSTEM C.A., debido a que presenta debilidades en

sus procesos de recepción y registro dentro de los lapsos que fueron generados, no aprovechándose dicha retención al momento de realizar las declaraciones del IVA, generando que se paguen mayores importes que afectan su liquidez financiera.

Es por ello, que este trabajo de investigación se encuentra estructurado en cinco (05) capítulos, los cuales se especifican a continuación:

**Capítulo I, El Problema:** contiene la exposición de la situación problemática enmarcada en el planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos de la investigación, así como la justificación de la investigación.

**Capítulo II, Marco Teórico:** el cual está integrado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

**Capítulo III, Marco Metodológico:** en el cual se describen el tipo y nivel de investigación, las fases metodológicas de acuerdo con los objetivos específicos.

**Capítulo IV, Resultados:** revela los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de información y el desarrollo de las fases metodológicas del presente proyecto de trabajo de grado.

**Capítulo V, la Propuesta:** se expone la propuesta que dará solución a la problemática existente en la empresa en estudio.

**Conclusiones y Recomendaciones Finales:** a las cuales llegaron los autores en la presente investigación.

Finalmente, las **Referencias:** Bibliográficas y electrónicas, y los Anexos de donde se obtuvo información que permiten sustentar la propuesta presentada para el desarrollo de la presente investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

En los últimos tiempos los Estados han realizado modificaciones a las disposiciones legales para hacer cumplir las leyes para efectuar las recaudaciones de impuestos evitando la evasión por parte de los contribuyentes, de manera que se pueda mantener un flujo continuo de los ingresos por necesarios para cubrir el gasto público, para ello, la Administración Tributaria ha asignado a los sujetos pasivos calificados como agentes especiales de retención.

En Venezuela, producto a los efectos inflacionarios y la falta de actualización de información en materia tributaria, ha generado que cada vez sean más las empresas que han sido calificadas como sujetos pasivos agentes de retención, en especial del Impuesto al Valor Agregado (IVA), que de acuerdo a la Providencia Administrativa N° 56 (2005), la cual establece en su artículo 1 que:

Se designan responsables del pago del impuesto al valor agregado en calidad de agentes de retención, a los sujetos pasivos, distintos a personas naturales, a los cuales el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) haya calificado como especiales.

Los sujetos pasivos calificados como especiales fungirán como agentes de retención del impuesto al valor agregado generado, cuando compren bienes muebles o reciban servicios de proveedores que sean contribuyentes ordinarios de este impuesto. (p.1)

Por lo tanto, los sujetos pasivos calificados como especiales deben calcular, elaborar y declarar las retenciones del IVA, y entregar a los proveedores el correspondiente comprobante de retención de manera que pueda ser aplicado por el mismo al momento de realizar sus declaraciones y aprovechar su descuento en el

periodo en que fue generado. Al respecto, de acuerdo a la Providencia Administrativa N° 56 (2005:1), complementa en su artículo 1 que: “a los efectos de esta providencia se entiende por proveedores a los contribuyentes ordinarios del impuesto al valor agregado que vendan bienes muebles o presten servicios, ya sean con carácter de mayoristas o minoristas”, con respecto a la entrega de los comprobantes de retención la Providencia Administrativa N°49 (2015), expresa en su artículo 16 que:

Los agentes de retención están obligados a entregar a los proveedores un comprobante de cada retención del impuesto que les practiquen. El comprobante debe emitirse y entregarse al proveedor más tardar dentro de los primeros dos (2) días hábiles del período de imposición siguiente del Impuesto al Valor Agregado. (p.3)

Por consiguiente, el proveedor requiere de la recepción del respectivo comprobante de retención oportunamente para poder incluirlo en sus declaraciones y poder aprovechar el descuento del porcentaje retenido (75% o 100%), al momento de realizar los cálculos respectivos, cumpliendo con las disposiciones legales de la normativa vigente y evitando sufrir sanciones por el ente regulador de acuerdo al COT (2014).

Para tal fin, una de las herramientas gerenciales que han adoptado la mayoría de las empresas es el control interno, el cual según Catacora (2015), expresa que:

Es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los Estados Financieros. Una debilidad importante del control interno o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable (p.238)

A tales implicaciones, el control interno permite brindar una seguridad de que se cumplirá con los procedimientos, normativas y políticas establecidas por la empresa, así como la salvaguarda de los activos, permitiendo un registro continuo de las operaciones, para emitir reportes confiables, y poder además, detectar posibles desviaciones a tiempo estableciendo los correctivos necesarios.

En este sentido, el presente estudio está orientado en la empresa OLPT ATM SYSTEM C.A., que se encuentra ubicada en el Municipio Valencia, en el Estado Carabobo, dedicada a la venta de repuestos y servicio técnico para cajeros automáticos, la cual presenta debilidades en sus procesos en los registros de los libros de ventas, debido a que no reciben a tiempo los comprobantes de retención por parte de sus clientes, lo que genera que los importes que se declaran sean mayores al no aprovecharse en el periodo en que fueron incurridas las retenciones.

Esto se debe, a la falta de controles interno para gestión de la recepción de los comprobantes de retención, debido a que el personal administrativo y contable no procede a efectuar las actividades necesarias para hacer que el cliente entregue los comprobantes en el periodo en que fueron generados. Como consecuencia, la empresa no aprovecha el descuento de las retenciones en el momento oportuno, ocasionando mayores desembolsos en los meses anteriores, a su recepción, cabe señalar que en ocasiones llegan las retenciones pero el personal no efectúa su registro, presentando una información no actualizada en los libros de ventas.

En este orden de ideas, en el presente estudio se proponen controles internos para optimizar el proceso de recepción y registro de los comprobantes de retención del IVA, de manera que se logre realizar en el periodo en que fueron generados, mantener información contable oportuna, realizar las declaraciones correctas, minimizar altos desembolsos financieros, permitiendo además, la salvaguarda de los activos, y mejorar el desempeño del personal para alcanzar los objetivos organizacionales, induciendo además en los clientes, para que puedan cumplir con las disposiciones legales.

Por lo tanto, al no establecerse mejoras en los registros de retenciones no se podrá obtener una información real de la situación tributaria de la empresa, generando además que se debilite la liquidez financiera, pudiendo dirigir los recursos a cubrir otras obligaciones o en poder aprovechar la oportunidad de inversiones, además, se incurre en que se presente una información financiera y contable no actualizada por lo tanto con carencia de confiabilidad y veracidad requerida por la gerencia.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

Tras lo antes expuesto, se plantea la siguiente interrogante: ¿De qué manera los controles internos podrían optimizar el proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la empresa OLTP ATM SYSTEM C.A.?

## **1.2. Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Proponer controles internos para optimizar el proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la empresa OLTPATMSYSTEM C.A.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual del proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la Empresa OLTP ATM SYSTEM C.A.
- Identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del control interno en el proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la empresa OLTP ATM SYSTEM C.A.
- Establecer controles internos para optimizar el proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la empresa OLTP ATM SYSTEM C.A.

## **1.3 Justificación de la Investigación**

El presente estudio se justifica, ya que mediante la propuesta de controles internos la empresa OLTP ATM SYSTEM C.A., podrá mejorar los procesos de registro de los comprobantes de retención del IVA de manera efectiva para la actualización de los libros de ventas, y poder realizar las declaraciones de impuestos de manera efectiva pudiendo aprovechar dichas retenciones dentro de los lapsos en que fueron causadas.

En este sentido, los controles internos permiten que el personal pueda optimizar sus desempeño laboral en el proceso de recepción y registro de los comprobantes de retención del IVA, de manera que se pueda hacer seguimiento al cliente que realizó la correspondiente retención de manera que entregue el respectivo comprobante, bien sea físicamente o mediante correo electrónico previo, y la verificación que estos cumplan con las disposiciones legales respectivas, y que estén debidamente declaradas en el portal electrónico de la Administración Tributaria SENIAT.

Este estudio, sirve de aporte a otras empresas que presenten problemática similar en cuanto a la recepción y registro de los comprobantes de retención elaborados y emitidos por sus clientes. Asimismo, sirve de antecedente a otras investigaciones que estén inmersas a las líneas de investigación Tributos Nacionales y Municipales, establecidos por la Facultad de Ciencias Sociales, para la carrera de Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. Finalmente, sirvió a los autores para aumentar sus conocimientos académicos y profesionales en el campo laboral.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

En toda investigación es importante la presencia de un marco teórico o marco referencial para respaldar la problemática que se desea estudiar, además de ello representa un apartado que orientará en conocimientos especiales la indagación, en este sentido Sabino (2012:22), menciona que: “se trata de integrar al problema dentro de un ámbito donde éste cobre sentido, incorporando los conocimientos previos referentes al mismo y ordenándolos de modo tal que resulten útiles en nuestra tarea”.

#### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

Los antecedentes de la investigación de acuerdo a Arias (2016:106), expresan que: “reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en el área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”, en este sentido, y con el propósito de ampliar y profundizar la temática que se aborda en el presente trabajo de investigación, se procedió a citar los siguientes, cuyas conclusiones contribuirán al logro de los objetivos planteados:

Primeramente se consultó el de Carrillo (2018), presentó un estudio en la Universidad de Carabobo, campus Bárbula para optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria, el cual llevó por título **“La planificación tributaria como control interno en el proceso de ventas en materia de Impuesto al Valor Agregado en los contribuyentes especiales. Caso: Distribuidora industrial DISINDCA, C.A.”**, el objetivo general de la investigación es evaluar la situación actual sobre el conocimiento que tiene el personal del área contable en planificación tributaria y determinar la eficiencia del sistema de control interno en materia tributaria y lograr una gestión empresarial eficaz y efectiva, para ello se implementó una metodología basada en los denominados proyectos factibles, con diseño de

campo no experimental, donde se aplicó como técnica de recolección de información una encuesta.

La investigadora concluye, que en referencia al control interno que de las retenciones del IVA, la mayor parte del personal de la empresa no realiza adecuadamente las retenciones conforme a lo previsto en la Providencia Administrativa N° 0030 y no tiene conocimiento de la importancia del control interno, recomendando la planificación tributaria como control interno en el proceso de ventas en materia del IVA en los contribuyentes especiales. Su aporte al presente estudio, es las bases teóricas sobre control interno, que es aplicable para garantizar la verificación del adecuado cálculo por parte del cliente, y los registros en el libro de ventas para su oportuna declaración, así como cumplir con los procedimientos necesarios para poder lograr los objetivos propuestos mediante una buena planificación.

Seguidamente, Castillo y Moreno (2018), quienes presentaron una investigación en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública titulada “**Lineamientos de control para mejorar los procesos de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A.**”, el propósito de la investigación es lograr la eficiencia en cuanto al cumplimiento de los deberes formales en materia de IVA, para los agentes formales de retención de este impuesto, para ello se desarrolló la investigación mediante la metodología de un proyecto factible, donde se aplicó una entrevista como instrumento de recolección de datos.

Se concluye, que no se hace la emisión de comprobantes de retención en material del IVA de manera oportuna, lo cual evidencia incumplimiento de la normativa legal, afectando al proveedor, el cual no puede registrar tales retenciones en el periodo que fueron generadas, requiriendo realizar pagos mayores por no aprovechar el IV, ya retenido, afectando además la imagen de la empresa. Su aporte al presente estudio, es que mediante una comunicación continua con el cliente, se puede solicitar sea enviado el comprobante de retención vía correo electrónico al

momento de su notificación de haber ejecutado el pago respectivo, lo que permitiría poder anticipar el registro mientras se obtiene el documento original, y de esta manera llevar un control de los comprobantes emitidos pendiente por recibir.

Por otro lado, Hernández y Hernández (2015), realizaron un estudio en la Universidad José Antonio Páez, para optar a los títulos de Licenciadas en Contaduría Pública, el cual llevó como título **“Lineamientos de control para mejorar los procesos para el adecuado registro contable de las retenciones de IVA en la empresa Paraíso Canario C.A.”**, el motivo de la investigación es facilitar el aprendizaje tributario necesario de la empresa en relación a la importancia de la declaración oportuna del mismo, así como su aprovechamiento en los libros de ventas, y lograr su correspondiente declaración y disminución al momento de ejecutar el pago.

Se concluye, que al realizar un continuo seguimiento de la recepción de los comprobantes de retención se puede realizar un registro a tiempo dentro del periodo en que emitido, y hacer valer el derecho de exigibilidad del comprobante por parte del cliente de la empresa, así como aumentar una cultura en materia tributaria sobre los requisitos que deben tener los comprobantes de retención, la manera de verificación de la información en el portal electrónico del SENIAT. Su aporte al presente estudio, es que mediante las disposiciones legales el trabajador podrá tener conocimiento de la exigibilidad del comprobante de retención y dar a conocer a los clientes la responsabilidad de su entrega oportuna y su afectación a la empresa por el retardo de su entrega.

Asimismo, Rodríguez (2015), presentó una investigación para optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria, en la Universidad de Carabobo, en la sede Maracay titulada **“Lineamientos tributarios para el control interno de las retenciones del Impuesto al Valor Agregado en los Contribuyentes Especiales (Caso: Grupo Saluos, C.A.)”**, con el objeto de verificar la efectividad en los procesos fiscales, que garanticen el oportuno cumplimiento de las obligaciones

tributarias implícitas en la providencia administrativa N° 0030 de fecha 20 mayo de 2013, que regula la materia.

Metodológicamente se desarrolló bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo no experimental y con apoyo documental, a nivel descriptivo. El autor concluyen en la investigación que, en referencia al control interno de las retenciones al IVA, la mayor parte del personal de la empresa no realiza adecuadamente las mismas, conforme a lo previsto en la Providencia Administrativa N° 0030, y no tiene conocimiento de la importancia del control interno, el cual es un plan de organización y el conjunto de planes, métodos y procedimientos y otras medidas de una institución.

Su aporte al presente estudio, son las bases teóricas sobre control interno y retenciones, lo que permitirá desarrollar los controles internos necesarios para poder lograr cumplir con las disposiciones legales, mejorando el desempeño laboral del personal y los de la recepción y registro de los comprobantes de retención, ya que es frecuente que muchas empresas no hagan la debida entrega que afecta a los proveedores, como a la empresa en estudio.

Finalmente, Secaira (2015), presentó una investigación en la Universidad Central del Ecuador, en Quito, para optar al título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Contadora Pública Autorizada, que lleva por título **“Guía tributaria de IVA e Impuesto a la Renta Actualizado 2015 con aplicaciones contables”**, el objetivo general de la investigación es proveer conocimientos sencillos y claros de lo que representan las obligaciones tributarias, las mismas que deben ser aplicadas por los contribuyentes para que tomen conciencia y sean honestos en sus declaraciones de impuestos, marcando así un precedente como indicador de ética y compromiso ciudadano.

Para tal fin, el estudio se desarrolló bajo la metodología de una investigación exploratoria, investigativa, con diseño de campo a nivel descriptivo, donde se aplicó como instrumento de recolección de información la observación directa. En el estudio se concluye que, la falta de conocimiento de las normativas legales, de los

procedimientos que deben ejecutarse para poder realizar adecuadamente los cálculos, elaboración de los registros y declaración de los impuestos en materia tributaria del IVA e ISLR, ha generado que las empresas corran el riesgo de sufrir multas y sanciones por incumplimiento de la Ley, en este sentido, la guía será de aporte al personal del área tributaria para optimizar su desempeño laboral y minimizar los riesgos ante las empresas, por incumplimiento.

Su aporte al presente estudio, es la necesidad de brindar información en materia tributaria al personal para optimizar su desempeño y disminuir los riesgos de errores u omisiones por desinformación, incluyendo capacitación como reforzamiento de los deberes formales, así como las bases teóricas que permiten sustentar la investigación para poder brindar una guía tributaria al personal de contabilidad.

## **2.2 Bases Teóricas**

De acuerdo a Arias (2016:107), expresa que: “implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”, en este sentido, a continuación se presentan bases teorías o conceptos que permiten introducirse en el tema en estudio, relacionado con control interno requeridas en el área contable sobre la recepción de los comprobantes de retención y su oportuno y adecuado registro para actualizar los libros de ventas, que la sustentación necesaria para dar una solución a la problemática expuesta, entre las cuales se exponen las siguientes:

### **2.2.1 Control Interno**

Siendo considerado el control interno como uno de los pilares fundamentales de la contabilidad, mediante el cual se puede medir el grado de vulnerabilidad y fortaleza que posee una organización en la consecuencia de sus procesos más rutinarios y elementales, por lo tanto, es el plan de organización que comprende todos los métodos y procedimientos que se apegan a un negocio para la salvaguarda de activos, confiabilidad de la información financiera, productividad y apego a las

políticas. El control interno trata de la buena organización preventiva y la auditoría interna, comprueba si se han realizado correctamente todas las actividades y operaciones de las empresas, atendiéndose a las normas de todo orden establecidos.

Por consiguiente, según Del Toro (2005) expresa, que el control interno:

El proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes: - Confiabilidad de la información - Eficiencia y eficacia de las operaciones – Cumplimiento de las leyes – Reglamentos y políticas establecidas – Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad. (p.3).

El control interno es de gran importancia ya que brinda seguridad razonable a la entidad, siempre y cuando éste sea adoptado y ejecutado por los integrantes de la organización; en él se fijan y evalúan los procedimientos contables, administrativos y financieros que ayudan a la empresa a la consecución de sus objetivos; detecta y corrige errores e irregularidades, proporciona una gran apoyo a la salvaguarda de los activos, optimiza las operaciones y es de gran utilidad para la toma de decisiones y formulación de acciones futuras en las actividades de la entidad.

Por su parte, Mantilla (2010), define el control interno como:

Un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las categorías de efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad en la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p.75)

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales, donde el control interno se considera un proceso el cual constituye un medio para un fin, el control interno es ejecutado por personas no son solamente manuales de políticas y formas; del control interno sólo puede esperarse que proporcione solamente seguridad razonable no absoluta y el control interno está engranado para consecución de objetivos en una o más categorías separadas pero interrelacionadas. Por lo tanto, el control interno consiste en diseñar pautas de control establecidas bajo la premisa del

concepto costo-beneficio, es decir, que el beneficio supere el costo de los mismos; ya que en todo proceso de capturar, validar, procesar y emitir información esta inherente necesidad de establecer controles internos, porque dependiendo del grado de confiabilidad en éste, se determinará si existe seguridad razonable de que las operaciones reflejadas en los estados financieros son fiables o no.

