



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

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA DE
LOS PROCESOS DE RETENCIONES DE IVA
DEL CONTRIBUYENTE ESPECIAL C.A.
CORPORACIÓN INDUPART**

Autora: Vanessa Salazar
C.I. 22.740.464

San Diego, Octubre del 2017



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

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE
RETENCIONES DE IVA DEL CONTRIBUYENTE ESPECIAL C.A.
CORPORACIÓN INDUPART**

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

LCDO. JENNER FLETTE. C.I. V-14.247.312

TUTOR ACADÉMICO

LCDA. AURA MARLENE MURIA DE GONZALEZ. C.I V-3.583.859

TUTOR EMPRESARIAL

Autor: Vanessa Salazar
C.I. V -. 22.740.464

San Diego, Octubre de 2017

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	PP
	1
CAPÍTULO	
I LA EMPRESA	
1.1. Nombre de la empresa	3
1.2. Reseña Histórica	3
1.3. Misión	3
1.4. Visión	3
1.5. Valores	4
1.6. Estructura Organizativa de la Empresa	4
1.7. Actividades desarrolladas durante la pasantía	5
	5
	5
	6
CAPÍTULO	
II EL PROBLEMA	
2.1. Planteamiento del Problema	6
2.2. Formulación del Problema	9
2.3. Objetivos	9
2.4. Justificación	10
2.5. Alcance	11
CAPÍTULO	
III MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL	
3.1. Antecedentes	12
3.2. Bases Teóricas	18
3.3. Bases Legales	32
3.4. Definición de Términos Básicos	36
CAPÍTULO	
IV FASES METODOLOGICAS	
4.1. Fases del Informe	38
4.1.1 Diagnóstico.	38
4.1.2 Identificación de las debilidades y fortalezas	39
4.1.3 Diseño de los procedimientos	40
CAPÍTULO	
V RESULTADOS	
5.1. Análisis de los Resultados	41

CAPÍTULO		pp.
VI	PROPUETA	
	6.1 Presentación de la Propuesta	53
	6.2. Objetivos de la Propuesta	53
	6.3. Justificación de la Propuesta	54
	6.4. Factibilidad de la Propuesta	55
	6.5. Desarrollo de la Propuesta	56
	CONCLUSIONES	70
	RECOMENDACIONES	73
	REFERENCIAS	75
	ANEXOS	78

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	pp.
Existencia de políticas y procedimientos de retenciones del IVA	42
Capacitación en materia de retenciones del IVA.	43
Conocimiento de los deberes formales del IVA	44
Cumplimiento directo de los lapsos para la declaración y pago del IVA	45
Conocimiento de sanciones por incumplimiento de deberes formales	46
Dificultad para determinar las retenciones de IVA	47
Procedimiento para enterar el impuesto del IVA	48
Dificultad para determinar las retenciones de IVA	49

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones, implantan mejoras en sus procesos para ser cada vez más competitivas, ello incluye el ser más eficientes en el pago de sus obligaciones tributarias a tiempo, por lo tanto es necesario efectuar los cálculos, declaraciones y pago de manera oportuna, de acuerdo a las normativas establecidas por la Administración Tributaria, mediante el cumplimiento de procedimientos, dirigidos al logro de los objetivos organizacionales, y de esta manera mantenerse en el mercado.

En este sentido, la presente investigación tuvo como objeto proponer un plan estratégico para la mejora de los procesos de retenciones de IVA del contribuyente especial C.A. CORPORACIÓN INDUPART, con la finalidad de cumplir con la obligación tributaria, y minimizar el riesgo de sufrir multas, sanciones o suspensión de operaciones, al momento de una fiscalización por parte del SENIAT, como agente regulador en materia tributaria.

Para tal fin, el tiempo de investigación, búsqueda de resultados y desarrollo de técnicas serán de dos (02) semestres regulares, para el cual se han creado ciertos objetivos que ayudarán a la mejora de la organización, que se estudiarán en los diferentes capítulos, el cual estará estructurado de la siguiente manera:

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

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

Capítulo III: Marco Referencial Conceptual, se contemplan los antecedentes de la investigación, los aspectos relacionados a la realización y ejecución de un plan estratégico, donde incluya citas textuales que sirvan de soporte a la investigación y finaliza con la definición de términos básicos. Asimismo,

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

Capítulo V, se muestran los Resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de información y sus respectivos análisis necesarios para el desarrollo de las fases metodológicas para desarrollar el informe de pasantías.

Capítulo VI, la Propuesta en ella se desarrolló el plan estratégico para la mejora de los procesos de retenciones de IVA del contribuyente especial C.A. CORPORACIÓN INDUPART, para dar solución a la problemática existente y mejorar sus procesos de control en el área donde se desarrolló el informe.

Para finalizar se describen las conclusiones y recomendaciones a las que llegó la autora, de igual forma las recomendaciones sobre la aplicación de las estrategias planteadas.

Referencias: Bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo información que permiten sustentar la información presentada para el desarrollo del presente informe.

CAPÍTULO I

LA EMPRESA

1.1 Nombre de la Empresa

C.A CORPORACION INDUPART, se encuentra ubicada en la Av. La Plaza, Manzana MC4, Local Edificio INDUPART N° 18 Urbanización los Jarales, Valencia-Estado Carabobo.

1.2 Reseña Histórica

C.A CORPORACION INDUPART, es una empresa venezolana creada en Valencia el 22 de Septiembre de 2.005, nace dedicada al ramo de la industria manufacturera de insumos y materia prima para fabricación de cables de bujías, la cual cuenta con personal calificado, de confianza que día a día han contribuido al crecimiento de la misma, además todo esto alcanzado gracias a la capacidad y experiencia de sus socios, ya cumplen con las más altas normas de calidad y ética para ofrecer servicios integrales y soluciones concretas para resolver los problemas de la organización.

1.3 Misión

Ser una empresa industrial manufacturera de insumos y materia prima para fabricación de cables de bujías, trabaja con estándares internacionales de calidad y alta tecnología para satisfacer las necesidades y exigencias de las grandes ensambladoras, generando crecimiento sostenido en nuestra región.

1.4 Visión

Ser empresa líder a nivel nacional e internacional con altos estándares de calidad en el mercado de cables para bujías, adaptándonos a las nuevas realidades.

1.5 Valores.

Su mayor fortaleza son sus valores los cuales dirigen todas sus acciones entre las cuales se señalan:

Confianza: como el atributo que caracteriza al recurso humano, para poder crecer, para poder evolucionar, para poder desarrollarse. Necesitan confianza en ellos mismos y en las personas que los rodean.

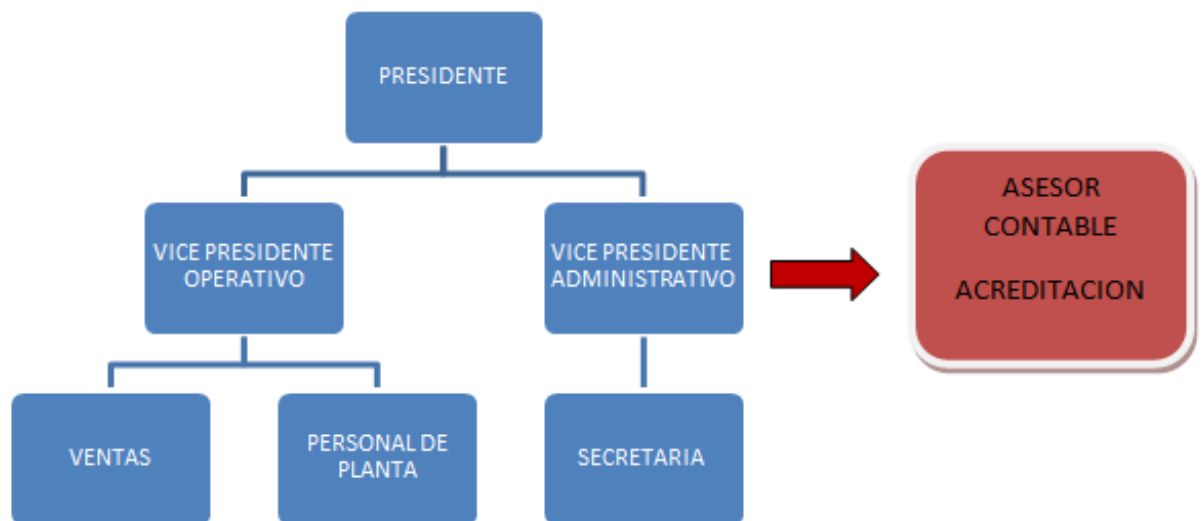
Igualdad: Asumir la obligación moral y garantizar la participación y el ingreso de manera igualitaria, garantizando la igualdad de oportunidades.

Honestidad: con su trabajo, sus clientes y sus colegas.

Lealtad: para su nuestra profesión, sus clientes y sus colegas.

Respeto con la ley, la ética y los principios que rigen su profesión.

1.6 Organigrama de C.A CORPORACION INDUPART



Fuente: Salazar (2017)

1.7 Actividades desarrolladas durante el periodo de la acreditación por experiencia laboral en una firma de Asesoría Contable Externa.

El cargo es de asistente contable en la sociedad civil Salazar, Salazar y Asociados en la cual labora y la misma le presta el servicio de asesoría contable externa a C.A CORPORACION INDUPART, empresa en la cual se hace el estudio, el trabajo consiste en realizar mes a mes los libros de compras y ventas, revisar el manejo del inventario, supervisar que las retenciones estén correctas para así poder realizar el TXT y declarar quincenalmente las retenciones, declara IVA y todas las operaciones que esto requiere, luego entregar la contabilidad del mes, actualizar los balances y llevar los registros en los respectivos libros.