### **Clasificación del Control Interno**

El control interno se clasifica en control interno administrativo que por lo general no tiene ningún tipo de relación con las cifras de los estados financieros, pero tiene como principal objetivo establecer el plan de la organización, métodos y procedimientos relacionados con la eficiencia de las operaciones y la adhesión a las políticas gerenciales; y el control interno contable el cual tiene relación directa con las cifras de los estados financieros, e incluye los métodos y procedimientos relacionados, los cuales tiene que ver con la protección de activos; autorización de las operaciones y asegurar la exactitud de los registros financieros.

**Control Interno Administrativo:** comprende el plan de organización, procedimientos y registro que se refieren de decisiones conducentes a la autorización de transacción por la gerencia. Este no tiene relación directa con las cifras de los estados financieros; pero tienen como objetivo básico establecer un plan de organización, métodos y procedimientos relacionados con la eficiencia de las operaciones y la adhesión a las políticas gerenciales.

**Control Interno Contable:** comprende el plan de organización, procedimientos y registros que se refieren a la protección de los activos y a la confiabilidad de los registros financieros y consecuentemente están diseñados para suministrar razonable seguridad. Estos tienen relación directa sobre las cifras y los estados financieros y tienen como objetivo básico establecer los siguientes: métodos y procedimientos relacionados que tienen que ver con la protección de las operaciones y asegurar la exactitud de los registros financieros.

## **Principios del Control Interno**

Dentro de los principios del control interno se establecen los siguientes:

- Debe fijarse la responsabilidad en cada operación.
- La contabilidad y las operaciones deben estar separadas.
- Ninguna persona individualmente debe tener completamente a su cargo una transacción comercial.
- Debe acogerse y entrenarse cuidadosamente al personal.
- Debe haber rotación entre los asignados a cada trabajo. Debe imponerse la obligación de disfrutar variaciones entre el personal de confianza.
- Las instrucciones de las operaciones para cada puesto deben estar siempre por escrito.
- No deben exagerarse las ventajas de protección que presta el sistema de contabilidad de partida doble.

## **Objetivos Generales del Control Interno**

El control interno relacionado al sistema de contabilidad está dirigido a lograr los siguientes objetivos:

- Las transacciones son ejecutadas de acuerdo a la autorización general o específica de la administración.
- Todas las transacciones y otros eventos son prontamente registrados en el monto correcto, en las cuentas apropiadas y en el periodo contable apropiado, a modo de permitir la preparación de los estados financieros de acuerdo con un marco de referencia para informes financieros.
- El acceso a los activos y registros es permitido, sólo de acuerdo con la autorización de la administración.
- Los activos registrados son comparados con los activos existentes a intervalos razonables y se toma la acción apropiada respecto a cualquier referencia.

A su vez, los objetivos generales conducen a los objetivos específicos, los cuales son:

- **Integridad:** permite asegurar que se registren todas las transacciones en el periodo en el cual le corresponden.
- **Existencia:** permite asegurar que sólo se registren operaciones que afecten a la entidad.
- **Exactitud:** establece que las operaciones deben registrarse al valor que realmente se deriva de ellas.
- **Autorización:** establece límites al inicio, continuación o finalización de una operación contable con base a políticas y procedimientos establecidos.
- **Custodia:** se establecen para tratar de controlar el uso o disposición, no autorizado de los activos de la empresa.

### **Elementos del Control Interno**

Los elementos del control interno, de acuerdo a Rondón (2016), son:

- **Organización:** en ésta se determina la planificación, coordinación, división del trabajo y asignación del responsable de la ejecución de la actividad.
- **Procedimiento:** representa la formulación y aplicación de principios en la realización de una actitud, es decir, describen la forma cómo se desarrolla cada actividad.
- **Personal:** se refiere a todos aquellos aspectos que se tratan sobre la administración e los recursos humanos, tales como entrenamiento, eficiencia y remuneración.
- **Supervisión:** es la vigilancia constante que está cumpliendo las normas y procedimientos establecidos por la empresa. (p.95)

Su aporte al presente estudio, es que mediante el control interno se busca que se pueda hacer cumplir con los procedimientos, normativas y políticas necesarios para la recepción de los comprobantes de retención, y ejecución del registro oportuno de la información en el libro de ventas de manera que se realice en el mes que fueron

incurrido, y minimizando los desembolsos al aprovecharlo oportunamente, y pagar realmente lo que corresponde por este tributo.

### **Control Interno Tributario**

Las obligaciones de las empresas ante la Administración Tributaria han traído como consecuencia la necesidad de éstas de establecer controles que garanticen su cumplimiento. Es así como nace el Control Interno Tributario, el cual tiene su basamento en el enfoque tradicional y la nueva concepción de control interno (COSO), de allí se define el control interno tributario como un proceso ejecutado por la junta directiva, la gerencia y otro personal de la entidad diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- 1) Efectividad de objetivos.
- 2) Confiabilidad en la información tributaria.
- 3) Cumplimiento de las leyes y regulaciones tributarias.

Según Figueroa (2008), señala lo siguiente:

El Control Interno Tributario son todas aquellas normas, políticas, procedimientos y requisitos encaminadas a garantizar el cumplimiento del ordenamiento legal que rige la materia tributaria, acatando los lineamientos emanados y establecidos por el sujeto activo, en este caso el estado, a través de la Administración Tributaria por medio del SENIAT, con el fin último de cumplir con ciertas obligaciones de dar y de hacer. (p.13).

El control interno tributario comprende el plan de organización y todos los métodos y políticas coordinadas que se adoptan dentro de la organización, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, verificar la exactitud y confiabilidad del hecho imponible y el cumplimiento de los deberes formales.

## **Objetivos de Control Interno Tributario**

Entre los objetivos del control interno tributario se encuentran:

- Prever multas, actos de reparos, intereses moratorios y demás accesorios.
- Enfrentar con éxito las fiscalizaciones por parte de la Administración Tributaria.
- Obtener información confiable y oportuna para la toma de decisiones.
- Fiel cumplimiento del ordenamiento jurídico, normas y procedimientos establecidos por el Estado.
- Evitar la evasión y omisión fiscal.
- Determinar, controlar y dirigir los mecanismos empleados para la determinación y pago de las obligaciones tributarias.
- Minimizar el margen de error en la en la contabilización de los tributos.
- Establecer mecanismos idóneos para el cumplimiento de los deberes formales.
- Garantizar la correcta y oportuna evaluación y requerimiento de la gestión de los tributos para prevenir posibles desviaciones de las normativas establecidas en la organización.
- Diseñar mecanismos de planificación fiscal.

Los objetivos del control interno tributario, están orientados a planificar, controlar y dirigir políticas, normas y mecanismos para la determinación de pago correcto de los tributos y minimizar el margen de error en la contabilización de las operaciones relacionadas con los impuestos, garantizar el cumplimiento del ordenamiento legal establecido por la administración tributaria, velar por la obtención de información veraz y oportuna que sirva de base para la toma de decisiones, diseñar mecanismos de planificación fiscal, garantizar la eficiencia y eficacia en las operaciones de área de tributos, establecer mecanismos idóneos para el cumplimiento de deberes formales, por lo tanto, este basamento teórico es de gran importancia a la presente investigación, para proponer controles internos desde el nivel tributario.

### **2.2.2 Sistema tributario**

Es un conjunto de tributos existentes en un país que en una época determinada ejerce una presión fiscal, la cual está vinculada con el impacto que tiene el sistema tributario sobre las riquezas. Según Camargo (2005:12), conceptualiza el sistema tributario como: “sistemas dinámicos e integrados con los diferentes impuestos de cada país adopta”. El Estado Venezolano como organización jurídica, garantiza un Sistema Tributario, según las disposiciones previstas en el artículo 316 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), el cual establece que:

El Sistema Tributario procurará la justa distribución de las cargas públicas según la capacidad económica del o la contribuyente, atendiendo al principio de progresividad, así como la protección de la economía nacional y la elevación del nivel de vida de la población; para ello, se sustentará en un sistema eficiente para la recaudación de los tributos. (p.154)

El mencionado artículo, busca garantizar al estado un ingreso fiscal y, y así, poder cumplir con su función redistributiva de la renta y cubrir las necesidades impuestas por la sociedad. Es decir, el sistema tributario está conformado y constituido por el conjunto de tributos que están vigentes en un país determinado y por su puesto en una época establecida.

Cada sistema tributario es distinto a otro, ya que cada uno de ellos está integrado y formado por varios impuestos que cada país adopta, según sea su producción, formas políticas, tradiciones y naturaleza geográficas de las mismas. Los sistemas tributarios en general, tienen como base fundamental el impuesto progresivo de las rentas de las personas físicas que asocian el patrimonio y la herencia como complemento se mantienen los impuestos a los consumos en general.

### **2.2.3 Tributos**

Según Villegas (2009:67), expresa que son: “las prestaciones en dinero que el Estado exige en ejercicio de su poder de imperio, en virtud de una ley y para cubrir los gastos que le demanda el cumplimiento de sus fines”. El tributo, suele recoger en

teoría los ingresos públicos del estado, pero no es esta faceta la más caracterizada, porque el tributo representa una auténtica institución, es decir, un conjunto de normas que regulan una pluralidad de relaciones jurídicas, derechos, obligaciones, potestades, deberes y sujeciones en torno a lo que se ha llamado la relación jurídica tributaria, existente entre los ciudadanos y la Hacienda Pública en virtud de la cual esta hace efectivo su derecho al cobro de las cargas y obligaciones.

El tributo representa una prestación en términos de dinero en efectivo (periódica o no, dependiendo del hecho que la motive) a que está obligado el contribuyente o ciudadano sujeto a su pago, pero con carácter excepcional en algunas normas se encuentra reconocida la prestación en especie. Dicha obligación tributaria nace de la Ley, como que es un principio de rango universal y reconocido en todas las constituciones, como principio de reserva de ley para la imposición de los tributos y, garantizar así, las normas de obligatoriedad y exigibilidad, pero protegiendo el principio de igualdad que aplicado a esta materia se traduce en el pago proporcional con arreglo a la capacidad económica del sujeto pasivo o contribuyente.

Conviene señalar que Parra (2006), describe los siguientes elementos de los Tributos:

- a) Prestaciones en dinero: es una característica de la economía monetaria que las prestaciones sean en dinero, aunque no es forzoso que así suceda. Es suficiente que la prestación se pecuniariamente valuable, para que se constituya un tributo, siempre que concurren los otros elementos caracterizantes y siempre que la legislación de cada país no disponga de lo contrario.
- b) Exigidas en ejercicio del poder: el elemento esencial del tributo es la coacción, el cual se manifiesta esencialmente en la prescindencia de la voluntad del obligado en cuanto a la creación del tributo que le sea exigible. La bilateralidad de los negocios jurídicos es sustituida por la unilateralidad en cuanto a su obligación.
- c) En virtud de una Ley: no hay tributo sin ley previa que lo establezca. Como todas las leyes que establecen obligaciones, la norma tributaria es una regla hipotética cuyo mandato se concreta cuando ocurre la circunstancia fáctica condicionante

prevista en ella como presupuesto de la obligación. Tal condición fáctica e hipotética se denomina “hecho imponible”, es decir, toda persona debe pagar al Estado la prestación tributaria graduada según los elementos cuantitativos que la ley tributaria disponga y exige.

d) Para cubrir los gastos que demanda el cumplimiento de sus bienes: el objetivo del tributo es fiscal, es decir, que su cobro tiene su razón de ser en la necesidad de obtener ingresos para cubrir los gastos que le demanda la satisfacción de las necesidades públicas. Además el tributo puede perseguir también fines extra fiscales, es decir, ajenos a la obtención de ingresos. (p.9)

Estos elementos son los que determinan la obligatoriedad de los tributos, en ese sentido, se observa la necesidad de conocer la forma de cumplimiento de los mismos en Venezuela y cuáles son los aspectos legales que las organizaciones deben cumplir como forma de contribuir con las necesidades de la población. Al respecto, Moya (2013:83), define los tributos como: “las prestaciones obligatorias comúnmente en dinero, exigidos por el estado en virtud de su poder de imperio a las personas que se encuentran sometidas al ámbito especial de una ley, con la finalidad de cubrir sus gastos públicos”.

Basado en lo antes expuesto, los tributos simbolizan un deber monetario a la que se encuentran sometidos los contribuyentes, para que así el estado pueda adquirir ingresos que serán gastados en la prestación de los servicios públicos, para el bienestar general de la sociedad. De igual forma, serán demandados por el estado a través de un ente público, a quienes se debe cancelar el pago de los mismos por disposición expresa en la Ley.

### **Tipos de Tributos**

Cabe señalar, que los tributos se clasifican en impuestos, tasas y contribuciones especiales; que el individuo está obligado a pagar por la prestación de un servicio. Estas categorías no son sino especies de un mismo género, y la diferencia se justifica por razones políticas, técnicas y jurídicas, y en las peculiaridades individualizantes.

En este sentido, a continuación se detalla cada una de ellas:

- **Tasas:** son los tributos cuyo hecho imponible reside en la utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público, la prestación de servicios o la realización de actividades en régimen de derecho público.
- **Contribuciones Especiales:** el hecho imponible de estos tributos consiste en la obtención por el obligado tributario de un beneficiario o de un aumento de valor de sus bienes como consecuencia de la realización de obras públicas o del establecimiento o ampliación de servicios públicos.
- **Impuestos:** son tributos exigidos sin contraprestación cuyo hecho imponible está formado por negocios, actos o hechos que ponen de manifiesto la capacidad económica del contribuyente. Son los más importantes por el porcentaje elevado de ingresos con relación al total de la recaudación pública.

#### 2.2.4 Impuestos

Este es un tributo exigido por el Estado a través de diferentes órganos, estos son la fuente principal de ingresos del país y ellos son sin contraprestación. Al realizar su planteamiento sobre los impuestos. Según Rodríguez (2012), expresa que:

El impuesto es el tributo que se establece sobre los sujetos en la razón de la valoración de políticas de una manifestación de la riqueza objetivo-independiente de la consideración de las circunstancias personales de los sujetos a los que esta riqueza pertenece o entre las cuales se transfiere o subjetiva, teniendo en cuenta las circunstancias personales. (p.77)

Fariñas (2010:16), los define como: “una prestación monetaria directa, de naturaleza definitiva y sin tener contraprestación alguna, recabada por el Estado de los particulares y de acuerdo a reglas fijas, para financiar servicios de interés general u obtener finalidades económicas o sociales”, en este sentido, el Estado exige el pago de los impuestos por su potestad de imperio en la forma y manera establecida en la Ley a las personas físicas o jurídicas de acuerdo con su capacidad económica,

independientemente de la existencia de una contraprestación inmediata y con la finalidad de cubrir los gastos físicos.

### **Características de los Impuestos**

Entre las características de los impuestos se pueden señalar las siguientes:

- Es un pago forzoso, en virtud de lo que establece el estado mediante el uso de su poder soberano y es de obligatoria aceptación.
- Se establece mediante un instrumento legal, sancionado por la autoridad competente, adaptado a la realidad económica y social del país.
- No se prevé una contraprestación inmediata para quien lo paga, ya que las riquezas están dirigidas a satisfacer las necesidades colectivas, a las personas de menos posibilidades económicas tengan, que individualmente les sería imposible obtener.
- Es un pago definitivo e irreversible, por cuanto no confiere al contribuyente que lo paga un privilegio exclusivo, ni hay obligaciones de restituírselo.

### **Clasificación de los Impuestos**

Los impuestos se dividen en directos e indirectos, entendiéndose los primeros como, aquellos donde el tributo recae directamente sobre el titular del enriquecimiento, porque afecta cosas o situaciones permanentes y que se hace efectivo mediante nóminas o patrones. En Venezuela, será el Impuesto Sobre la Renta, el tributo directo por excelencia, por su parte, entre los impuestos indirectos se encuentra el Impuesto al Valor Agregado (IVA), así como el impuesto sobre timbre, licores, cigarrillos y fósforos, por lo tanto, el indirecto se vincula con actos o situaciones accidentales, pero prescindiendo de su carencia de valor científico en un hecho tan mudable y arbitrario como es la organización administrativa.

Los impuestos indirectos suelen ser regresivos, debido a que son los que se cobran en igualdad de condiciones para todos, puesto que la tarifa pagada no guarda

relación con la capacidad de pago del contribuyente, entonces se concluye que, tanto el que posee mayores recursos económicos como el que posee menores recursos económicos debe cancelar la misma tarifa; y progresivos, que tienen en cuenta la capacidad económica de las personas o empresa, puesto a medida que la capacidad económica de una persona o empresa aumenta, el monto del desembolso que éste debe hacer por el impuesto será mayor; los progresivos se calculan sobre la renta, ingresos, enriquecimiento o ganancia de una persona o empresa.

En la presente investigación, se desarrollará la información necesaria en relación a los impuestos específicamente, el Impuesto al Valor Agregado (IVA) el cual es el tema objeto de estudio, debido a la problemática que presenta la empresa OLTP ATM SYSTEM C.A., la cual requiere mejorar los procesos de registro de los comprobantes de retención del IVA de manera efectiva para la actualización de los libros de ventas, y poder realizar las declaraciones de impuestos de manera efectiva.

### **2.2.5 Impuesto al Valor Agregado (IVA)**

El Impuesto al Valor Agregado (IVA), es un impuesto nacional, a los consumos que tiene que ser abonado por las personas de cada una de las etapas del proceso económico, en proporción al valor agregado del producto, así como la realización de determinadas obras y locaciones y la prestación de servicios. De acuerdo a Moya (2013), el Impuesto al Valor Agregado es una derivación del impuesto a la venta, esta autor define al mismo como:

Un tributo que grava la enajenación de bienes muebles, la prestación de servicios y la importación de bienes, aplicable en todo el territorio nacional, que deberán pagar las personas naturales, o jurídicas, las comunidades, las sociedades irregulares o de hecho, los consorcios y demás entes jurídicos y económicos públicos y privados, que en su condición de importadores de bienes, habituales o no, fabricantes, productores, ensambladores, comerciantes y prestadores de servicios independientes, realicen las actividades definidas por la ley como hechos imposables. (p. 274)

Por su parte, Fariñas (2010), con relación al Impuesto al Valor Agregado, es definido como:

Es un impuesto real, ya que no tiene en cuenta las condiciones del sujeto pasivo. Es un impuesto neutral, puesto que grava las ventas en todas las etapas con alícuotas uniformes (excepciones: provisión de agua, gas y otros servicios). Además, tiene la posibilidad de computar como crédito fiscal el impuesto abonado en las compras. El productor y/o comerciante no incluye en sus costos el IVA y, como en definitiva quien proporciona los fondos del impuesto es el consumidor final, se dice que el IVA es neutral para los sujetos pasivos del gravamen. (p.17)

Por lo tanto, según la cita anterior, el IVA es un impuesto establecido para gravar las operaciones derivadas de las transacciones de ventas de bienes o servicios realizadas por las personas jurídicas que califican como contribuyentes del mismo, al incurrir en el denominado hecho imponible; es decir, la enajenación o venta como parte de la actividad económica de las empresas. De igual forma, se precisa con relación a esta definición en los criterios expuestos por Sevilla (2007), quien expresa lo siguiente:

El impuesto al valor agregado (IVA) es un impuesto indirecto y una derivación de los impuestos a las ventas, tributos, estos, que económicamente inciden sobre los consumos. Es importante recordar que bajo la denominación genérica de impuesto al consumo se comprende aquellos que gravan y como su nombre lo indica, al consumidor de un determinado bien. No obstante no es consumidor, por lo general el sujeto pasivo desde el punto de vista jurídico, sino otra persona que se halla en cierta vinculación con el bien destinado al consumo antes que éste llegue a manos del consumidor (por ejemplo, el producto, el importador, el industrial o el comerciante). Lo que sucede es que estos sujetos pasivos tratarán de englobar el impuesto pagado en el precio de la mercancía, para que la carga sea soportada por el consumidor. Esta traslación, casi siempre es extraña a la regulación jurídica de tributos, aunque constituya la realidad que ha tenido en cuenta el legislador al restablecer sus impuestos. (p.145)

En definitiva, el Impuesto al Valor Agregado es un tributo de carácter nacional, que pecha las actividades comerciales inherentes a las transacciones de compras y ventas, así como las importaciones y exportaciones, dentro de la actividad productiva del sector industrial y comercial del país. Esta prestación pecuniaria es uno de los principales impuestos que percibe el fisco nacional como ingresos no petroleros, generando sustanciales recursos que se destinan a la administración tributaria. El IVA, se aplica sobre los bienes y prestación de servicios y sobre las importaciones definitivas de bienes, en todo el territorio de la nación. El organismo que lo recauda es el SENIAT (Sistema Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria).

### **Características del IVA**

De acuerdo a que el Impuesto al Valor Agregado, por ser un tributo destinado a gravar el proceso comercial de intercambio en proceso productivo, posee unas características propias que permitan identificarlo claramente, entre las cuales se destacan las siguientes:

- **Generalidad y Uniformidad:** al ser un impuesto plurifásico se exige en todas las fases de la producción y distribución; y el incidir solo sobre la parte de valor añadido en cada fase, la cuota contribuye un porcentaje uniforme del precio de venta. Es decir, el IVA exige simplicidad, por lo que las propuestas tendentes a introducir más exenciones que las estrictamente necesarias, tipos impositivos diversificadas o cualquier otra especialidad, contribuyen siempre un elemento perturbador del sistema.
- **Abundante Recaudación:** la recaudación es una nota presente en todas las formas de imposición a las ventas. Como contrapartida deben tenerse, también, presentes los riesgos de elevación de precios e incremento de la inflación que la introducción del IVA suele ocasionar.
- **Agiliza el Comercio Exterior:** en la medida que permite calcular con

exactitud tanto el impuesto incorporado al precio del producto importado, a efectos de la oportuna compensación de cargas respecto a los productos nacionales, como el que recae sobre los productos exportados, a efectos de la desgravación correspondiente, es decir en los países donde está establecido el IVA solo se desgrava el impuesto efectivamente soportado, evitándose así las diferencias entre presión efectiva y desgravación a la exportación propias de los impuestos plurifásicos de carácter acumulativo o en cascada.

- **Facilita la Gestión Tributaria:** siempre que el IVA se apoye, como es imprescindible, en un adecuado nivel de información contable, la comprobación e inspección del tributo se facilita mediante el recurso a sistema de contabilidad cruzada elemental.

En este sentido, el Impuesto al Valor Agregado es una modalidad que permite la percepción directa de ingresos considerables para la administración tributaria, en períodos relativamente cortos y favorables para la estructura de las fuentes de financiamiento de la gestión fiscal nacional. Este impuesto posee grandes ventajas y desventajas en las que muchos autores coinciden en sus aserciones sobre esta materia, para establecer criterios sobre la conveniencia de este tributo dentro de la legislación tributaria del país, tal es el caso de Moya (2013), quien como ventajas de este impuesto, señala lo siguiente:

- Permite el tratamiento equitativo de las importaciones y exportaciones, en consideración a que al conocerse la carga con exactitud, se puede efectuar con sencillez la desgravación de tales cargas y las compensaciones impositivas de éstas.
- El tributo responde de cerca a las fluctuaciones de la actividad económica, en la medida en que la base sobre la cual descansa se ve ampliada a las diferentes etapas del ciclo productivo.
- En la medida en que el impuesto se causa en todas las etapas del proceso de

producción, distribución y venta de los bienes, y en cada oportunidad sobre el valor agregado, no incide, como en el impuesto en cascada o los impuestos monofásicos de primera o segunda etapa, en la integración de empresas ni estimula por sí solo la concentración de la riqueza.

- Al igual que el impuesto monofásico de etapa minorista, el gravamen se causa únicamente en las entregas o ventas efectuadas por los minoristas o detallistas.
- Lleva implícito un mecanismo de autocontrol entre los responsables del tributo toda vez que la posibilidad de descontar contra el propio impuesto de un contribuyente implica la declaración de las ventas de sus proveedores.
- Es menos susceptible de evasión.
- A través de las diversas formas que el IVA puede adoptar en cada caso, tipo renta o tipo consumo, fundamentalmente, no solo se evita la doble imposición de los bienes de equipo que los impuestos acumulados normalmente comportan, sino que se favorece su adquisición mediante la práctica de las deducciones legalmente previstas.
- En los países donde está establecido el IVA solo se desgrava el impuesto efectivamente, evitándose así las diferencias entre presión efectiva y desgravación a la exportación propia de los impuestos plurifásicos de carácter acumulativo o en cascada.
- Siempre que el IVA se apoye, como es imprescindible, en un adecuado nivel de información contable, la comprobación e inspección del tributo se facilita mediante el recurso a sistema de contabilidad cruzada elemental.

El Impuesto al Valor Agregado, por ser un tributo productivo en la gerencia de ingresos fiscales a la nación, exige la implementación de mecanismos efectivos de fiscalización y control sobre la recaudación del mismo, a fin de garantizar la eficiencia en la administración de este impuesto. Por lo que se hace necesario el diseño de estrategias efectivas que fomenten no solo el incremento en el control y

fiscalización, sino también en la recaudación por este rubro, para cumplir con las disposiciones legales.

Al considerar el Impuesto al Valor Agregado, se trata de un impuesto indirecto, ya que grava los consumos que son manifestaciones mediatas de exteriorización de la capacidad constitutiva. Por lo tanto, y desde el punto de vista constitucional, el tributo está encuadrado en las facultades concurrentes de la Nación y de las provincias. Esto significa que la Nación establece el gravamen en todo el territorio del país en forma permanente, pero él queda comprendido en el régimen de coparticipación vigente. Es un impuesto real, puesto que su hecho imponible no cuenta las condiciones personales de los sujetos pasivos, interesando sólo la naturaleza de las operaciones, negocios y contrataciones que contienen sus hechos imponibles.

A su vez, el VIA puede ser encuadrado dentro de los impuestos a las circulaciones, por cuanto en definitiva grava los movimientos de riqueza que se ponen en manifiesto con la circulación de los bienes. Como característica esencial del IVA se puede destacar la fragmentación del valor de los bienes que se enajenan y los servicios que se prestan, para someterlos a impuestos en cada una de las etapas de negociación de dichos bienes y servicios, en forma tal que la etapa final queda gravado el valor total de ellos.

No obstante, pagarse el tributo en todas las etapas de la circulación económica, no tiene efecto acumulativo, pues el objeto de la imposición no es el valor total del bien, sino el mayor valor que el producto adquiere en cada etapa. Como la suma de los valores agregados en las distintas etapas corresponde al valor total del bien sin omisiones, dobles imposiciones, ni discriminaciones, según el número de transacciones a que está sujeto cada bien.

### **2.2.6 Sujetos Pasivos**

Los sujetos pasivos correspondientes al IVA, se definen según Jarach (2013:56), como: “el destinatario legal del tributo, o sea, el deudor por cuenta propia. Se puede decir, que el sujeto pasivo por excelencia es el consumidor final, ya que en

definitiva es quien soporta el peso del impuesto”. De esta manera, agrega Jarach (2013), que los sujetos pasivos son:

- a) Todos los que hagan ventas de cosas muebles, realicen actos de comercio con las mismas o sean herederos de responsables inscriptos.
- b) Los que realicen con su nombre pero con cuentas de otras personas ventas o compras.
- c) Importen cosas muebles a su nombre, pero por cuenta de otras personas o cuentas propias.
- d) Presten servicios gravados.
- e) Sean inquilinos en caso de locaciones gravadas. (p.57)

En este sentido se consideran sujetos pasivos, los entes designados para la obligación de este tributo que se resume durante su proceso en el consumidor final, pero que debe ser enterado al fisco por las personas jurídicas.

### **2.2.7 Contribuyentes**

Los contribuyentes ordinarios son, de acuerdo a Moya (2013), los siguientes:

- a) Los prestadores habituales de servicio.
- b) Los industriales comerciantes.
- c) Los importadores habituales de bienes.
- d) Toda persona natural o jurídica que realice actividades, negocios jurídicos u operaciones consideradas como hecho imponible por la Ley.
- e) Los almacenes generales de depósito por la prestación de servicio de almacenamiento, excluida la emisión de los títulos valores que emitan con la garantía de los bienes objeto de depósito.
- f) Las empresas públicas constituidas bajo las figuras jurídicas de sociedades mercantiles, las empresas de arrendamiento financiero y los bancos universales, serán contribuyentes ordinarios en calidad de prestadores de servicios, por las operaciones de arrendamiento financiero o leasing.
- g) Institutos autónomos y demás entes descentralizados y desconcentrados de los estados y municipios. (p.169)

Por su parte, define Moya (2013), define como contribuyentes ocasionales:

- a) Los importadores no habituales de bienes muebles

- corporales.
- b) Las empresas públicas constituidas bajo la figura jurídica de sociedades mercantiles.
- c) Los institutos autónomos.
- d) Entes descentralizados y desconcentrados de los estados y municipios. (p.172)

Al igual que se considera pertinente reseñan los señalamientos expuesto por Moya (2013:173), quien define como contribuyentes formales, vinculados con las actividades pechadas a través del Impuesto al Valor Agregado, como: “los sujetos que realicen exclusivamente actividades u operaciones exentas o exoneradas del impuesto, y sólo están obligadas a cumplir con los deberes formales que correspondan a los contribuyentes ordinarios”.

Se destaca la importancia de reseñar esta información, de manera que permita la orientación clara y amplia de los interesados en la temática de esta investigación, por ser los aspectos teóricos reseñados de directa vinculación con las bases cognoscitivas para el tratamiento del Impuesto al Valor Agregado, por lo que entre ellos se destaca la necesidad del reconocimiento de los contribuyentes responsables de obligaciones tributarias con relación a este impuesto.

### **2.2.8 Agente de Retención**

El Estado se crea la figura de Agentes de Retención, debido a la necesidad de ingresos que tiene, los cuales son personas naturales o jurídicas, que realicen actividades señaladas en la Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA), para que enteren anticipadamente los montos correspondientes a este impuesto. Al respecto, Rodríguez (2012:56), agrega que los agentes de retención: “son sujetos pasivos calificados por la Administración Tributaria; siendo responsable de retener un porcentaje del monto correspondiente del IVA, derivado de las relaciones con sus proveedores, a fin de entregar de manera anticipada tales montos al Fisco Nacional”, de acuerdo a las disposiciones legales y de acuerdo a calendario tributario de cada periodo.

Entre las obligaciones que tienen tales sujetos se cuenta, con el realizar sus retenciones, entregar comprobantes de retención como una garantía que el contribuyente ha enterado parte de sus débitos fiscales a través de un tercero; asimismo deberá hacer las declaraciones ante el portal electrónico del SENIAT, dentro de los plazos señalados para tal fin, de acuerdo a los calendarios especiales, de igual manera deben cancelar los montos, para así evitar ser sancionado.

### **2.2.9 Retenciones del IVA**

Es el porcentaje fijado por el Fisco que se debe calcular al Impuesto al Valor Agregado, como lo indica la providencia administrativa, por los sujetos pasivos especiales para enterar a la Administración Tributaria, establecido en el periodo impositivo en el calendario de contribuyentes especiales. Cabe señalar, que la retención del IVA, es la obligación que tiene el comprador de bienes o servicios gravados, de no entregar el valor total de la compra, sino realizar una retención por concepto del IVA, en el porcentaje que determine la Ley para luego depositar en las Arcas Fiscales el valor retenido a nombre del vendedor, para quien este valor constituye un anticipo de pago de su impuesto.

Es decir, la Administración Tributaria podrá asignar como pago del impuesto, en calidad de agentes de retención, a los compradores o adquirientes de determinados bienes muebles y receptores de ciertos servicios gravados. En efecto, se han designado los siguientes aspectos con relación a los agentes de retención del Impuesto al Valor Agregado, según la normativa que regula este tributo:

- Estas retenciones procederán salvo determinadas exenciones, cuando los agentes de retención compren bienes muebles o reciban servicios de proveedores que sean contribuyentes ordinarios del IVA.
- En razón de este régimen, el proveedor no recibirá ese impuesto de su comprador, ya que éste deberá retener el 75% o en algunos casos el 100%, y lo enterará por cuenta de aquél. En su lugar, el proveedor recibirá un

comprobante de retención por el importe que se haya retenido, el cual podrá ser descontado de la cuota tributaria en el periodo respectivo, realizando la manera que se presenta en la forma siguiente:

IVA aplicado en ventas (débito fiscal)

- IVA soportado en compras (crédito fiscal)

= Cuota Tributaria

- IVA retenido en ventas (Comprobante de retención)

= Total (Impuesto a Pagar).

Si el IVA retenido es mayor que la cuota tributaria, el excedente podrá ser trasladado al periodo de imposición siguiente a los sucesivos, hasta un descuento total. Por lo tanto, lo deben realizar los agentes de retención, siendo estos los organismos y entidades del sector público; los contribuyentes especiales, sean personas naturales o sociedades; las empresas emisoras de tarjetas de crédito; las de seguros o reaseguros; y otras en casos especiales.

#### **2.2.10 El Débito Fiscal**

Moreno (2000:65), lo define como: “la obligación que le surge al contribuyente, luego de aplicar la tasa o tipo, como es conocido en Venezuela, a las operaciones gravadas por el impuesto (gravadas o exentas), realizadas dentro de un período de imposición”. En el mismo orden de ideas, Garay (2007) lo cita como: “la obligación que contrae el contribuyente con el Fisco cada vez que realiza una venta u ofrece un servicio gravado con el IVA”.

#### **2.2.11 El Crédito Fiscal**

Garay (2007), lo define como: “es el total del IVA soportado por dicho contribuyente por los bienes y servicios que ha recibido de sus proveedores y cuyo monto, pagado o no, se podrá restar del débito fiscal”. Entonces, puede decirse que son todos aquellos impuestos pagados por el comprador al adquirir un bien o servicio

que corresponda al costo, gasto o egreso propio de la actividad económica recurrente del contribuyente.

Sólo las actividades definidas como hechos imponible del impuesto que generen débitos fiscales o se encuentren sujetas a las alícuotas establecidas tendrán el derecho de otorgar la deducción de los créditos fiscales soportados por los contribuyentes ordinarios como motivo de la adquisición de bienes muebles corporales o servicios, nacionales o importados.

De aquí se deriva que el crédito fiscal es un elemento técnico que para su deducibilidad deberá surgir de operaciones gravadas y exentas, aunque sólo pueda ser deducible el porcentaje producto de la prorrata de las ventas totales, incluyendo exentas y gravadas, entre las ventas gravadas, el porcentaje que se obtenga de allí será aplicado al total de impuestos pagados o causados (créditos fiscales) que da como resultado el monto que se deducirá y aquella parte que no se pueda deducir formará parte del costo de los bienes muebles corporales o de la recepción del servicio objeto de la actividad económica del contribuyente.

### **2.2.12 Deberes Formales del Impuesto al Valor Agregado**

Los deberes formales para los contribuyentes de impuestos nacionales, representan el cumplimiento de actuaciones explícitas que impone la Administración Tributaria, a los administrados o contribuyentes, en virtud de las disposiciones que establece el Código Orgánico Tributario (COT) y en los preceptos previstos en las leyes y reglamentos. De igual forma Jarach (2013:125), define los deberes formales de la siguiente manera: “conceptualmente todas las obligaciones que nacen en las leyes, reglamentaciones u órdenes impartidas por la administración pública se agrupan en el concepto unitario general de los deberes formales”.

Asimismo, se debe indicar que los deberes formales del IVA se encuentran contenidos en los artículos 47 al 58 de La Ley del IVA (LIVA), en sus secciones “De la Declaración y Pago de Impuesto del Registro de Contribuyentes y de la Emisión de Documentos y Registros Contables, los cuales serán desarrollados en el marco de las

bases legales del presente estudio. Por otra parte, el acatamiento de los deberes formales representa el punto principal dentro de la ejecución del plan evasión cero.

En este orden de ideas, el plan evasión cero consiste, principalmente, en el proceso de verificación, a través del cual se realiza la inspección, revisión y examen del cumplimiento de dichos deberes por parte del contribuyente y cuyo proceso se inicia con una providencia emitida por la Administración Tributaria dirigida al contribuyente autorizando al funcionario a practicar el respectivo proceso; todo lo anterior en cumplimiento del procedimiento establecido en la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos (LOPA) y el COT.

Adicionalmente, el Reglamento de la Ley de Impuesto al Valor Agregado (RLIVA) en sus artículos 70 al 77, establece otra de las obligaciones formales de mayor revisión fiscal, la cual se refiere a los libros de compra y venta que deben ser llevados según los formalismos del mismo y, que a su vez, deben estar permanentemente en el establecimiento del contribuyente. En base a verificación de la normativa legal mencionada anteriormente, son frecuentes las sanciones impuestas por incumplimiento de deberes formales, a la empresa privada nivel nacional por parte de la Administración Tributaria; tal cual se evidencia con frecuencia en las publicaciones de la página web del SENIAT ([www.SENIAT.gov.ve](http://www.SENIAT.gov.ve)).

Cabe señalar, que las sanciones aplicadas por el ente tributario, son en su mayoría sobre ilícitos relacionados con la obligación de emitir y exigir comprobantes de retención con el IVA, cuya sanción se encuentra contemplada en COT en su artículo 101, así como también el artículo 102 sobre ilícitos con respecto a la obligación de llevar libros y registros especiales y contables con el mismo tributo.