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del problema

Actualmente, en Venezuela se han generado constantes cambios económicos y financieros, obligando al gobierno implantar medidas y nuevas normativas que permitan aumentar los ingresos fiscales de origen no petrolero para cubrir en parte el gasto público, con la finalidad de poder prestando un servicio a la comunidad, de bienestar, infraestructura, salud y educación. Dentro de esta perspectiva, el fortalecimiento de las finanzas públicas, genera la necesidad de una mayor y efectiva redistribución de los ingresos fiscales, entre los poderes centrales, regionales y locales, así como la eficiencia en el aprovechamiento de los recursos en la producción de servicios para la población, es decir una gestión pública eficiente.

Por lo tanto, el estado para poder realizar sus funciones y afrontar sus necesidades públicas, debe contar con recursos y estos se obtienen a través de los procedimientos formalmente establecidos y preceptuados en principios legales constitucionales. A tales efectos, se han generado un conjunto de reformas tributarias en el país, con la finalidad de que se pueda incrementar y mejorar los procesos para la recaudación y disminuir el déficit fiscal. Como consecuencia, se creó el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) el cual contribuye activamente con la formulación de políticas fiscales y tributarias, por lo tanto fue necesaria la creación y modificación de las leyes; ya que son las únicas que pueden definir y determinar los hechos imposables, establecer alícuotas, bases de cálculos, sujetos pasivos, exenciones, exoneraciones y beneficios e incentivos fiscales.

En implicación de ello, el sistema tributario venezolano, se ha enmarcado en el diseño y aplicación de impuestos, tasas y contribuciones de diversa índole, entre los

cuales se considera de gran significancia para la nación, los impuestos nacionales, en función de la proporcionalidad de ingresos obtenidos a través de estos rubros. Se han establecido en el país, distintos tipos de impuestos entre los cuales se encuentran el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Para la fecha de noviembre 2014, se modificó la Ley del IVA, publicada en gaceta oficial Extraordinaria N° 6.152 con el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma de la Ley que establece el Impuesto al Valor Agregado en su Artículo No.: 1 hace mención a: Se crea un impuesto al valor agregado, que grava la enajenación de bienes muebles, la prestación de servicios y la importación de bienes, según se especifica en esta Ley, 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 o económicos, públicos o privados, que en su condición de importadores de bienes, habituales o no, de fabricantes, productores, ensambladores, comerciantes y prestadores de servicios independientes, realicen las actividades definidas como hechos imposables en esta Ley.

Cabe señalar que, El impuesto al Valor Agregado (IVA) es obligatorio y sin carácter de reciprocidad, una vez aplicada la alícuota de IVA, se deberá hacer una declaración, donde los sujetos pasivos presentarán dentro de los primeros quince días hábiles del mes siguiente las operaciones gravadas con el impuesto, realizada dentro del mes calendario inmediato anterior en la forma y plazos que se establezca en el reglamento, en dicha declaración serán deducidos de los débitos fiscales los créditos fiscales del mes, esto arroja una diferencia si el saldo es a favor quiere decir que los créditos fiscales son mayores a los débitos fiscales y viceversa.

En este sentido, la gestión tributaria venezolana, ha diseñado una serie de mecanismos para la optimización del sistema tributario, de manera que conlleven a incrementar los niveles de recaudación y, por ende, la disminución de la evasión fiscal. Al respecto, se tiene que para poder ejercer un mayor control sobre buena parte de los contribuyentes, el SENIAT, de acuerdo a lo señalado en el Código Orgánico Tributario (2014), crea las figuras de Agentes de Retención; en el cual, la

Administración Tributaria tiene la potestad de designar a las personas naturales y jurídicas en atención a su nivel de ingresos brutos anuales, que realicen operaciones gravadas con el impuesto, para que retengan de sus proveedores ciertas cantidades por concepto del Impuesto.

Esta figura de las retenciones, es gestionada a través de la administración tributaria, por medio de los denominados agentes de retención, quienes están representados por personas jurídicas tanto públicas como privadas que han sido designadas para efectuar el proceso de deducción o retención del impuesto a otros contribuyentes para luego enterarlos al Fisco Nacional.

Como resultado, el proveedor no recibirá la totalidad del IVA facturado, ya que el comprador deberá retener un porcentaje, entregándole un comprobante de retención por el importe que le haya retenido, pudiendo ser descontado por el vendedor de su cuota tributaria. Este procedimiento está establecido en la Providencia Administrativa vigente SNAT/2015/00049, emitida en la Gaceta Oficial No. 40.720 de fecha 10 de Agosto de 2015, para que éste realice las adecuaciones necesarias que le permitan cumplir sus obligaciones.

Por su parte, quien sea nombrado agente de retención y sea contribuyente especial está en la obligación de cumplir con las obligaciones señaladas en la Providencia Administrativa 0049, entre las que destacan: realizar las retenciones correspondientes, emitir los comprobantes de retención, realizar las declaraciones y pago de las retenciones de acuerdo a los calendarios diseñados para tal efecto por la Administración Tributaria, entre otros. Es de destacar, que el incumplimiento de tales obligaciones por parte de las empresas se puede considerar como un intento de defraudación al Fisco.