### **2.2.13 Importancia de la Contabilidad**

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. Principios y procedimientos contables El manejo de registros constituye una fase o procedimiento de la contabilidad. El mantenimiento de los registros conforma un proceso en extremo importante, toda vez que el desarrollo eficiente de las otras actividades contable depende en alto grado, de la exactitud e integridad de los registros de la contabilidad.

De acuerdo a Catacora (2015:146), expresa que: “los registros de las operaciones corresponden al instrumento destinado a constatar la información contable, valiéndose de fichas, libros de contabilidad, comprobantes y evidencias de entradas y salidas, ingresos y retiros de efectivo, entre otros”, su aporte al presente estudio es de que mediante el registro contable se actualizará los libros de ventas para poder determinar el importe del IVA a declarar y pagar en el periodo impositivo.

### **2.3. Bases Legales**

Para el desarrollo de la presente investigación, resulta necesario considerar una serie de normativas legales que reglamentan y soportan diversas definiciones y procedimientos, en materia impositiva, en relación a la recepción de los comprobantes de retención del impuesto al Valor Agregado IVA, en la empresa en estudio, dentro de dicha legislación se menciona la siguiente:

#### **2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)**

De acuerdo a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999:85), establece en su artículo 133 que: “toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley”. Asimismo, en la Sección Segunda, referida al Sistema Tributario, se evidencian los siguientes artículos:

**Artículo 316.** El sistema tributario procurará la justa distribución de las cargas públicas según la capacidad económica del contribuyente, atendiendo al principio de progresividad, así como la protección de la economía nacional y la elevación del nivel de vida de la población; para ello, se

sustentará en un sistema eficiente para la recaudación de los tributos.

**Artículo 317.** No podrá cobrarse impuestos, tasas, ni contribuciones que no estén establecidos en la ley, ni concederse exenciones y rebajas, ni otras formas de incentivos fiscales, sino en los casos previstos por las leyes. Ningún tributo puede tener efecto confiscatorio. (p.155)

Por lo tanto, la CRBV, como norma madre del sistema jurídico venezolano, establece claramente la aplicabilidad de pagos de impuestos que contribuyan a los gastos del Estado, por lo cual todo ciudadano venezolano, está obligado a cancelar impuestos, según las regulaciones estipuladas en la Norma que regula esta materia. En este sentido, en el presente estudio este basamento está dirigido en la obligatoriedad de la retención del IVA, por parte de los sujetos pasivos calificados como contribuyentes especiales de retención.

### **2.3.2 Código Orgánico Tributario (COT)**

Según el Código Orgánico Tributario (2014), como norma que ocupa el segundo nivel de jerarquía dentro del ordenamiento jurídico venezolano para regular el ámbito tributario, por consiguiente, indica en su Capítulo III, segunda sección, la definición de contribuyentes, tal como lo indica en el artículo 22, donde establece que:

Artículo 22. Son contribuyentes los sujetos pasivos respecto de los cuales se verifica el hecho imponible.

Dicha condición puede recaer:

1. En las personas naturales, prescindiendo de su capacidad según el derecho privado.
2. En las personas jurídicas y en los demás entes colectivos a los cuales otras ramas jurídicas atribuyen calidad de sujeto de derecho.
3. En las entidades o colectividades que constituyen una unidad económica, dispongan de patrimonio y tengan autonomía funcional.

En base al artículo anterior, se puede observar que las organizaciones

empresariales, ocupan un destacado papel dentro de la economía nacional y las mismas se constituyen como contribuyentes de impuestos nacionales y municipales, en cumplimiento de los deberes formales y demás obligaciones tributarias vigentes con base a las disposiciones establecidas en el COT (2014), tal como se puede observar en su artículo 23, el cual establece que: “los contribuyentes están obligados al pago de los tributos y al cumplimiento de los deberes formales impuesto por este Código o por normas tributarias”. Asimismo, el COT (2014), establece otro aspecto de gran relevancia, en relación a la presente investigación, el cual está referido a los ilícitos formales el cual se origina por el incumplimiento de los deberes formales que se encuentran tipificados en las diversas leyes y reglamentos tributarios, tal como lo señala en el siguiente artículo:

Artículo 99. Los ilícitos formales se originan por el incumplimiento de los deberes siguientes:

1. Inscribirse en los registros exigidos por las normas tributarias respectivas.
2. Emitir o exigir comprobantes.
3. Llevar libros o registros contables o especiales.
4. Presentar declaraciones y comunicaciones.
5. Permitir el control de la Administración Tributaria.
6. Informar y comparecer ante la misma.
7. Acatar las órdenes de la Administración Tributaria dictadas en uso de sus facultades legales.
8. Cualquier otro deber contenido en este Código, en las leyes especiales, sus reglamentaciones o disposiciones generales de organismos competentes.

Como se puede observar, en este artículo se establece en el párrafo 2 que se debe emitir por parte del cliente, y exigir por parte de la empresa objeto de estudio que realiza la venta o presta el servicio, los comprobantes de retención, para poder registrarlo en los libros de ventas, y poder ser aplicados los respectivos descuentos de acuerdo a la normativa legal, por lo tanto es un derecho por parte del cliente exigir que sea entregado dicho comprobante en el periodo correspondiente, y la obligatoriedad del cliente de su emisión y entrega de dicho comprobante oportunamente, de manera que le facilite al cliente poder efectuar el aprovechamiento

y descuento de la respectiva retención dentro de los lapsos establecidos en el calendario tributario.

### **2.3.3 Providencia Administrativa N° 0056 (2005)**

La Providencia Administrativa N° 0056 (2005), establece en su artículo 1, en referencia a la designación de agentes de retención que:

Se designan responsables del pago del impuesto al valor agregado en calidad de agentes de retención, a los sujetos pasivos, distintos a personas naturales, a los cuales el Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT) haya calificado como especiales.

Los sujetos pasivos calificados como especiales fungirán como agentes de retención del impuesto al valor agregado generado, cuando compren bienes muebles o servicios, ya sean con carácter de mayoristas o minoristas. (p.2)

De acuerdo a la Providencia Administrativa N° 0056 (2015), establece en su artículo 7, en relación al descuento del impuesto retenido de la cuota tributaria por parte del proveedor que:

Los proveedores descontarán el impuesto retenido de la cuota tributaria determinada para el período en el cual se practicó la retención, siempre que tenga el comprobante de retención emitido por el agente conforme a lo dispuesto en el artículo 18 de esta Providencia.

Cuando el comprobante de retención sea entregado al proveedor con posterioridad a la presentación de la declaración correspondiente al periodo en el cual se practicó la retención, el impuesto retenido podrá ser descontado de la cuota tributaria determinada para el periodo en el cual se produjo la entrega del comprobante. (p.2)

En este sentido, es de gran relevancia que el proveedor reciba a tiempo el respectivo comprobante de retención del IVA, por parte del cliente, de manera oportuna, ya que de acuerdo al artículo antes citado establece que se debe tener el respectivo documento emitido por parte del cliente que figura como sujeto pasivo

calificado como agente de retención, por lo tanto se relaciona al presente estudio debido a que por no recibirse a tiempo no se logran registrar en el libro de ventas.

En este orden de ideas, para dar continuidad con el marco legal, se hace referencia a la Providencia Administrativa SNAT/2005/0056-A publicada en la Gaceta Oficial N° 38.136 de fecha 28 de febrero de 2005, que en su artículo 1 establece que:

Artículo 1. Se designan agentes de retención del impuesto al valor agregado a los entes públicos nacionales, estatales y municipales por las adquisiciones de bienes muebles y las recepciones de servicios gravados que realicen de proveedores que sean contribuyentes ordinarios de este impuesto. (p.1)

Seguidamente, la Providencia Administrativa 0056-A (2005:1), en su artículo 6, se cita que: “el monto a retenerse será el que resulte de multiplicar el precio facturado de los bienes y servicios gravados por el 75% del impuesto causado”. Así también, el artículo 7 describe:

El monto a retenerse será el 100% del impuesto causado, cuando:

- El monto del impuesto no esté discriminado en la factura o documento equivalente. En este caso la cantidad a retener será equivalente a aplicar la alícuota impositiva correspondiente sobre el precio facturado.
- La factura no cumpla los requisitos y formalidades dispuestos en la Ley que Establece el Impuesto al Valor Agregado o en su Reglamento.
- El proveedor no esté inscrito en el Registro de Información Fiscal (RIF) o cuando los datos de registro, incluido su domicilio no coincida con los indicados en la factura o documento equivalente. En este caso el agente de retención deberá consultar en la página web <http://www.seniat.gov.ve> que el proveedor se encuentre inscrito en el Registro de Información Fiscal (RIF), y que el número de registro se corresponda con el nombre o razón social del proveedor indicado en la factura o documento equivalente.
- El proveedor hubiere omitido la presentación de alguna de sus declaraciones del impuesto al valor agregado. En estos casos el agente de retención deberá consultar la página web

<http://www.seniat.gov.ve>.

- Se trate de servicios prestados a los entes públicos, en el ejercicio de profesiones que no impliquen la realización de actos de comercio o comporten trabajo o actuación predominantemente intelectual. (p.2)

#### **2.3.4 Providencia Administrativa N° 0049 (2015)**

En relación a la emisión del comprobante de retención, que es el objeto de estudio se sustenta mediante la Providencia Administrativa N° 0049 (2015), la cual establece en su artículo 16 que:

Los agentes de retención están obligados a entregar a los proveedores un comprobante de cada retención de impuesto que les practiquen. El comprobante debe emitirse y entregarse al proveedor a más tardar dentro de los primeros dos (2) días hábiles del periodo de imposición siguiente del Impuesto al Valor Agregado. (p.3)

En este sentido, debido a la obligatoriedad que tiene el cliente calificado como sujeto pasivo calificado como agente de retención, en entregar el respectivo comprobante, se le puede brindar la información al trabajador para exigirlo, y enviar comunicación al cliente para respaldar tal exigencia, de manera que se pueda influenciar en que entregue dicha documentación tiempo.

#### **2.4 Definición de Términos Básicos**

**Base Imponible:** valor numérico sobre el cual se aplica la alícuota o tasa del tributo.

**Código Orgánico Tributario:** es el conjunto de normas que establecen el ordenamiento jurídico-tributario.

**Contribuyentes:** son las personas individuales, prescindiendo de su capacidad legal, según el derecho privado y las personas jurídicas, que realicen, o respecto de las cuales se verifica, el hecho generador de la obligación tributaria.

**Impuestos:** es una prestación tributaria obligatoria, destinada a cubrir los gastos públicos.

**Impuestos Indirectos:** Son aquellos tributos que recaen sobre la producción, transferencias y consumo de bienes o servicios y se caracteriza por ser trasladable.

**Optimización:** es la búsqueda de la mejor manera de realizar una actividad; gracias a ella todo proceso funciona mejor.

**Obligación Tributaria:** constituye un vínculo jurídico, de carácter personal, entre la Administración Tributaria y otros entes públicos acreedores del tributo y los sujetos pasivos de ella.

**Sistema Tributario:** es la denominación aplicada al sistema impositivo o de recaudación de un país. Consiste en la fijación, cobro y administración de los impuestos y derechos internos y los derivados del comercio exterior que se recaudan en el país, además administra los servicios aduanales y de inspección fiscal.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En el presente capítulo se detalla el marco metodológico mediante el cual se desarrolló la investigación, que de acuerdo a Hurtado y Toro (2007), expresan que:

El marco metodológico consiste en el apartado del trabajo que dará el giro a la investigación, donde se expondrá la manera de cómo se va a llevar a cabo el estudio los métodos, las técnicas, las estrategias y los procedimientos que el investigador utilizará para lograr los objetivos que se han propuesto en la investigación. (p.45)

En este sentido, cabe señalar que el fin esencial del marco metodológico es el de situar en el lenguaje de investigación los métodos e instrumentos que se emplearon en el trabajo planteado, desde la ubicación acerca del tipo de estudio y el diseño de investigación, su universo o población, su muestra, los instrumentos y técnicas de recolección de datos, la medición, hasta la codificación, análisis y presentación de los datos. De esta manera, se proporciona al lector una información detallada sobre cómo se realizó la investigación.

#### **3.1 Tipo y Diseño de la Investigación**

La metodología que se implementó para la presente investigación fue bajo la modalidad de un proyecto factible, que de acuerdo a Arias (2016:134), expresa que es una: “propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación, que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización”, debido a que permitió establecer controles internos para optimizar el proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la empresa OLTP ATM SYSTEM C.A., con el fin de lograr un oportuno registro de las mismas, así como una gestión eficiente para

la recepción de los comprobantes de retención, de manera oportuna dentro de los lapsos en que fueron generadas las retenciones.

Asimismo, esta investigación estuvo apoyada por un diseño de campo, que de acuerdo a Arias (2016:31), la define como: “aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna”, constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamientos, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de observación directa tomadas de la realidad de la información necesaria para ejecutarse, y se realizó en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, que fue específicamente en el área administrativa de la empresa en estudio.

El mismo fue de nivel descriptivo, que de acuerdo a Arias (2016:26), redacta que: “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”, debido a que los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. Por ello, el presente trabajo no sólo describió el problema que se genera en el área administrativa relacionado a la recepción y registro de los comprobantes de retención del IVA actualmente, sino que igualmente encontró las posibles causas que conllevan al mismo.

### **3.2 Fases Metodológicas**

La presente investigación se desarrolló en tres (3) fases metodológicas establecidas de acuerdo a los objetivos planteados, en las cuales se detallaron las técnicas e instrumentos a utilizados, así como la población y muestra que suministró la información, métodos de análisis de los resultados, que permitieron lograr cada una de ellas, en pro de alcanzar el objetivo general del estudio, y diseñar una propuesta que el brinde una solución viable a la problemática expuesta, detalladas seguidamente.

### **3.2.1 Diagnóstico de la situación actual del proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la Empresa OLTP ATM SYSTEM C.A.**

Para realizar un diagnóstico adecuado de la situación actual del proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la Empresa OLTP ATM SYSTEM C.A., primeramente, se estableció la población objeto de estudio, que de acuerdo a Arias (2016:81), establece que: “la población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”, al respecto la población que representó el presente estudio estuvo comprendida por seis (6) trabajadores que integran el área administrativa de la empresa en el momento.

En cuanto a la muestra, según Arias (2016:83), define como: “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”, la misma fue representada por dos (02) trabajadores relacionados en la recepción y registro de los comprobantes de retención de la empresa objeto de estudio, integrados por un personal de ventas que realiza el proceso de facturación y entrega de las facturas, y un coordinador de logística quienes están encargados de recibir las retenciones y realizar los registros en el libro de ventas quienes brindaron la información de tipo primario necesario para el diagnóstico.

En cuanto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos seleccionados fueron, primeramente, la observación directa la cual es definida por Arias (2016:69), describe como una técnica: “que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”, ya que permitió diagnosticar la presencia o ausencia de variables que inciden en el control interno del proceso de recepción y registro de los comprobantes de retención, la cual estuvo apoyada por el instrumento el cuadro de observación, la cual es definida por Tamayo (2017:70), que: “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”, que

fue aplicada en el departamento de facturación y logística de cobranza, relacionados al proceso de recepción y registro de los comprobantes de retención.

Seguidamente, se aplicó la técnica la entrevista definida por Arias (2016:72), como: “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”, la cual estuvo apoyada del instrumento el cuestionario, del cual Arias (2016:74), expresa que: “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se denomina cuestionario auto-suministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador”, el cual estuvo comprendido por trece (13) preguntas abiertas de manera que se pudo realizar un diagnóstico real que cuyos resultados permitieron desarrollar las siguientes fases.

En este orden de ideas, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2015:342), con el análisis de datos: “el investigador busca, en primer término, describir sus datos y posteriormente efectuar el análisis estadístico para relacionar sus variables. Es decir, realizar estadística descriptiva para cada una de sus variables y luego describir la relación entre estas”. El análisis de datos en forma cuantitativa se realizó mediante la interpretación del contenido del material que se ha recolectado, y el análisis de cada uno de ellos, lo que permitió, además, poder establecer las conclusiones de la investigación para brindar las recomendaciones necesarias.

### **3.2.2 Fase II. Identificación de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del control interno en el proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la empresa OLTP ATM SYSTEM C.A.**

En esta fase de la investigación, se tuvo como objeto la identificación las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del control interno en el proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la empresa OLTP ATM SYSTEM C.A., en la cual se tomaron los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de datos, y se realizó un análisis e interpretación, con la

finalidad de detectar las debilidades existentes y exponerlos en una matriz DOFA, que de acuerdo a Francés (2011:98), expresa que: “es una herramienta básica, de gran utilidad en el análisis estratégico. La Matriz DOFA permite resumir los resultados del análisis externo e interno y sirve de base para la formulación de la estrategia”, en este sentido al cruzar los factores internos y externos que afectan en el proceso en estudio, se pudo determinar las estrategias adecuadas a las necesidades de la organización para diseñar los controles internos que den solución al problema planteado.

### **3.2.3 Fase III. Establecimiento de controles internos para optimizar el proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la empresa OLTP ATM SYSTEM C.A.**

Para cumplir esta última fase, una vez analizados los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de datos, e identificadas las debilidades existentes en el control interno de los procesos de registro de los comprobantes de retención de IVA, de la empresa OLTP ATM SYSTEM C.A., en esta fase se procedió a desarrollar la propuesta, mediante el establecimiento de los controles necesarios que minimicen las debilidades existentes y potencien las fortalezas encontradas, de manera que se logre el objetivo principal de la investigación.

Para el desarrollo de la propuesta, se presentó 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 IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1. Análisis de los Resultados**

Una vez recolectada la información directamente del campo de estudio, es estrictamente necesario el análisis e interpretación de la misma para así establecer conclusiones. En relación, Palella y Martins (2010:182), consideran que: “la interpretación de los resultados consiste en inferir conclusiones sobre los datos codificados, basándose en operaciones intelectuales de razonamiento lógico e imaginación, ubicando tales datos en un contexto teórico”, esto quiere decir que éste proceso representa parte importante para la investigación, debido a que dan lugar a las condiciones que garantizan los objetivos, en este sentido, a continuación se presenta el desarrollo de las fases metodológicas que permitieron alcanzar cada uno de los objetivos planteados para lograr darle solución al problema expuesto.