En función de expuesto anteriormente, cabe señalar que en la empresa C.A. CORPORACIÓN INDULPART, ha sido designada como agente de retención del IVA, en sus transacciones comerciales con diversas personalidades jurídicas, en la cual se pudo evidenciar la existencia de debilidades en el proceso de elaboración, registro, declaración y pago de las retenciones de IVA, así como la emisión y entrega

de los comprobantes de retención a los proveedores, en las operaciones contables. Hablar de control es referirse al mecanismo indispensable que coadyuva el orden, disciplina y metodología sistemática.

Asimismo, se perciben algunas fallas o deficiencias traducidas en el retraso en este proceso por concepto de este tributo a través de las retenciones, y reflejados en los niveles de recaudación mostrados en períodos anteriores, asimismo se observan limitaciones derivadas del control interno en la entidad para la gestión tributaria sobre este particular, las deficiencias informativas, la capacitación del personal, así como las medidas, mecanismos y estrategias empleadas en esta área, las cuales pueden ser de poco impacto, que sin embargo al no ser atendidos de manera oportuna, pueden generar, además de diferencias en los libros de compra y ventas para poder declarar el IVA en el portal del SENIAT, generar multas o sanciones al momento de una fiscalización al no efectuar la respectiva retención al momento del pago de la factura.

2.2 Formulación del Problema:

Por lo antes expuesto, se formula la siguiente interrogante: ¿Cuál sería el plan estratégico para la mejora de los procesos de retenciones de IVA del contribuyente especial C.A. CORPORACIÓN INDUPART?

2.3 Objetivos del Informe

2.3.1 Objetivo General

Establecer un plan estratégico para la mejora de los procesos de retenciones de IVA del contribuyente especial C.A. CORPORACIÓN INDUPART.

2.3.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual referente al proceso de retenciones de IVA del contribuyente especial C.A. CORPORACIÓN INDUPART.
- Identificar las debilidades y fortalezas de los procesos de retenciones de IVA

del contribuyente especial C.A. CORPORACIÓN INDUPART.

- Diseñar un plan estratégico para la mejora de los procesos de retenciones de IVA del contribuyente especial C.A. CORPORACIÓN INDUPART.

2.4 Justificación del Informe

Este informe se justifica, ante la necesidad expuesta por la gerencia de mejorar los procesos de retenciones de IVA del contribuyente especial C.A. CORPORACIÓN INDUPART, a través de la elaboración de un plan estratégico que pueda ser ejecutado, para lograr una eficacia y eficiencia en los procesos, el logro de metas propuestas, proporcionando a su vez una alternativa a la solución del problema que fue considerado como tema del presente estudio.

Asimismo, tiene como propósito ofrecer una mejora en la gestión de la empresa en materia tributaria, para el logro eficiente y eficaz de las metas y objetivos establecidos por la gerencia de esta organización, en relación a las retenciones del IVA, por lo tanto, es necesario el efectivo diseño de un plan estratégico que considere mejoras tanto en los procesos, como establecer políticas, normativas y procedimientos, para que el personal que labora en el área contable y de impuestos, sea más eficiente y efectivo en su desempeño, a través de la capacitación y adiestramiento en materia tributaria relacionado al IVA, para optimizar el proceso de registros contables de las retenciones de IVA que presenta esta organización actualmente, su declaración y pago oportuno, así como la entrega de los comprobantes a los proveedores.

Es significativo destacar, que la conclusión de este informe ayudara a la reflexión implementar un plan estratégico, que generen cambios significativos en el personal administrativo y contable de la empresa en estudio, y para que impulse la investigación educativa como medio científico para la solución de problemas y a la vez generadores de aportes al conocimiento, saberes, métodos y técnicas para ser considerados de acuerdo a las necesidades de diferentes organizaciones

Por lo tanto, impulsando la motivación que influirá en el accionar investigativo de los profesionales, además de incentivar y contribuir cada día el interés por indagar y de esta forma poder desarrollar sus capacidades, habilidades que le permitan propiciar su capacidad creadora para desenvolverse en la realidad que lo rodea de una manera exitosa que le proporcionaran estímulos de aceptación en la comunidad universitaria, debido a que se encuentra enmarcado bajo las líneas de investigación Tributos Nacionales y Municipales, tema Impuesto al Valor Agregado.

Asimismo, este informe sirve de apoyo a los investigadores, organizaciones científicas, instituciones educativas, compañeros de trabajo y aquellas personas que tenga interés por el tema por los aportes información que precisa en el área de investigación Contaduría Pública, para su fomento basada en la búsqueda de hallazgos a través de la observación y técnicas de recolección de datos que justificaran la factibilidad de su propuesta, esto contribuirá como referencia o antecedente para otras investigaciones relacionadas al igual que los aportes al conocimiento generados por los análisis, conclusiones y recomendaciones que se presentan como la viabilidad a la solución del problema planteado en este informe. Finalmente, el presente informe ha sido de gran ayuda para la investigadora, ya que le aportará conocimientos académicos a fin de optimizar su desempeño profesional en el ámbito laboral.