##### **4.1.1 Diagnóstico de la situación actual del proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la Empresa OLTP ATM SYSTEM C.A.**

Para realizar un diagnóstico adecuado de la situación actual del proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la Empresa OLTP ATM SYSTEM C.A., se aplicó primeramente, un cuadro de observación como instrumento de apoyo a la técnica la observación directa, aplicado en el departamento administrativo, de manera que se pueda determinar la presencia o ausencia de las variables que inciden en el registro de los comprobantes, para poder determinar el control que requirió esta área, seguidamente, un cuestionario comprendido de trece (13) preguntas abiertas como apoyo a la entrevista que fue aplicado a la muestra representada por dos (2) trabajadores uno de facturación y el coordinador de logística.

### a) Resultados del cuadro de observación

A continuación, se presentan los resultados del cuadro de observación, que fue aplicado en el departamento administrativo, relacionados a la recepción y registro de los comprobantes de retención, detallados a continuación:

**Cuadro 1. Observación directa: Cuadro de Observación**

			
<b>Fecha de Aplicación: Septiembre de 2020</b>			
<b>Empresa: OLTP ATM SYSTEM C.A.</b>			
<b>Lugar: Departamento de Ventas y Facturación</b>			
	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	Existencia de manuales de normas y procedimientos para el registro de los comprobantes de retención en los libros de ventas. Fecha de actualización:	X	
2	Capacitación del personal al ingresar al cargo sobre los registros de los comprobantes de retención en los libros de ventas.	X	
3	Se cuenta con un programa de cómputo adecuado para el control y registro colectivo de facturas. Modelo del Programa: SAINT ADMINISTRATIVO-VENTAS	X	
4	Emisión de informes mensuales de los comprobantes de retención de IVA.	X	
5	Archivo actualizado de los comprobantes de retención.		X

**Fuente:** Aquino y Zerpa (2020)

En el cuadro de observación se pudo determinar lo siguiente, de acuerdo a las variables estudiadas:

- Cuentan con la existencia de manuales de normas y procedimientos para el registro de los comprobantes de retención en los libros de ventas, sin embargo, los procedimientos no se han actualizado de acuerdo a las nuevas modificaciones de la normativa del 2018, donde se establece la declaración y pago de retenciones de impuestos de forma semanal, lo que genera, que no se le haga seguimiento a los comprobantes, para poder realizar la declaración mensual efectivamente.

- Además, realizan la capacitación del personal al ingresar al cargo sobre los registros de los comprobantes de retención en los libros de ventas, esto facilita la implementen los manuales y que puedan ser óptimos en el desempeño de sus actividades, ya que la capacitación es una herramienta que permite brindarle toda la información necesaria al personal sobre sus actividades y la manera que deben realizar los registros cumpliendo con los procedimientos establecidos, permitiendo que el personal se adapte al cargo que desempeña.
- Asimismo, se cuenta con un programa de cómputo adecuado para el control y registro colectivo de facturas, el cual es el SAINT Administrativo-Ventas, el cual sirve para realizar los registros continuos de las operaciones de ventas tanto de las facturas emitidas como los comprobantes de retención emitidos y recibidos.
- Realizan la emisión de informes mensuales de los comprobantes de retención de IVA, esto permite poder llevar un control y hacer seguimiento de los comprobantes que no se han recibido, para poder gestionar la tanto la entrega a proveedores, como la solicitud de clientes.
- Por otro lado, no cuentan con un archivo actualizado de los comprobantes de retención, lo que dificulta que se sepa cuáles retenciones no se han recibido para poder gestionar su solicitud al cliente, retardando el proceso de recepción y registro de los mismos.

**b) Análisis de los resultados del cuestionario como apoyo de la entrevista.**

Ítem 1.- ¿Cómo considera usted que se está llevando a cabo el proceso de seguimiento, recepción y registro de los comprobantes de retención del IVA emitidos por los clientes? Razone su respuesta.

**R-1:** Motivado a que la recepción del comprobante de retención de IVA no es recibido en el momento en que se realiza el pago, en algunos casos, los clientes no lo emiten ni envían por correo o físico, solo se registran las que son entregadas por clientes puntuales, el proceso no está siendo efectivo y, por ende, sufre una pérdida en dinero la empresa porque no se encuentran los soportes para rebajarlas en las declaraciones de IVA, cuando ésta genera impuesto por pagar.

**R-2:** El proceso no se está cumpliendo cabalmente ya que legalmente debe recibirse en el momento de emisión de pago de factura, pero existen clientes que no realizan dicha operación retienen el comprobante de retención de IVA demorando su entrega o no realizándola.

**Análisis:** De acuerdo a la información suministrada por los entrevistados, se observa que no reciben los comprobantes de retención a tiempo por parte de los clientes, afectan su aprovechamiento al momento de poder realizar las declaraciones, debido a la falta de entrega al momento del pago de las facturas. La obligación de emitir y entregar el comprobante de retención, es una prestación de carácter formal, establecido en el COT (2014:13), en su artículo 104, párrafo numeral 9, considerándose ilícito tributario formal relacionado con el cumplimiento del deber de permitir el control de la Administración tributaria: “no entregar el comprobante de retención”, por lo tanto, es un derecho por parte del proveedor exigir al cliente su entrega oportuna.

Ítem 2.- ¿Explique, de qué manera le afecta a la empresa el tiempo que tarda el cliente en hacer entrega de los comprobantes de retención del IVA? Razone su respuesta.

**R-1:** Le afecta en gran manera debido a que no se aprovechan en el momento de la declaración de Impuestos de IVA por no tener los comprobantes de retención en físico generando mayor pago del tributo.

**R-2:** Si los comprobantes no son recibidos no pueden ser rebajadas del impuesto y los tributos serían más altos para la empresa, adicionalmente retrasan los procesos administrativos.

**Análisis:** Ante esta interrogante, se observa que el personal tiene claro que no pueden realizar el registro del comprobante de la retención si no tienen en físico o digitalizado el mismo, el cual no se logra efectuar por el retardo en la entrega, que según la providencia de Retenciones del Impuesto al Valor Agregado 0029, , en su artículo 2, se materializa la obligación, según el artículo 13 de la Ley de Impuesto al Valor Agregado, el momento de emitirse la orden de pago para los entes públicos; ocurrido el hecho imponible, nace en consecuencia la obligación tributaria de retener al valor agregado además, además, de emitir y entregar el comprobante de retención, a más tardar dentro de los tres (3) días continuos del período de imposición siguiente, donde esta obligación debe cumplirse si bien:

- El periodo de imposición, es semanal; entonces el comprobante debe emitirse y entregarse en la semana siguiente, dentro de los tres (3) días continuos.
- El periodo es mensual, esto lleva al contribuyente a emitir y entregar el comprobante de retención a más tardar dentro de los tres (3) días continuos del mes siguiente; interpretando que como los periodos tributarios son mensuales, la obligación debe cumplirse en el siguiente mes.

Por su parte, los sujetos pasivos especiales debe cumplir en entregarlo, de acuerdo a la Providencia Administrativa 0049, en su artículo 16, a más tardar dentro de los dos (2) primeros días del periodo siguiente, igual mente semanal o mensual.

Ítem 3.- ¿Indique si existe una persona asignada para hacer seguimiento de la recepción de los comprobantes de retención? De ser afirmativa su respuesta, indique el cargo de la persona y exponga: ¿Cómo considera que sea el resultado de este proceso?

**R-1:** Si existe, la coordinadora de logística es la que está encargada de recibir y hacerle seguimiento a los comprobantes de retención y realiza los registros en el libro de ventas, este proceso es deficiente ya que no existen buenos controles porque el departamento no está bien definido.

**R-2:** Si hay una persona que lleva el seguimiento de recepción de los comprobantes de retención, es la Coordinadora de logística, el proceso de seguimiento no se realiza en su totalidad hace falta más organización y control porque genera retrasos.

**Análisis:** Se puede observar, que ante esta interrogante, los entrevistados expresan que la empresa cuenta con una persona que lleva el seguimiento de la recepción de los comprobantes de retención, cuyo cargo es la Coordinadora de logística, donde indican que la falta de controles en el área genera que no se concrete dicho proceso. Cabe señalar, que el control es una función administrativa, es decir, es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita, de este modo, el control es un proceso esencialmente regulador, la no existencia de este, genera que no se concreten las tareas o actividades para lograr los objetivos planteados.

ítem 4.- ¿Señale si los comprobantes de retención del IVA son registrados oportunamente, dentro de los periodos en que fueron generados? De ser negativa su respuesta, indique a que se debe el registro fuera de los lapsos.

**R-1:** No todos los comprobantes son registrados en el periodo en que fueron emitidos, motivado a que los clientes lo retienen y no los envían con los pagos de factura que realizan, en otras ocasiones se demoran las entregas por falta de seguimiento.

**R-2:** Debido a que los clientes no informan sus pagos en el momento que lo realizan generan una demora en la entrega de comprobantes, además de no llevar un control interno apropiado para esta recepción y registro de ellos.

**Análisis:** Los entrevistados expresan, ante esta interrogante, que no todos los comprobantes de retención son registrados en el periodo en que fueron emitidos, debido a que son retenidos por el cliente, no son anexados a los comprobantes de pagos o simplemente no se le hace seguimiento a la recepción, lo que evidencia la falta de comunicación continua con el cliente. Cabe señalar que es necesaria una buena comunicación entre los proveedores y sus clientes ya que son factores claves para mantener procesos eficientes y lograr cumplir con la normativa legal.

Ítem 5.- ¿Explique brevemente, si se emiten reportes de los comprobantes de retención para verificar que los mismos hayan sido recibidos y registrados con los datos correctos para detectar posibles errores, y garantizar su corrección a tiempo?

**R-1:** El sistema emite un reporte de los comprobantes de retenciones tanto en ventas como en compras, este se puede emitir por día o por cliente, el cual permite la revisión y validación de registros de comprobantes, así como los que faltan por recibir.

**R-2:** Si se emiten y son chequeados por la coordinadora de logística quien informa al cliente cualquier corrección que amerite realizar esto solo con los comprobantes recibidos en físico.

**Análisis:** Ante esta interrogante, se puede observar que los entrevistados señalan que se realiza una emisión de los comprobantes de retención, y que son chequeados por la coordinadora de logística, quien es la encargada del seguimiento de la recepción de los mismos, e inclusive, solicita correcciones de los mismos en el caso de tener errores u omisiones en los datos suministrados, lo cual es una fortaleza para el área de manera que se garantice el registro correcto de la información tributaria.

Ítem 6.- ¿Indique, si se verifica en el portal electrónico del SENIAT que los comprobantes de retención hayan sido declarados por el cliente?

**R-1:** Si se valida, esto se hace para poder aprovecharlos en la declaración.

**R-2:** Si todos los meses se revisan en el portal del SENIAT para verificar si el cliente ha enterado el tributo del 75% ó 100 %.

**Análisis:** Se puede observar, ante esta interrogante, que los entrevistados señalan que si se verifica en el portal electrónico del SENIAT que los comprobantes de retención han sido declarados por el cliente, esto les permite evidenciar que el cliente cumple con la normativa tributaria, y que al recibir el comprobante este sea con información real, para poder ser aprovechado al momento de su recepción, ya que al no declarar el cliente estaría incumpliendo con la legislación tributaria en materia del IVA, lo cual es penado por el COT venezolano.

Ítem 7.- ¿Sabía usted que los contribuyentes especiales tienen el deber de declarar o presentar su declaración informativa de retenciones de IVA en el portal del SENIAT a través de Internet? Razone su respuesta.

**R-1:** Si, estamos en total conocimiento, a través de una macro de retenciones realizada por la empresa.

**R-2:** Si, todos los meses se prepara un documento en TXT de todas las retenciones generadas por la empresa para enterarla al SENIAT por ser nombrados contribuyentes especiales.

**Análisis:** Los entrevistados, señalan ante esta interrogante, que tienen conocimiento que los contribuyentes especiales tienen el deber de declarar o presentar su declaración definitiva informativa de retenciones de IVA en el portal del SENIAT a través de Internet, y que la empresa, como funge como agente de retención, realiza sus declaraciones cumpliendo con la normativa legal, por lo tanto, saben que el cliente que figura de igual forma en esta calificación, también tiene dicha obligación por lo tanto, el personal está claro sobre la obligatoriedad del cumplimiento de estos deberes.

Ítem 8.- ¿Los comprobantes de retención de IVA están debidamente archivados y relacionados a las facturas a las cuales le pertenece? Razone su respuesta.

**R-1:** Si, los comprobantes que se reciben están debidamente archivados con su recibo de pago y copia de factura.

**R-2:** Todos los comprobantes recibidos son revisados, registrados y finalmente archivados con sus soportes respectivos, el documento archivado está conformado con transferencias, copia de factura y comprobante de retención.

**Análisis:** Ante esta interrogante, los entrevistados expresan que mantienen debidamente archivados los correspondientes comprobantes de retención, cumpliendo con los deberes formales, ya que según el artículo 41 del Reglamento de Comprobantes de venta, retención y documentos complementarios, los comprobantes de retención deben conservarse durante el periodo mínimo de siete (7) años, de acuerdo a lo establecido en el COT.

Ítem 9.- ¿Conoce usted el proceso de declaración informativa de las retenciones del IVA, en el portal del SENIAT a través de Internet? Razone su respuesta.

R-1: Si es un proceso realizado en base a una macro de retenciones donde se cargan la información que se va a declarar al SENIAT.

R-2: Si conozco el procedimiento para generar el pago de las retenciones en cada periodo correspondiente, este proceso nos indica el monto a declarar a través de la página del SENIAT.

**Análisis:** Los entrevistados, expresan ante esta interrogante, que tienen conocimiento sobre el proceso de declaración informativa de las retenciones del IVA, en el portal del SENIAT a través del Internet, lo cual les permite conocer el monto a declarar y pagar en cada periodo, lo cual es una ventaja, ya que esto facilita poder llevar efectivamente el proceso correspondiente.

Ítem 10.- ¿Expone si los registros contables de las declaraciones de IVA, y de los libros de compra y venta, están debidamente elaborados, según los lineamientos establecidos en la Ley? Razone su respuesta

**R-1:** Si, los libros se encuentran elaborados según el cumplimiento de los lineamientos que establece el SENIAT.

**R-2:** Si, cada uno de los registros que se realizan en los libros de compra y venta cumplen con la providencia administrativa señalada por el SENIAT.

**Análisis:** Se puede observar, que ante esta interrogante, los entrevistados expresaron que los registros contables de las declaraciones de IVA y de los libros de compra y venta, están debidamente elaborados, según los lineamientos establecidos en la Ley, lo cual evita que puedan sufrir multas o sanciones al momento de una fiscalización por parte de la Administración Tributaria, ya que los agentes de retención son supervisados con mayor frecuencia debido a que son quienes tienen la obligación de pago del impuesto retenido.

Ítem 11.- ¿La empresa posee en sus instalaciones los libros de compra y venta, y las planillas de declaraciones de pago de retención de IVA?

**R-1:** Si, los libros se alimentan a través de las ventas y compras realizadas en la empresa, mediante los módulos de compra y venta que posee el sistema administrativo.

**R-2:** Si, se encuentran en la empresa resguardado el libro de compra y venta con sus respectivas planillas de pagos de declaraciones de retención de IVA.

**Análisis:** ante esta interrogante, se puede observar que los entrevistados expresan que poseen los libros de compra y ventas son llevados a través de un sistema administrativo, y que dicha información permanece en las instalaciones de la empresa, lo cual facilitaría su auditoría al momento de una fiscalización por parte del ente regulador, por otro lado, pueden tener acceso a ellos personal de la empresa para su verificación y control, de manera que se puedan realizar correcciones a tiempo en el caso de prestar errores u omisiones en los registros, y de esta manera obtener información confiable, veraz y oportuna en materia del IVA.

Ítem 12.- ¿La empresa brinda al personal de facturación y logística de cobranza, capacitación sobre la registro y seguimiento de los comprobantes de retención del IVA para la actualización de los libros de compras y venta, y las planillas de declaraciones de pago de retención de IVA?

**R-1:** En el momento en que se nombra a la empresa contribuyente especial por el SENIAT, la empresa envió al personal a realizar un adiestramiento y charla que dicta el SENIAT con relación de cómo se debe llevarse el libro de compra y venta, los comprobantes de retención del IVA, y las planillas de declaraciones de pago de retención de IVA.

**R-2:** Si, el personal ha asistido a talleres que dicta el SENIAT para actualizar sus conocimientos y estar al tanto de las modificaciones y cualquier cambio en las providencias administrativas del SENIAT, con respecto a los libros de compra y venta, sus retenciones y las declaraciones de pago de retención de IVA.

**Análisis:** Los entrevistados, expresaron ante esta interrogante, que la empresa brinda al personal de facturación y logística de cobranza capacitación sobre el registro y seguimiento de los comprobantes de retención del IVA para la actualización de los libros de compras y ventas, así como las planillas de declaración y pago de retenciones. La importancia de la capacitación en materia tributaria en la formalización de los negocios, es porque la falta de conocimiento tributario genera impactos negativos en la sociedad y graves daños al sistema económico, ya que de la recaudación de los tributos depende gran parte de los ingresos del Estado por lo cual genera mayor presión para el cumplimiento del mismo.

Ítem 13.- ¿Expone de qué manera el establecer controles internos podría optimizar el proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la empresa OLTP ATM SYSTEM C.A.? Razone su respuesta

**R-1:** El establecer controles internos dentro del departamento de ventas y cobranzas bien definido, puede brindar buenos beneficios en cuanto a la recepción oportuna de los comprobantes ya que se aprovecharían cada uno de ellos para las declaraciones del IVA y se pagaría menos.

**R-2:** Cuando se aplican mejores y adecuados procesos internos la información fluye de mejor manera, optimizan los controles en cuanto a los seguimientos de entrega del comprobante de retención, se registraría en el momento oportuno y se trabajaría al día, sin retrasos, se verificaría al instante los clientes pendientes por dichas entregas y así la búsqueda sería más asertiva y rápida, descontándolas y reduciendo el pago del tributo.

**Análisis:** Se puede observar, que ante esta interrogante los entrevistados expresaron la necesidad de establecer controles internos para optimizar el registro de los comprobantes de retención del IVA de la empresa OLTP ATM SYSTEM C.A., donde consideran que se debe enfatizar el seguimiento de entrega de los comprobantes de retención, de manera que se mantenga la información actualizada y se detecten los que aún están pendientes por recibir para gestionar con mayor celeridad su entrega, y poder aprovechar su descuento al momento del cálculo y declaración del IVA, que minimice de tal forma el pago del tributo, pudiendo aprovechar los recursos para el pago de compromisos con proveedores.

**4.1.2 Fase II. Identificación de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del control interno en el proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la empresa OLTP ATM SYSTEM C.A.**

En esta fase de la investigación, se tuvo como objeto la identificación las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del control interno en el proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la empresa OLTP ATM SYSTEM C.A., en la cual se tomaron los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de datos, y se realizó un análisis e interpretación, con la finalidad de detectar las debilidades existentes y exponerlos en una matriz DOFA, la cual se presenta a continuación.

**Cuadro 2.- Matriz DOFA**

	<b>FORTALEZAS (F)</b>	<b>DEBILIDADES (D)</b>
	F1. Existencia de sistema administrativo SAINT. F2. Capacitación al personal en materia tributaria. F3. Existencia de manuales para los registros de compras y ventas. F4. Emisión de informes mensuales de los comprobantes de retención de IVA recibidos. F5. Disposición del personal para implementar controles internos.	D1. No tienen actualizados los comprobantes de retención del IVA. D2. No se hace seguimiento efectivo de la recepción del comprobante de retención. D3. Los clientes no entregan a tiempo los comprobantes de retención. D4. No se aprovecha la rebaja del impuesto retenido en el periodo generado. D5. Comunicación poco efectiva entre la empresa y los clientes en materia de emisión de comprobantes de retención del IVA.
<b>OPORTUNIDADES (O)</b>	<b>ESTRATEGIA FO</b>	<b>ESTRATEGIA DO</b>
O1. Existencia de teorías de control interno para el área tributaria. O2. Uso del portal del SENIAT para verificar que los comprobantes de retención han sido declarados por los clientes. O3. Existencia de la banca electrónica para pago de retenciones e impuestos. O4. Existencia de correos electrónicos para la recepción	F5O1 Establecer controles internos para optimizar el proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la empresa OLTP ATM SYSTEM C.A.	D1O1 Definir normativas para el seguimiento y recepción de los comprobantes de retención en materia de IVA.

de los comprobantes de retención.		
<b>AMENAZAS (A)</b>	<b>ESTRATEGIA FA</b>	<b>ESTRATEGIA DA</b>
A1. Debilita la liquidez financiera para poder cubrir otras obligaciones adquiridas. A2. Si se declara la retención y no tener el correspondiente comprobante puede generarse multas y sanciones al momento de una fiscalización. A3. La falta de verificación podría generar que no se detecte si algún cliente no declare la respectiva retención.	F4A2 Realizar un cronograma para la solicitud de los comprobantes de retención en materia del IVA.	D1D2D5A1 Enviar de avisos de solicitud de envío de los comprobantes de retención en materia de IVA.  D2A1A3 Efectuar auditorías periódicas y sorpresivas a la documentación para la verificación de la recepción de los correspondientes comprobantes de retención.

**Fuente:** Aquino y Zerpa (2020)

#### **4.1.3 Fase III. Establecimiento de controles internos para optimizar el proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la empresa OLTP ATM SYSTEM C.A.**

Para cumplir esta última fase, una vez analizados los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de datos, e identificadas las debilidades existentes en el control interno de los procesos de registro de los comprobantes de retención de IVA, de la empresa OLTP ATM SYSTEM C.A., en esta fase se procedió a desarrollar la propuesta, mediante el establecimiento de los controles necesarios que minimicen las debilidades existentes y potencien las fortalezas encontradas, de manera que se logre el objetivo principal de la investigación, la cual se desarrolló en el capítulo siguiente.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **5.1. Presentación de la Propuesta**

A través del tributo, el Estado obtiene la mayor cantidad de recursos económicos destinados para cubrir las necesidades comunes del país. Por ende, en cuanto mayor sea la recaudación obtenidos, el Estado contará con mejores condiciones para cumplir con sus fines constituciones. Desde esa perspectiva, la Autoridad fiscal ha adoptado medidas idóneas para que los contribuyentes en pleno conocimiento de sus derechos y obligaciones en materia tributaria, cumplan con la declaración y respectivo pago de los impuestos generados. En este sentido, la Administración Tributaria, ha asignado a sujetos pasivos calificados como agentes de retención en materia de impuestos, entre ellos se encuentra el IVA.

A tales efectos, los agentes de retención debe realizar la declaración oportuna de las retenciones realizadas, y esto genera la obligación de emitir y entregar el comprobantes de retención, el cual es una prestación de carácter formal, establecido en el Código Orgánico Tributario vigente, en su artículo 104. Esta obligación para su cumplimiento, varía en cuanto a temporalidad, según quien sea el emisor, si el agente de retención es un ente público o sujeto pasivo especial, si es ente público debe tardar en entregar el comprobante dentro de los tres (3) días continuos de imposición siguiente, bien sea quincenal o mensual, de la quincena o mes siguiente, y si es un sujeto pasivo dentro de los dos (2) días continuos de la quincena o mes siguiente.

El incumplimiento de estos deberes formales, genera multas y sanciones por parte del ente emisor, y por parte del receptor al no recibir el comprobante de retención no puede declarar el respectivo impuesto retenido, ni rebajarlo del importe a pagar, lo que afecta a la liquidez financiera y tener que realizarlo en periodos posteriores al que se ha generado.

En este contexto, en el presente estudio se expone la problemática presentada por la empresa OLTP ATM SYSTEMS C.A., la cual presenta debilidades en sus departamentos de Ventas y Facturación, por la falta de registro de los comprobantes de retención emitidos por los clientes, debido a que los clientes no los entregan oportunamente a la empresa.

De acuerdo, al diagnóstico realizado mediante el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de información, se pudo identificar las debilidades existentes en sus procesos entre las cuales se pudo observar que la recepción del comprobante de retención de IVA no es recibido en el momento en que se realiza el pago en algunos casos, los clientes no lo emiten ni envían por correo o físico, solo se registran las que son entregadas por clientes puntuales, el proceso no está siendo efectivo y por ende sufre una pérdida en dinero la empresa porque no se encuentran los soportes para rebajarlas en las declaraciones de IVA, cuando esta genera impuesto por pagar.

Asimismo, se obtuvo que la falta de registro y declaración de los comprobantes de retención, afecta en gran manera debido a que no se aprovechan en el momento de la declaración de Impuestos de IVA por no tener los comprobantes de retención en físico generando mayor pago del tributo. Por otro lado, a pesar de que la coordinadora de logística es la que está encargada de recibir y hacerle seguimiento a los comprobantes de retención y realiza los registros en el libro de ventas, este proceso es deficiente, ya que no existen buenos controles porque el departamento no está bien definido. No todos los comprobantes son registrados en el periodo en que fueron emitidos, motivado a que los clientes lo retienen y no los envían con los pagos de factura que realizan, en otras ocasiones se demoran las entregas por falta de seguimiento.

Es por ello, que se propone el establecimiento de controles internos para optimizar el proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la empresa OLTP ATM SYSTEM C.A., de manera que se aplican mejores y adecuados procesos internos la información fluye de mejor manera, optimizan los controles en

cuanto a los seguimientos de entrega del comprobante de retención, se registraría en el momento oportuno y se trabajaría al día, sin retrasos, se verificaría al instante los clientes pendientes por dichas entregas y así la búsqueda sería más asertiva y rápida, descontándolas y reduciendo el pago del tributo.

## **5.2. Beneficios de la Propuesta**

Los comprobantes de retención son documentos que acreditan que el contribuyente, bien sea del sector público o sujeto pasivo especial, ha realizado una retención de impuestos establecida en la ley de Régimen Tributario y en su reglamento de aplicación. Las retenciones se refieren a transacciones gravadas con el impuesto entre los cuales se encuentra sobre el IVA. Estos documentos deben ser emitidos por los agentes de retención al pagar por la adquisición de bienes o por la prestación de servicios, provenientes de sus proveedores.

En este sentido, los agentes de retención en forma obligatoria deben emitirán el comprobante de retención en el momento que se realice el pago o se acredite en cuenta, lo que ocurra primero, y estará disponible para la entrega al proveedor dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de prestación del comprobante de pago. Por su parte, el artículo 104 del COT, en el parágrafo 9 expresa que la obligación de emitir y entregar el comprobante de retención, es una prestación de carácter formal, y que quien incurra en el ilícito previsto será sancionado con multa de cien (100) unidades tributarias (100 U.T.).

Por su parte, el control interno comprende de las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad de la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. Por lo tanto, el establecimiento de controles internos permitirá optimizar el proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la empresa OLTP ATM SYSTEM C.A., ya que se establecerán controles previos y simultáneos que competen exclusivamente a las autoridades, funcionario y servidores de las entidades, sobre la base de las normas que rigen las actividades de la

organización y los procedimientos establecidos y sus planes, reglamentos, manuales y disposiciones institucionales, los que contiene las políticas y métodos de autorización, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección, para cumplir con las disposiciones legales en materia de registro de los comprobantes de retenciones de impuestos.

Además, se implementará un control posterior ejercido por los responsables superiores del servidor o funcionario ejecutor, en función del cumplimiento de las disposiciones establecidas, así como por el órgano de control institucional según su plan anual de control, evaluando y verificando los aspectos administrativos del uso de los recursos y bienes, así como la gestión y ejecución llevadas a cabo, en relación con las metas y objetivos trazadas; así como los resultados obtenidos.

En este sentido, los controles internos propuestos permitirán optimizar el desempeño del personal, para que cumpla con los procedimientos necesarios para garantizar que se haga seguimiento y se reciban los comprobantes de retención de impuestos del IVA, emitidos por los clientes en el tiempo correspondiente, y que sean registrados oportunamente para que sean aprovechados y descontados en el periodo en que fueron generados y emitidos. Por su parte, la empresa podrá minimizar los desembolsos en materia de pago de impuestos del IVA, para poder dirigir estos recursos al pago de sus demás obligaciones adquiridas con proveedores, así como hacer cumplir la legislación tributaria al exigir al cliente la entrega oportuna del comprobante de retención y verificación de la misma en el portal del SENIAT.

### **5.3 Objetivos de la Propuesta**

#### **5.3.1 Objetivo General de la Propuesta**

Establecer controles internos para optimizar el proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la empresa OLTP ATM SYSTEM C.A.

#### **5.3.2 Objetivos Específicos de la Propuesta**

- Definir normativas para el seguimiento y recepción de los comprobantes

de retención en materia de IVA.

- Realizar un cronograma para la solicitud de los comprobantes de retención en materia del IVA.
- Enviar avisos de solicitud de envío de los comprobantes de retención en materia de IVA.
- Efectuar auditorías periódicas y sorpresivas a la documentación para la verificación de la recepción de los correspondientes comprobantes de retención.

#### 5.4 Desarrollo de la Propuesta

---



### **CONTROLES INTERNOS PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE REGISTRO DE LOS COMPROBANTES DE RETENCIÓN DEL IVA DE LA EMPRESA OLTP ATM SYSTEM C.A.**

La presente propuesta consiste en establecer controles internos para optimizar el proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la empresa OLTP ATM SYSTEM C.A., de manera que la empresa pueda recibir a tiempo la documentación soporte de los comprobantes de retención para poder realizar el registro y descuento del monto total a pagar del IVA y disminuir sus desembolsos fortaleciendo la liquidez financiera permitiendo dirigir sus recursos en el pago a proveedores por las obligaciones adquiridas. Para ello, se requiere establecer los controles necesarios que garanticen que el personal cumpla con los procedimientos establecidos por la empresa para el seguimiento de las operaciones donde los clientes logren efectivamente realizar la entrega de los comprobantes al momento de efectuar el pago, en este sentido, se presentan los controles internos siguientes.

**Objetivo 1.- Definición de normativas para el seguimiento y recepción de los comprobantes de retención en materia de IVA.**

El presente objetivo consiste en la definición de normativas para el seguimiento y recepción de los comprobantes de retención en materia de IVA, de manera que se logre hacer efectivo el registro oportuno y aprovechamiento de su descuento en el periodo en que fue efectuado, de manera que se pague el impuesto exacto, evitando afectar su liquidez financiera. En este sentido, se establecen las siguientes normativas de control:

**a) Normativa para la verificación y registro de comprobantes recibidos.**

- La coordinadora de logística, los días martes y jueves de cada semana, procederá a emitir los reportes de las facturas de ventas que han sido cobradas, cuyos clientes son calificados como agentes de retención del IVA.
- La coordinadora de logística procederá a revisar que los comprobantes de retención que han sido recibidos física o digitalmente estén registrados en el portal del SENIAT, y colocará el sello “verificado”, colocando sello de la empresa y fecha de recepción, asimismo verificará si están registrados en el sistema administrativo SAINT.
- De no estar registrados los comprobantes de retención, la coordinadora procederá a realizar el respectivo registro en el libro de ventas.
- La coordinadora de logística, emitirá reporte para cotejar que el comprobante fue registrado correctamente, y si detecta errores u omisiones con relación al soporte físico debe realizar la correspondiente corrección en el sistema de manera que se garantice la veracidad y confiabilidad de la información.

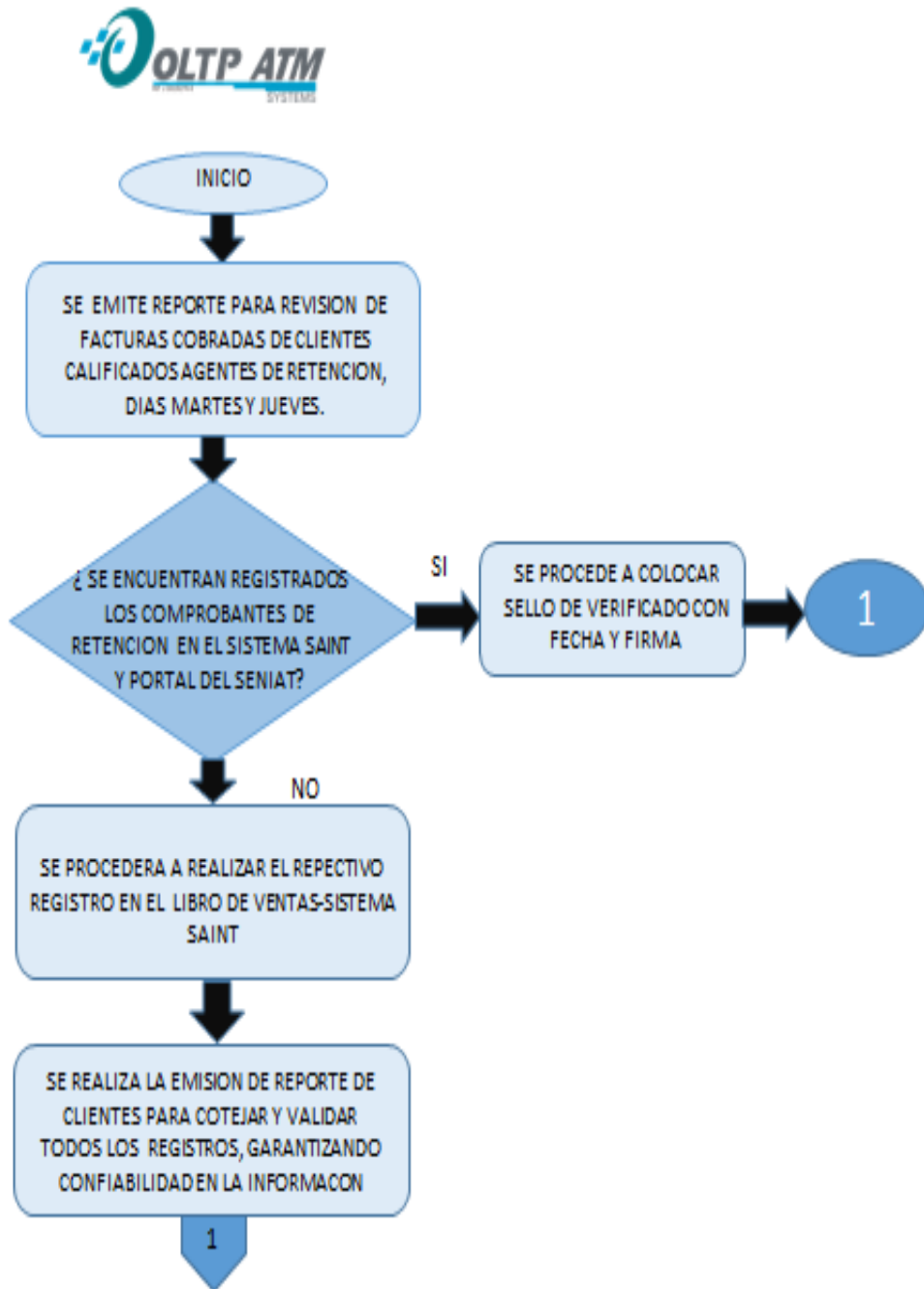
**b) Normativas para la solicitud de Comprobantes de retención a los clientes**

- La coordinadora de logística procederá a llevar un auxiliar de comprobantes

de retención donde indicará el cliente, persona contacto, número de factura, fecha de emisión, fecha de efectuado el pago, número de comprobante de retención y fecha de recepción del mismo, el cual servirá de soporte para el proceso de planificación de seguimiento, solicitud y retiro de los comprobantes de retención del IVA de los clientes.