2.5 Alcance del Informe

El presente informe de acreditación por experiencia laboral, se realizará dentro de las instalaciones de la empresa C.A. CORPORACIÓN INDUPLAT, en el departamento de contabilidad e impuestos, a través del objetivo principal de establecer un plan estratégico para la mejora de los procesos de retenciones de IVA del contribuyente especial, el mismo está dirigido a todo el personal que labora en el área mencionada, en el cual se aplicarán los instrumentos y técnicas de recolección de información, necesarios para realizar el diagnóstico, que permita identificar las debilidades y fortalezas existentes, para poder desarrollar la propuesta.

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

3.1 Antecedentes de la Investigación

El presente capítulo contiene los antecedentes del estudio, Ramírez, (2007:61), señala que al hablar de los antecedentes de la investigación “Consiste en dar al lector toda la información posible acerca de las investigaciones que se han realizado, tanto a nivel nacional como internacional, sobre el problema que pretende investigar”. En este sentido se incluye los trabajos realizados previamente relacionados con el tema o problema tratado en el informe. Se incluyen aquí, el objetivo general, las técnicas e instrumentos utilizados, conclusiones y recomendaciones realizadas por otros autores que han tratado la problemática que constituye el núcleo, centro u objeto de la investigación que se ha abordado. Primeramente se presenta el de:

Colina y Hernández (2017), realizaron un trabajo de grado titulado, **“Lineamientos para la elaboración de los libros de compra y venta del impuesto al valor agregado (IVA) de la empresa Tostadas Lunchería La Pilarica, C.A.”**, para optar en al título de Licenciadas en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez. La investigación tuvo como finalidad unificar la función del registro, cálculo, declaración y pago, tanto de los impuestos del IVA causados por las compras y ventas, como las retenciones efectuadas a los proveedores por este concepto, así como, facilitar el aprendizaje tributario necesario y entender la importancia de la declaración oportuna del mismo y su aprovechamiento en el periodo que son causados.

Para lograr tal fin, el estudio se desarrolló bajo la modalidad de un proyecto factible, apoyado en un estudio con diseño de campo, cuya población y muestra consultada fue conformada por cinco (05) personas involucradas en el proceso del departamento administrativo y contable, a quienes se le aplicó las técnicas la encuesta

a través del instrumento el cuestionario conformado por diez (10) preguntas cerradas de respuestas dicotómicas tipo si-no, y la observación directa apoyada de una lista de cotejo como instrumento. Cuya información permitió realizar un diagnóstico real sobre los procesos relacionados con los libros de compra y venta y los comprobantes de retención, detectando las debilidades existentes en el mismo, que sirvieron de base para la elaboración de los lineamientos adecuados de acuerdo a las necesidades de la empresa en estudio.

Las autoras concluyen en su investigación, que los procesos de registro en los libros contables de compra - venta, y las declaraciones de IVA en el portal del SENIAT, a través de Internet, no son elaboradas por el personal del área de contabilidad de la empresa, esto evidencia una debilidad, debido a que el personal no tiene los conocimientos necesarios para elaborarlas, por lo que se debió considerar al momento de establecer los lineamientos propuestos, evidenciándose la necesidad de un proceso de capacitación e inducción a todos los miembros del departamento de contabilidad para llevar a cabo dichos lineamientos en los procesos relacionados en materia del IVA.

Su aporte a la presente investigación, es 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, sin embargo, una minoría del personal no tiene conocimiento de esa información, lo cual evidencia una debilidad debido a que se requiere que todo el personal conozca tal información para poder hacer las revisiones de su oportuna declaración, siendo la firma de asesoría contable, la que realiza tales actividades, debe tener claro que debe realizar los procesos adecuadamente o podría afectar al cliente, si las retenciones no son enteradas en el período que corresponda, para evitar posibles sanciones ante el ente regulador.

Galíndez y Russo (2017), presentaron una investigación titulada **“Estrategias para el cumplimiento de obligaciones tributarias en materia de IVA para la empresa CONVERSIONES INGEPACA C.A.”**, para optar a los títulos de Licenciados en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez. La

investigación tuvo como finalidad que la empresa logre cumplir con sus obligaciones tributarias en materia de IVA, debido a que en la actualidad presentó debilidades en sus procesos para la declaración y pago oportuno, es por ello, que al cumplirlo podrá prevenir sanciones, multas o suspensión de su actividad operativa, al momento de una fiscalización.