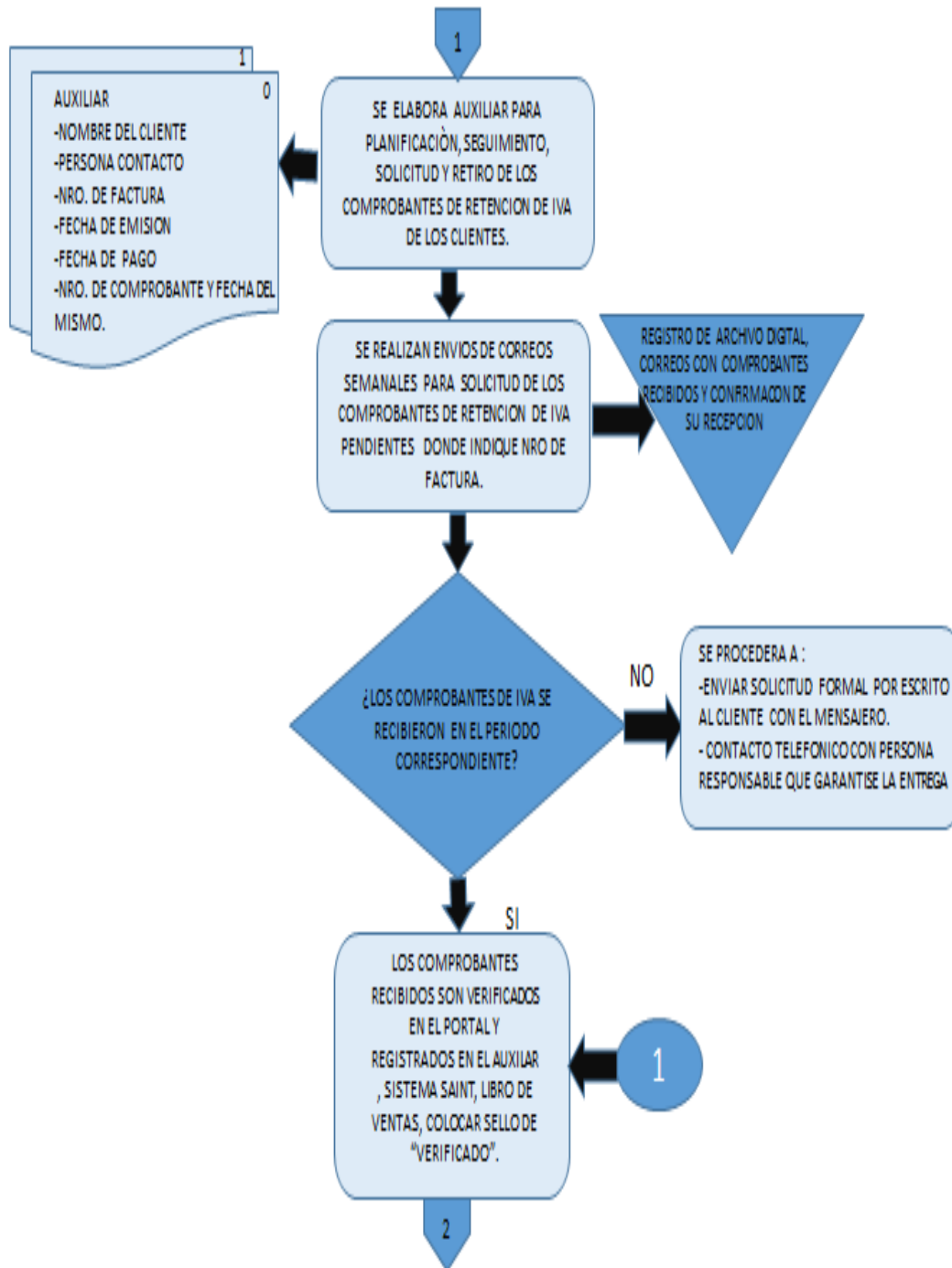
- Semanalmente, la coordinadora de logística procederá, una vez verificados y registrados los comprobantes de retención recibidos, así como notificado y confirmado el pago de los clientes, además, solicitará el comprobante de retención mediante correo electrónico, indicando el número de factura al cual corresponde.
- La coordinadora de logística realizará el archivo digital de los correos enviados al cliente donde realiza la solicitud, así como los correos que reciba de respuesta de confirmación de recibido el correo.
- La coordinadora de logística, confirmará las retenciones que reciba y procederá a su verificación en el portal del SENIAT, registrará en el auxiliar de comprobantes de retención del IVA de clientes la fecha de recepción del mismo y el número de control respectivo.
- La coordinadora logística, procederá a registrar en el sistema SAINT en el libro de ventas, y colocará sello “verificado”.
- La coordinadora de logística, si no recibe respuesta por parte del cliente procederá a enviar solicitud escrita para ser entregada por parte del mensajero, donde se requiera formalmente la solicitud de dicho comprobante y efectuará contacto telefónico con la personal responsable para solicitar los motivos del retraso del mismo y establecer la fecha en que será suministrado el mismo.
- La coordinadora de logística, procederá a enviar un reporte semanal sobre los comprobantes de retención al administrador financiero, donde se indique los comprobantes de retención recibidos, los pendientes por recibir.

**Figura 1.- Control Interno en el proceso de registro de comprobantes de retención del IVA**



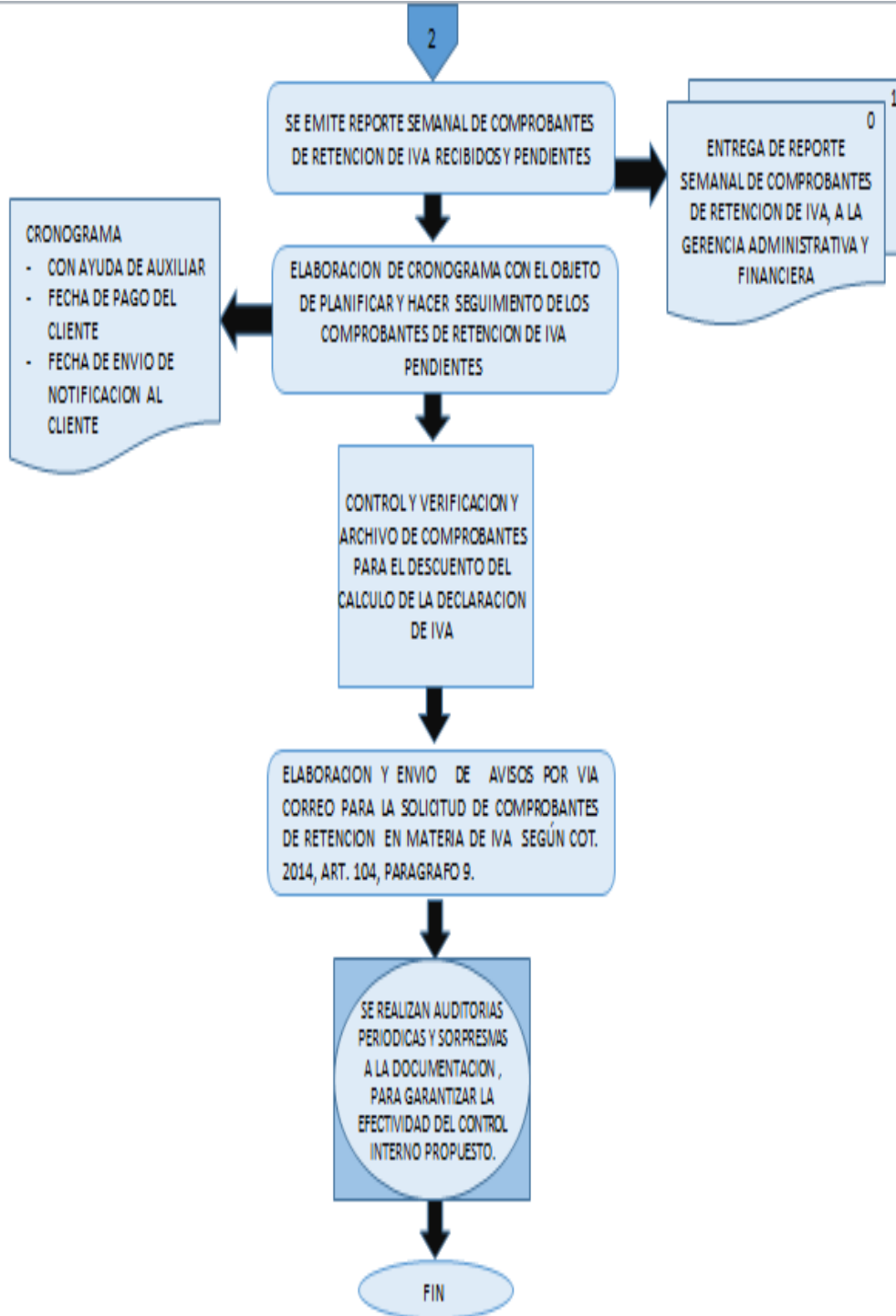
Fuente: Aquino y Zerpa (2020)

**Figura 2.- Control Interno en el proceso de registro de comprobantes de retención del IVA (Continuación)**



Fuente: Aquino y Zerpa (2020)

**Figura 3.- Control Interno en el proceso de registro de comprobantes de retención del IVA (continuación)**



Fuente: Aquino y Zerpa (2020)

**Objetivo 2.- Realización de un cronograma para la solicitud de los comprobantes de retención en materia del IVA.**

Este objetivo consiste en la realización de un cronograma para la solicitud de los comprobantes de retención en materia del IVA. , con el objeto de planificar y hacer seguimiento de la solicitud de los comprobantes de retención emitidos por los clientes que no han sido entregados a la empresa. Para ello, se establecerá por cliente, de acuerdo a la factura cobrada, y con uso del auxiliar de comprobantes de retención del IVA, un cronograma donde se indique la fecha de pago por parte del cliente, la fecha en que se envió notificación al cliente sobre la solicitud del comprobante de retención para coordinar el envío de la notificación escrita que se enviará al cliente, si no ha dado respuesta, donde se solicite el cumplimiento de la normativa legal de la entrega del comprobante de retención.

El coordinador de logística, planificará las rutas de los clientes a los cuales les será entregada dicha solicitud, haciendo firmar copia como acuse recibo y donde especifique de manera escrita la fecha en que procederá a la entrega de dicho comprobante, en el caso de que el cliente realice la entrega inmediata del soporte físico o envíe por correo electrónico de manera digital.

El coordinador de logística, deberá hacer seguimiento, recepción, registro y archivo de dicho comprobante, de manera que se logre el descuento al momento de calcular las declaraciones para el pago del IVA.

**Objetivo 3.- Envío de avisos de solicitud de envío de los comprobantes de retención en materia de IVA.**

Esta estrategia tienen como finalidad reforzar los objetivos anteriores mediante el envío de avisos de solicitud de envío de los comprobantes de retención en materia de IVA, para que se mantenga con el cliente una comunicación constante hasta lograr que el mismo comprenda la necesidad que tiene la empresa en recibir tal documentación, además, en dichos avisos se le deberá recordar lo establecido en el COT 2014, en su artículo 104, parágrafo 9, sobre la obligatoriedad de la entrega de

los comprobantes de retención, como agente de retención sujeto pasivo especial, y de las multas y sanciones que conllevan el incumplimiento de la normativa. De esta manera, se le crea una conciencia preventiva sobre posibles fiscalizaciones que pueda el cliente recibir por el ente tributario, ya que ello le perjudicaría económicamente y a su imagen.

**Objetivo 4.- Ejecución de auditorías periódicas y sorpresivas a la documentación para la verificación de la recepción de los correspondientes comprobantes de retención.**

Todo control que sea eficaz, requiere de un proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y trabajadores de una empresa, diseñado para enfrentar a los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzarán los siguientes objetivos gerenciales: promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios que presta; cuidar y resguardar los recursos y bienes contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, y en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos, además cumplir las normativas legales y tributarias aplicables a la entidad y a sus operaciones, garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.

En este sentido, el control debe, además de ser preventivos, debe garantizar el cumplimiento de los procedimientos que se realizan en la empresa, donde se hace necesario la ejecución de auditorías internas periódicas y sorpresivas, a un área específica, para garantizar su ejecución, en este sentido, este objetivo busca realizarlas en la documentación para la verificación de la recepción de los correspondientes comprobantes de retención, y del envío de las notificaciones respectivas, para garantizar el seguimiento que se le debe hacer al proceso de solicitud y recepción de los comprobantes de retención, el cual realizará el coordinador de contabilidad.

De esta manera, se calificará la eficiente del control interno propuesto, y el cumplimiento del trabajador en sus operaciones, de manera que garantizará su óptimo desempeño y la efectividad de lograr registrar los comprobantes de retención a tiempo, y descontarlos en el periodo en que fueron generados, disminuyendo así el importe a ser pagado.

## **5.5 Factibilidad de la Propuesta**

Todo proyecto antes de ser implantado debe realizarse un estudio de factibilidad para poder garantizar la efectividad de su aplicación, en este sentido, se realizó a la propuesta que consistió en establecer controles internos para optimizar el proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la empresa OLTP ATM SYSTEM C.A. desde el punto de vista técnico, operativo y económico.

### **5.5.1 Factibilidad Técnica**

La presente propuesta se considerar factible debido a que cuenta con los recursos técnicos tales como sistema administrativo y contable SAINT, y programa Excel, para llevar los registros contables, y un seguimiento de la recepción de los comprobantes de retención en materia del IVA, además tienen manuales para apoyar las actividades del personal que lleva los registros de los libros de ventas y de los comprobantes de retención, correo electrónico, para poder solicitar los comprobantes digitalizados, e internet para las verificaciones y declaraciones de los impuestos.

### **5.5.2 Factibilidad Operativa**

Asimismo, es operativamente factible debido a que no requiere de nuevo personal, por lo tanto, no afecta la estructura organizacional, ya que cuenta con el personal para la recepción, registro, archivo, declaración y cálculos de impuestos, libros de ventas y comprobantes de retención, los cuales no requieren capacitación adicional en el área para optimizar su desempeño, para lograr hacer seguimiento con mayor eficiencia y eficacia, realizando los registros oportunamente, sino del

establecimiento de controles para garantizar que cumplan con los procedimientos establecidos. Además, el personal tiene disposición de implementar los controles internos propuestos para mejorar su desempeño.

### **5.5.3 Factibilidad Económica**

En cuanto a la factibilidad económica, la empresa tiene disposición de invertir las erogaciones de dinero que sea necesaria, tanto para la implantación de la propuesta, como la difusión el personal del área de ventas y facturación, debido a que considera de gran importancia la relación costo-beneficio que traería la propuesta, ya que mediante ella, se podrá mejorar el registro de los comprobantes de retención en materia del IVA, en el periodo en que fueron originados, minimizar los desembolsos al momento del pago del impuesto por aprovechar su descuento.

**Figura 4.- Modelo Comprobante de Retención de clientes**



Comprobante de Retención de Impuesto al valor Agregado Según Provisión.  
Administrativa: SNAT/20150048, del 14 de Julio de 2015

0. Nro. de Comprobante: 20200200003325

1. FECHA EMISIÓN: 10-07-2020

FECHA ENTREGA: / /

2. NOMBRE O RAZÓN SOCIAL del AGENTE DE RETENCIÓN:  
PRODUCTOS AMADIO, C.A.

3. REGISTRO DE INFORMACIÓN FISCAL DEL AGENTE DE RETENCIÓN:  
J-07502830-9

4. PERIODO FISCAL  
AÑO: 2020 / MES: 02

5. DIRECCIÓN FISCAL DEL AGENTE DE RETENCIÓN:  
AV LISANDRO ALVARADO EDIF PRODUCTOS AMADIO PISO 0 LOCAL 127-67, SECTOR LA FLORIDA, VALENCIA EDO

6. NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL SUJETO RETENIDO:  
OLTP ATM SYSTEMS, C.A.

7. REGISTRO DE INFORMACIÓN FISCAL DEL SUJETO RETENIDO (R.I.F.):  
J-30026276-6

DIRECCIÓN FISCAL DEL SUJETO RETENIDO:  
ZON AINDUSTRIAL CASTILLITO, AV. DON JULIO CENTENO, C.C. VIENA LOCAL NRO. 15 SAN DIEGO EDO. CARABOBO

Operac. N°	Fecha	N° de Factura	N° de Control	N° de Nota de Débito	N° de Nota de Crédito	Tipo de Tran	N° de Factura Ajustada	Total Compras con I.V.A.	Compras sin derecho a Crédito	COMPRAS INTERNAS O IMPORTACIONES		I.V.A. Retenido	
										Base Imponible	% Alic.		Impuesto I.V.A.
3665	10/02/2020	00044391	00-0024988			01-reg		358,400.00	0.00	308,965.52	16.00	49,434.48	37,075.86
								358,400.00	0.00	308,965.52		49,434.48	37,075.86

PRODUCTOS AMADIO C.A.  
Agente de Retención: 

**RECIBIDO**  
10 02 2020  
Por Proveedor: \_\_\_\_\_

Fuente: Departamento de Logística (2020)

Figura 5.- Libro de Ventas de la empresa OLTP ATM SYSTEMS, C.A.

OLTP ATM SYSTEMS, C.A.

U300262764 Av. Julia Centeno CC Niño San Diego

Libro de ventas I.V.A

desde: 01/02/2020 hasta 29/02/2020

Nro Opo	Fecha	R.I.F.	Nombre o Razón Social	Tipo Doc	Número Decum.	Número Control	Tipo Tran.	Nro. Fac Afectado	Fecha Fac Incluyendo Impuesto	Ventas Excentar	Ventas Internas / Contribuyentes		Base Retención	I.V.A.	RETENCIONES		Nro. de Com. de Retención	Fecha de Com. de Retención	
											Ventas par alic. general (16%)	Ventas par alic. general (16%)			I.V.A. Retenido	I.V.A. X Mil Parcibida			
											Monto Alic. Gral. Base Imponible	Monto alícuto Gral. X Mil							
1	10/02/2020	J-87382330-1	PRODUCTOS AHMADO, C.A.	INC	00000001	00-00000001	00-REG				308.965,52	16,00	49.434,48	308.965,52	49.434,48	0	0,00		
2	10/02/2020	J-87382330-1	PRODUCTOS AHMADO, C.A.	RET	00000001		00-REG				0,00	0,00	0,00	308.965,52	49.434,48	37.075,86	75	12.350,62	10/02/20
										358.400,00	0,00	308.965,52		49.434,48		37.075,86		12.350,62	

Retenciones Aplicadas a otros Periodos

Nro Opo	Fecha	ID Fiscal	Nombre o Razón Social	Tipo Doc	de Camp. Retención	Tipo Tran.	Nro. Fac Afectado	Fecha Fac Afectado	Base Retención	I.V.A. Retenido	I.V.A. X Mil	
									0,00	0,00	0,00	
										0,00		

Resumen de Debitos Fiscales

Base Imponible Jebito Fiscal

Retenciones Aplicadas		37.075,86
Ventas Internas gravadas par alicuato general (Contribuyentes) (16%)	308.965,52	49.434,48
Ventas Internas gravadas par alicuato general (no Contribuyentes) (16%)	0,00	0,00
Ventas Internas gravadas par alicuato reducido (Contribuyentes) (7%)	0,00	0,00
Ventas Internas gravadas par alicuato reducido (no Contribuyentes) (7%)	0,00	0,00
Ventas Internas gravadas par alicuato al lujo (Contribuyentes) (9%)	0,00	0,00
Ventas Internas gravadas par alicuato al lujo (no Contribuyentes) (9%)	0,00	0,00
<b>Total ventas y débitos fiscales del período</b>	<b>308.965,52</b>	<b>49.434,48</b>
<b>Ventas internas no gravadas</b>	<b>0,00</b>	

Fuente: Departamento de Logística (2020)

## CONCLUSIONES

El control interno, también denominado sistema de gestión, determina el conjunto de esfuerzos y áreas dentro de una empresa que velan por resguardar sus recursos, verifica la información financiera y administrativa que toma lugar en sus operaciones, así como, por promover la eficiencia de sus procesos y adhesión del personal a las políticas de la gerencia.