Metodológicamente se encuentra enmarcado bajo la modalidad de proyecto factible, con diseño de campo y documental, a nivel descriptivo, cuya población y muestra estuvo conformada por tres (03) personas involucradas en el proceso del declaración y pago de IVA, en el departamento de contabilidad e impuestos. En cuanto, a las técnicas e instrumentos de recolección de información que se aplicó fueron la encuesta a través del cuestionario como instrumento, compuesto de diez (10) preguntas dicotómicas cerradas con respuestas (si-no) y la observación directa a través de un cuadro de observación, cuya información obtenida fue tabulada, graficada, analizada e interpretada, para diagnosticar la situación actual que presento el departamento en sus procesos y determinar las debilidades y fortalezas existentes, para poder disminuir las debilidades encontradas a través de la las estrategias propuestas, y poder darle solución a la problemática presentada.

Los autores concluyen en su investigación, que se evidencia una gran debilidad en el incumplimiento de los deberes formales, fomentado por la falta de conocimiento del personal sobre las implicaciones tales como multas y sanciones, el cual no se ha prestado la atención necesaria, aunado a ello no se ha realizado una capacitación del personal en materia del IVA y la gerencia no tiene conocimiento de las obligaciones del sujeto pasivo, lo cual es un riesgo muy importante para la empresa al no realizarse adecuadamente los procesos. Su aporte a la presente investigación, es su basamento teórico sobre agentes de retención y su responsabilidad en retener, declarar y pagar el IVA, en los lapsos establecidos por parte de la administración tributaria, en el calendario emitido por este ente.

Hernández y Hernández (2015), presentaron un trabajo de grado titulado **“Lineamientos de control para mejorar los procesos para el adecuado registro**

contable de las retenciones de IVA en la empresa Paraíso Canario C.A., ubicada en el Municipio Guacara en el Estado Carabobo”, en la Universidad José Antonio Páez. La presente investigación tuvo como la finalidad de facilitar el aprendizaje tributario necesario de una empresa en relación a la importancia de la declaración oportuna del mismo, así como su aprovechamiento en los libros de compra y venta, que permitan mejorar la liquidez de la empresa en estudio, permitiendo de igual manera, cumplir con las disposiciones tributarias, por lo cual es necesario realizar el registro contable adecuado de manera de presentar los estados financieros con cifras reales.

En cuanto a la metodología que se utilizó para lograr el objetivo, estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, con diseño de campo, la población estuvo conformada por tres (03) personas involucradas en el proceso del departamento en estudio, por lo que la muestra estuvo conformada por la misma población, ya que, los informantes seleccionados fueron los indicados para suministrar la información que requirió la investigación. Por otro lado, los instrumentos de recolección de datos aplicados fueron la entrevista a través del cuestionario con diez (10) preguntas dicotómicas cerradas con respuestas (si-no) y la observación directa a través de una lista de cotejo. Con la información obtenida, se procedió a presentar el análisis de los resultados, con el fin de establecer las pautas al desarrollo de la propuesta, para lograr la mejora de proceso de control interno en el área contable, lo cual ayudo al incremento de la eficiencia organizacional y a la solución del problema existente.

Las autoras concluyen en su investigación, que a través de los lineamientos propuestos el personal que labora en la empresa objeto, puede optimizar los procesos del registro contable en materia de IVA y realizar una oportuna declaración y exactitud en el pago del mismo, ya que sirve de herramienta de control interno, por lo que el personal podrá ser más eficiente y eficaz en el desempeño de sus funciones para el logro de los objetivos organizacionales en materia tributaria.

El aporte del antecedente al presente estudio, es que brinda información

relaciona la implicación que tiene para los proveedores, el poder entregar de manera oportuna los comprobantes de retención, debido a que estos los requieren para poder aprovechar de realizar su registro y declaración en el periodo en que incurrieron.

Aular (2014), en su investigación titulada **“Estrategias para optimizar los procedimientos en materia de retenciones de IVA relacionados a la cartera de clientes de Cervecería Polar, C.A. en la Agencia La Guacamaya”**, presentado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez. La investigación tuvo como finalidad de establecer los procesos necesarios para la verificación, revisión y procesamiento de los documentos fiscales como comprobantes de retenciones emitidos por los contribuyentes, con la finalidad de implantar el manejo de dichos documentos por el departamento de caja.

En cuanto a la metodología aplicada, la investigación se desarrolló en cuatro (04) fases de acuerdo a los objetivos específicos propuestos, con la finalidad de lograr el objetivo general, para ello se aplicó como técnica e instrumento de recolección de información, aplicado a una población de cuarenta y cinco (45) personas involucradas directamente al departamento. Asimismo, la muestra tomada para la investigación estuvo conformada por treinta y cinco (35) franquiciados quienes el SENIAT han designado como contribuyentes especiales, a los cuales se les aplicó como técnica de recolección de información la encuesta a través de un cuestionario compuesto de diez (10) preguntas tipo cerradas, con respuestas SI-NO cuyos resultados fueron tabulados, graficados, analizados e interpretados, asimismo se apoyó en la técnica la observación directa en donde se utilizó una ficha de observación compuesta de ocho (08) ítems de respuestas de categorización muy bueno, bueno, regular y deficiente, para obtener la información necesaria para la construcción de una matriz DOFA.