Bajo estas implicaciones, el presente estudio estuvo dirigido a la empresa OLTP ATM SYSTEMS, C.A., la cual presenta debilidades en sus procesos de recepción y registro de los comprobantes de retención del IVA, para lo cual se realizó un diagnóstico, a través de las técnicas de recolección de información seleccionadas, lográndose el primer objetivo de la investigación. Con el análisis de los resultados obtenidos se procedió a identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del control interno en el proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la empresa OLTP ATM SYSTEM C.A., expuestos en una matriz DOFA, lográndose el segundo objetivo establecido, donde se pudo observar entre las debilidades más resaltantes que:

- Motivado a que la recepción del comprobante de retención de IVA no es recibido en el momento en que se realiza el pago en algunos casos, los clientes no lo emiten ni envían por correo o físico, solo se registran las que son entregadas por clientes puntuales, el proceso no está siendo efectivo y por ende sufre una pérdida en dinero la empresa porque no se encuentran los soportes para rebajarlas en las declaraciones de IVA, cuando esta genera impuesto por pagar.
- El proceso no se está cumpliendo cabalmente, ya que legalmente, debe recibirse en el momento de emisión de pago de factura, pero existen clientes que no realizan dicha operación retienen el comprobante de retención de

IVA demorando su entrega o no realizándola.

- Afecta en gran manera a la empresa, debido a que no se aprovechan en el momento de la declaración de Impuestos de IVA por no tener los comprobantes de retención en físico generando mayor pago del tributo.
- No todos los comprobantes son registrados en el periodo en que fueron emitidos, motivado a que los clientes lo retienen y no los envían con los pagos de factura que realizan, en otras ocasiones se demoran las entregas por falta de seguimiento.

Se puede concluir, que la importancia del control interno en las operaciones regulares de la empresa, permiten salvaguardar los activos de manera que se pague lo justo del Impuesto al Valor Agregado, donde se logre rebajar las retenciones que han efectuado los clientes y se registren y declaren en los periodos en que fueron generados. Además, permite detectar posibles desviaciones para implementar los correctivos a tiempo, realizar registros oportunos para emitir reportes confiables.

En este sentido, se logró el tercer objetivo específico de la investigación ya que se logró establecer controles internos para optimizar el proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la empresa OLTP ATM SYSTEM C.A., de manera que se haga seguimiento a la documentación correspondiente, hasta su recepción, registro, declaración y archivo, permitiendo además, crear conciencia en su importancia tanto al personal que ocupa el cargo de coordinadora de logística como a los clientes, donde se les recalque la obligatoriedad de su entrega y las multas y sanciones que establece el COT, por incumplimiento de deberes formales, en materia de entrega de comprobantes de retención.

Asimismo, la empresa podrá minimizar sus desembolsos y pagar lo correspondiente en cada periodo al rebajar las retenciones descontadas por los clientes. Es por ello, que se pudo establecer controles creando un ambiente de control, actividades de control, mejorar la comunicación e información, evaluación del riesgo y el monitoreo.

## RECOMENDACIONES

Para lograr la efectividad en la implementación los controles internos propuestos para optimizar el proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la empresa OLTP ATM SYSTEM C.A., se recomienda lo siguiente:

- Implementar los controles internos propuestos y difundir a todo el personal involucrado en la recepción y registro de los comprobantes de retención, aplicando una evaluación continua de las actividades que conlleven a realizar los ajustes necesarios para mantener la calidad de los controles propuestos que se encuentran relacionados con el pago correspondiente al IVA.
- Realizar consultas a la División de Asistencia al Contribuyente en casos de dudas en la interpretación de la ley o la aplicación de algún mandato expreso del SENIAT.
- Mantener un constante envío de notificaciones a los clientes calificados de agentes de retención, para que envíen los comprobantes a tiempo, y recalcarles la importancia que tiene cumplir con los deberes formales y las sanciones establecidas por el COT.
- Preparar al personal en caso de posibles fiscalizaciones por parte de la Administración Tributaria.
- Adecuar las cuentas contables necesarias para el registro de las operaciones de débito y crédito fiscal conforme a la Ley de IVA y las Providencia Administrativa SNAT/2005/0056.
- Crear una cultura el hecho que los libros legales deben estar al día, y la documentación debidamente archivada, y expuestas en lugar visible aquellas que establece la normativa legal. .

## REFERENCIAS

- Arias, Fideas (2016). **El proyecto de investigación**. 5ta Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.
- Catacora, Fernando (2015). **Sistemas y Procedimientos Contables**. 10ª Edición. Colombia: Editorial Mc Graw – Hill. Interamericana S.A.
- Carrillo, Karla (2018). **La planificación tributaria como control interno en el proceso de ventas en materia de Impuesto al Valor Agregado en los Contribuyentes Especiales. Caso: Distribuidora Industrial DISINDCA, C.A.** Universidad de Carabobo. Campus Bárbula. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- 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.
- Código Orgánico Tributario** (2014). República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Extraordinaria 6.152, Decreto N° 1.434 mediante el cual se dicta el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Código Tributario, de fecha 18 de noviembre.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)**. Gaceta Oficial No. 36.860 del 30 de diciembre.
- Fariñas, Guillermo (2010). **Temas de Finanzas Públicas. Derecho Tributario e Impuesto Sobre la Renta**. 3ª Edición. Madrid. España: Editorial Ecolne.
- Figueroa, Alfredo (2008). **Principios de Derecho Tributario en la Constitución de 1991 y Jurisprudencia Contencioso-Administrativo**. Universidad de los Andes. Bogotá. Colombia: Trabajo de grado no publicado.
- Francés, Antonio (2016). **Estrategia para la empresa en América Latina**. 1ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial IESA.
- Garay, Juan (2007). **Ley de Impuesto al Valor Agregado**. Gaceta Oficial Ext. 38.435, Mayo 2006. 1ª Edición. Caracas. Venezuela: Ediciones Corporación.


- Hernández, Ediober y Hernández, Yemsi (2015). **Lineamientos de control para mejorar los procesos para el adecuado registro contable de las retenciones de IVA en la empresa Paraíso Canario C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2015). **Metodología de la Investigación.** 5ª Edición. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Hurtado, Iván y Toro, Josefina (2007). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios.** 1ª Edición. Caracas, Venezuela: Libros de “El Nacional”. Editorial CEC, S.A.
- Jarach, Héctor (2013). **Curso de Derecho Tributario.** 4ª Edición. Buenos Aires. Argentina: Ediciones Cima.
- Ley de Impuesto al Valor Agregado (2014).** República Venezolana de Venezuela. Gaceta Extraordinaria N° 6.152 de fecha 17 de noviembre. Decreto N° 1.436, mediante el cual se dicta el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma de la Ley que establece el Impuesto al Valor Agregado.
- Mantilla, Samuel (2010). **Control Interno. Estructura Conceptual Integrada.** 2ª Edición. Santa fe de Bogotá, Colombia: Editorial Ecoe Ediciones.
- Moreno, Joaquín (2000). **Contabilidad Intermedia.** 2ª Edición. México: Editorial Limusa Wiley.
- Moya, Edgar (2013). **Elementos de Finanzas Públicas y Derecho Tributario.** 3ª Edición. Caracas: Editorial Mobi-libros.
- Palella, Santa y Martins, Feliberto (2010). **Metodología de la investigación cuantitativa.** 3ª Edición. Venezuela: Editorial FEDUPEL.
- Parra, Armando (2006). **Planeación Tributaria para la Organización Empresarial.** 5ta Edición. Bogotá. Colombia: Editorial LEGIS.
- Providencia Administrativa SNAT/2005/0056 (2005).** Mediante la cual se designan agentes de retención del impuesto al valor agregado. República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 38.136 de fecha 28 de febrero.
- Providencia Administrativa SNAT/2015/0049 (2015).** Mediante la cual se designan agentes de retención del impuesto al valor agregado. República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 40.720 de fecha 10 de agosto.

- Rodríguez, Hilcia (2015). **Lineamientos tributarios para el control interno de las retenciones del Impuesto al Valor Agregado en los Contribuyentes Especiales (Caso: Grupo Saluos, C.A.** Universidad de Carabobo. Aragua. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Rodríguez, Jesús (2012). **Curso Práctico de Impuesto Sobre La Renta.** 5ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Jesús Rodríguez Yancys.
- Rondón, Francisco (2016). **Curso Práctico de Contabilidad General y Superior.** 2ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Centro Contable Venezolano.
- Sabino, Carlos (2012). **El proceso de investigación.** 3ª.Reimpresión. Caracas. Venezuela: Ediciones Lumen/Humanitas.
- Secaira, Lucrecia (2015). **Guía tributaria de IVA e Impuesto a la Renta Actualizado 2015 con aplicaciones contables.** Universidad Central del Ecuador. Quito. Ecuador: Trabajo de grado no publicado.
- Sevilla, Andrés (2007). **Impuesto al Valor añadido (IVA).** [Documento en línea]. Disponible en: <http://economipedia.com/definiciones/definiciones/impuesto-al-valor-anadido.html>. [Consulta, 2020 septiembre 20].
- Tamayo y Tamayo, Mario (2017). Tamayo y Tamayo, Mario (2010). **El proceso de la investigación Científica.** 4ª Edición. México D.F. México: Editorial Ediciones Limusa, S.A.
- Villegas, Héctor (2009). **Curso de Finanzas. Derecho Financiero y Tributario.** 7ª Edición. Buenos Aires. Argentina: Ediciones Palmar.

# ANEXOS

## Anexo A

### Cuadro 1. Observación directa: Cuadro de Observación

			
<b>Fecha de Aplicación:</b>			
<b>Empresa:</b>			
<b>Lugar:</b>			
	OBSERVACIONES	SI	NO
1	Existencia de manuales de normas y procedimientos para el registro de los comprobantes de retención en los libros de ventas.		
2	Capacitación del personal al ingresar al cargo sobre los registros de los comprobantes de retención en los libros de ventas.		
3	Se cuenta con un programa de cómputo adecuado para el control y registro colectivo de facturas. Modelo del Programa:		
4	Emisión de informes mensuales de los comprobantes de retención de IVA.		
5	Archivo actualizado de los comprobantes de retención.		

Fuente: Aquino y Zerpa (2020)



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

**Cuestionario**

Estimado señor,

Gerente de Administración

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar controles internos para optimizar el proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la empresa OLTP ATM SYSTEM C.A.

En este sentido, los resultados obtenidos serán utilizados como base de un trabajo de grado 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.- Responda brevemente y con claridad cada uno de los ítems razonando su respuesta.
- 3.- Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

Gracias por su colaboración,

**Anexo B**  
**Cuestionario**

Ítem 1.- ¿Cómo considera usted que se está llevando a cabo el proceso de seguimiento, recepción y registro de los comprobantes de retención del IVA emitidos por los clientes? Razone su respuesta.

**R-1:**

**R-2:**

**Análisis:**

Ítem 2.- ¿Explique, de qué manera le afecta a la empresa el tiempo que tarda el cliente en hacer entrega de los comprobantes de retención del IVA? Razone su respuesta.

**R-1:**

**R-2:**

**Análisis:**

Ítem 3.- ¿Indique si existe una persona asignada para hacer seguimiento de la recepción de los comprobantes de retención? De ser afirmativa su respuesta, indique el cargo de la persona y exponga: ¿Cómo considera que sea el resultado de este proceso?

**R-1:**

**R-2:**

**Análisis:**

ítem 4.- ¿Señale si los comprobantes de retención del IVA son registrados oportunamente, dentro de los periodos en que fueron generados? De ser negativa su respuesta, indique a que se debe el registro fuera de los lapsos.

**R-1:**

**R-2:**

**Análisis:**

Ítem 5.- ¿Explique brevemente, si se emiten reportes de los comprobantes de retención para verificar que los mismos hayan sido recibidos y registrados con los datos correctos para detectar posibles errores, y garantizar su corrección a tiempo?

**R-1:**

**R-2:**

**Análisis:**

Ítem 6.- ¿Indique, si se verifica en el portal electrónico del SENIAT que los comprobantes de retención hayan sido declarados por el cliente?

**R-1:**

**R-2:**

**Análisis:**

Ítem 7.- ¿Sabía usted que los contribuyentes especiales tienen el deber de declarar o presentar su declaración informativa de retenciones de IVA en el portal del SENIAT a través de Internet? Razone su respuesta.

**R-1:**

**R-2:**

**Análisis:**

Ítem 8.- ¿Los comprobantes de retención de IVA están debidamente archivados y relacionados a las facturas a las cuales le pertenece? Razone su respuesta.

**R-1:**

**R-2:**

**Análisis:**

Ítem 9.- ¿Conoce usted el proceso de declaración informativa de las retenciones del IVA, en el portal del SENIAT a través de Internet? Razone su respuesta.

**R-1:**

**R-2:**

**Análisis:**

Ítem 10.- ¿Expone si los registros contables de las declaraciones de IVA, y de los libros de compra y venta, están debidamente elaborados, según los lineamientos establecidos en la Ley? Razone su respuesta

**R-1:**

**R-2:**

**Análisis:**

Ítem 11.- ¿La empresa posee en sus instalaciones los libros de compra y venta, y las planillas de declaraciones de pago de retención de IVA?

**R-1:**

**R-2:**

**Análisis:**

Ítem 12.- ¿La empresa brinda al personal de facturación y logística de cobranza, capacitación sobre la registro y seguimiento de los comprobantes de retención del IVA para la actualización de los libros de y venta, y las planillas de declaraciones de pago de retención de IVA?

**R-1:**

**R-2:**

**Análisis:**

Ítem 13.- ¿Exprese de qué manera el establecer controles internos podría optimizar el proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la empresa OLTP ATM SYSTEM C.A.? Razone su respuesta

**R-1:**

**R-2:**

**Análisis:**

**Fuente:** Aquino y Zerpa (2020)

### Anexo C. Formatos de la Propuesta

Figura 4.- Modelo Comprobante de Retención de clientes

Comprobante de Retención de Impuesto al valor Agregado Según Providencia.  
Administrativa: SNAT20150049, del 14 de Julio de 2015

0. Nro. de Comprobante: 20200200003325      1. FECHA EMISION: 10-07-2020      2. FECHA ENTREGA: / /

2. NOMBRE O RAZÓN SOCIAL del AGENTE DE RETENCIÓN: PRODUCTOS AMADIO, C.A.      3. REGISTRO DE INFORMACIÓN FISCAL DEL AGENTE DE RETENCIÓN: J-07502830-9      4. PERIODO FISCAL: AÑO: 2020 / MES: 02

5. DIRECCIÓN FISCAL DEL AGENTE DE RETENCIÓN: AV LISANDRO ALVARADO EDIF PRODUCTOS AMADIO PISO 0 LOCAL 127-67, SECTOR LA FLORIDA, VALENCIA EDO

6. NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL SUJETO RETENIDO: OLTP ATM SYSTEMS, C.A.      7. REGISTRO DE INFORMACIÓN FISCAL DEL SUJETO RETENIDO (R.I.F.): J-30026276-6

DIRECCIÓN FISCAL DEL SUJETO RETENIDO: ZON AINDUSTRIAL CASTILLITO, AV. DON JULIO CENTENO, C.C. VIENA LOCAL NRO. 15 SAN DIEGO EDO. CARABOBO

Operac. N°	Fecha	N° de Factura	N° de Control	N° de Nota de Débito	N° de Nota de Crédito	Tipo de Tran	N° de Factura Ajustada	Total Compras con I.V.A.	Compras sin derecho a Crédito	COMPRAS INTERNAS O IMPORTACIONES		I.V.A. Retenido	
										Base Imponible	% Alic.		Impuesto I.V.A.
3665	10/02/2020	00044391	00-0034988			01-reg		358,400.00	0.00	308,966.82	16.00	49,434.48	37,075.86
								358,400.00	0.00	308,966.82		49,434.48	37,075.86

PRODUCTOS AMADIO C.A.  
Agente de Retención: *[Firma]*

**RECIBIDO**  
10 02 2020  
Por Proveedor: \_\_\_\_\_

Fuente: Departamento de Logística (2020)

Figura 5.- Libro de Ventas de la empresa OLTP ATM SYSTEMS, C.A.

OLTP ATM SYSTEMS, C.A.

U300262764 Av. Julia Centeno CC Niño San Diego

Libro de ventas I.V.A

desde: 01/02/2020 hasta 29/02/2020

Ventas Internas / Contribuyentes
Ventas por alic. general (16%)

Nro Opo	Fecha	R.I.F.	Nombre o Razón Social	Tipo Doc	Número Decum.	Número Control	Tipo Tran.	Nro. Fac Afectado	Fecha Fac Incluyendo Impuesto	Total Ventas	Ventas Exentar	Monto Alic. Gral.		Base Retención	I.V.A.	RETENCIONES		Nro. de Com. de Retención	Fecha de Com. de Retención	
												Base Imponible	X Mil			I.V.A. Retenido	I.V.A. X Mil Percibido			
1	18/02/2020	J-87382331-1	PRODUCTOS AHMADO, C.A.	INC	00000001	00-00000001	00-REG			338.000,00	0,00	308.965,52	16,00	49.434,48	308.965,52	49.434,48	0	0,00		
2	18/02/2020	J-87382331-1	PRODUCTOS AHMADO, C.A.	RET	00000001		00-REG			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	308.965,52	49.434,48	37.075,86	75	12.350,62	10/02/20
										358.000,00	0,00	308.965,52		49.434,48			37.075,86		12.350,62	

Retenciones Aplicadas a otros Periodos

Nro Opo	Fecha	ID Fiscal	Nombre o Razón Social	Tipo Doc	de Camp. Retención	Tipo Tran.	Nro. Fac Afectado	Fecha Fac Afectado	Base Retención	I.V.A. Retenido	I.V.A. X Mil	
									0,00	0,00	0,00	
										0,00		

Resumen de Debitos Fiscales

Base Imponible Jebito Fiscal

Retenciones Aplicadas		37.075,86
Ventas Internas gravadas por alicuota general (Contribuyentes) (16%)	308.965,52	49.434,48
Ventas Internas gravadas por alicuota general (no Contribuyentes) (16%)	0,00	0,00
Ventas Internas gravadas por alicuota reducida (Contribuyentes) (7%)	0,00	0,00
Ventas Internas gravadas por alicuota reducida (no Contribuyentes) (7%)	0,00	0,00
Ventas Internas gravadas por alicuota al lujo (Contribuyentes) (9%)	0,00	0,00
Ventas Internas gravadas por alicuota al lujo (no Contribuyentes) (9%)	0,00	0,00
<b>Total ventas y débitos fiscales del período</b>	<b>308.965,52</b>	<b>49.434,48</b>
<b>Ventas internas no gravadas</b>	<b>0,00</b>	

Fuente: Departamento de Logística (2020)