La autora concluyó en su estudio que, el personal debe mantener un constante monitoreo en las operaciones referentes al comprobante de retención de IVA, así como una conciliación diaria de todos los comprobantes de retenciones recibidos con relación al libro de ventas en el departamento de caja, por medio de un reporte, el cual finalmente debe archivarse para su posterior entrega a la gerencia tributaria de la

empresa. Su aporte a la presente investigación, es en cuanto a la necesidad de establecer monitoreo y control de los comprobantes de las retenciones realizadas por los clientes de la empresa en estudio, y entregar los comprobantes emitidos a los proveedores, para poder realizar una verificación en su oportuna recepción en la empresa.

Por su parte, Coa y Gómez (2013), en su trabajo de grado titulado **“Evaluación del procedimiento de las declaraciones y pagos del impuesto al valor agregado aplicado por la firma contable Rondón Márquez & Asociados a sus clientes en el año Fiscal 2012 en San Félix, Estado Bolívar”**, presentado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad Experimental de Guayana, San Félix. La investigación tuvo como objetivo realizar una evaluación del procedimiento de las declaraciones y pagos del IVA aplicado por la firma contable a sus clientes en el año fiscal 2012, ya que tiene como importancia la mejora de dichos procedimientos.

La metodología de la investigación fue de tipo descriptiva y se aborda a través de un diseño de campo, cuya población estuvo conformada por quinientos cincuenta y dos (552) planillas, simplificadas por un muestreo probabilístico mediante una fórmula estadística. Como técnica de recolección de datos se utilizó la observación directa y como instrumento la lista de los clientes llevados en la firma, programas de cálculos y cuadros sinópticos.

El autor concluye en la investigación, que existe desconocimiento de las leyes que rigen los tributos nacionales, en este caso el IVA, se consideran un factor importante en el cumplimiento de las normas tributarias, y su aporte, a la presente investigación, es en cuanto a que gran parte de las empresas, pequeñas, han sido calificadas como agentes de retención, y requieren cumplir con la obligación tributaria, en la cual tienen desconocimiento de como cumplir con las obligaciones formales, por lo tanto recurren a firmas contables que puedan realizar los procesos en materia tributaria para cumplir con la normativa vigente.

3.2. Bases Teóricas

A respecto, Silva (2006:65), expresa que las bases teóricas “Se refiere a la exposición de un conjunto actualizado de conceptos, definiciones, principios, postulados, etc., que sustentan la teoría principal del tópico objeto de estudio”. Con el propósito de sustentar ampliamente la realización de esta investigación se presenta una serie de teorías y conceptos afines con la problemática planteada, las cuales se detallan a continuación:

3.2.1 Plan Estratégico

En cuanto al plan estratégico, Martínez y Milla (2012:68) indicaron que “se denomina estratégico porque implica un razonamiento del más alto nivel, de esta manera hacer un plan estratégico consiste en razonar que se estima llevará a tomar decisiones correctas dentro de una organización”, asimismo, un plan estratégico es un excelente ejercicio para aclarar los lineamientos que marcan el futuro de la misma. En este sentido, el propósito de este tipo de planes se realiza para descubrir lo mejor de la organización, a fin de hacer participar a las personas en la valoración de las cosas que hacen mejor, ayudándolos a identificar los problemas y oportunidades.

Por su parte, Estrada (2008) expresa que:

El plan estratégico es un documento formal en el que se intenta plasmar, por parte de los responsables de una compañía (directivos, gerentes, empresarios,) cuál será la estrategia que dirigirá el rumbo de la empresa durante un periodo de tiempo, generalmente de tres (03) a cinco (05) años. (p: 85).

El mismo autor, también indica que el plan estratégico es cuantitativo, ya que establece las cifras que debe alcanzar la compañía; a su vez es manifiesto, porque describe el modo de conseguirlas, perfilando la estrategia a seguir, y por último es temporal, ya que indica los plazos de los que dispone una compañía para alcanzar

esas cifras. Estrada (2008:86) indica, que el “plan estratégico recoge tres puntos principales: los objetivos, las políticas y las acciones. En este sentido, un objetivo es un hecho que no depende directamente de la compañía, y que está formado por la ecuación: cantidad a alcanzar + plazo para conseguirlo”. De igual manera, una política es una conducta que marca la compañía, y que sirve para describir su actitud, continuada en el tiempo, a la hora de enfrentarse a situaciones de diversa índole y las acciones son los hechos que dependen directamente de la compañía, y que generalmente se lleva a cabo para facilitar la consecución de los objetivos, fomentar el respeto a las políticas impuestas, o vertebrar la estrategia global de la empresa.

Por su parte, entre los componentes de un plan estratégico, se encuentra en primer lugar:

La Misión, el cual constituye el primer paso para realizar un plan estratégico, debido a que define al qué y para qué realizarlo. En tal sentido, Martínez y Milla (2012:65), expresan que “la misión abarca el propósito de la compañía como la base de la competencia y la ventaja competitiva ante otras organizaciones”. De igual forma, durante la formulación de la misión se debe explicar cuál es la naturaleza esencial del emprendimiento y cuáles son sus valores. Además debe ser lo suficientemente general como para poder adaptarla a las necesidades y circunstancias cambiantes e inspirar compromiso, innovación y valentía.

En cuanto a las características de una misión, Martínez y Milla (2012:66), señalan que deben comprender: El propósito de la empresa como base de la competencia y la ventaja competitiva, también debe definir la declaración específica y centrada de los medios a través de los cuales la empresa competirá. Además, una buena misión debe indicar los aspectos que hacen que la empresa sea distinta a otras de su mismo ramo y responde a preguntas de ¿Por qué existimos? ¿Cómo desarrollamos los negocios?

La visión, es otro aspecto que debe contener un plan, la cual consiste en una imagen más concreta del futuro que se desea para las organizaciones, es decir, es una

representación del futuro que se quiere crear en un plazo determinado y es descrita en tiempo presente. Así, la visión se realiza formulando una imagen ideal del proyecto y poniéndola por escrito, a fin de crear un sueño (compartido por todos los que tomen parte en la iniciativa) de lo que debe ser en el futuro la empresa.

En este sentido, la importancia de la visión, de acuerdo a Martínez y Milla (2012:67), radica en que “es una fuente de inspiración para el negocio, representa la esencia que guía la iniciativa, de ella se extraen fuerzas en los momentos difíciles y ayuda a trabajar por un motivo y en la misma dirección a todos los que se comprometen en el negocio”. Otro de los aspectos del plan, es el análisis estratégico, el cual consiste en analizar la realidad actual que se quiere mejorar o transformar radicalmente a la luz de una misión-propósito y en particular de la visión.

Este examen, se realiza en términos de análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la organización; por lo tanto, esta actividad es equivalente a un diagnóstico de los factores externos e internos que afectan a una organización. De esta manera, el análisis estratégico, se realiza con el objetivo de establecer fehacientemente la posición en que se encuentra la organización, es decir, sus capacidades internas y los hechos o eventos que tendrá que enfrentar, lo cual facilita establecer la intensidad de los efectos de dichos impactos.

Este basamento teórico, le aporta a la presente investigación como debe estar estructurado un plan estratégico, de manera tal que los aspectos aquí descritos servirán de base para la elaboración de las estrategias a través de las cuales se mejorará el proceso de retenciones del IVA del contribuyente especial C.A. Corporación Indupart.

3.2.2 Tributos

Los tributos, según Villegas (2009:67), 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”. A tales efectos, dentro de la clasificación de los ingresos que percibe el Estado, se encuentran aquellos

provenientes del ejercicio de poderes inherentes a la soberanía o al poder de imperio de Estado a los particulares y que da lugar a las relaciones jurídicas de derecho público, entre las cuales se encuentran los tributos.

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. 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

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, hacia el cual está orientada la propuesta para la empresa C.A. CORPORACIÓN INDUPART, mediante plan estratégico para la mejora de los procesos de retenciones de IVA del contribuyente especial así como los relacionados a las retenciones que debe calcular, declarar y pagar, para cumplir con las obligaciones tributarias.

Calificación de los tributos

Los tributos son calificados en impuestos, tasas y contribuciones especiales. En el área a estudiar este informe estará basado en lo correspondiente a impuesto únicamente, para lograr una mayor comprensión y definición del alcance del mismo, dirigido específicamente hacia el Impuesto al Valor Agregado, debido a que es sobre este impuesto que se realizan las respectivas retenciones tanto por la empresa en estudio, como por parte de sus clientes calificados agentes de retención.

Impuesto

El impuesto es como todos los tributos una institución de derecho público, por lo que es una obligación unilateral impuesta coactivamente por el Estado, en virtud de su poder de imperio, ya que es un hecho institucional que va necesariamente unido a

la existencia de un sistema social fundado en la propiedad privada, o que al menos reconozca el uso privado de ciertos bienes. Tal sistema social importa la existencia de un órgano de dirección, que es el Estado, encargado de satisfacer necesidades públicas.

Como ello requiere gastos, y por consiguiente ingresos, se lo inviste en la potestad de recabar coactivamente cuotas de riqueza de los obligados sin proporcionarle servicios concretos, divisibles algunos a cambio como retribución. De acuerdo a Garay (2008:68), señala que “en todo caso, los impuestos deben ser justos y fáciles de recaudar, para impedir la evasión fiscal y no resultar demasiado oneroso su cobro. Además, deben establecerse de forma tal que perturben lo menos posible las fuerzas del mercado”.

Clasificación de los Impuestos

Los impuestos se clasifican en dos directos e indirectos:

- **Impuestos Directos:** Son considerados como el impuesto que afecta cosas o situaciones permanentes y que se hace efectivo mediante nóminas o padrones. Los impuestos directos se dividen a su vez, según tenga en cuenta la persona del contribuyente o a la riqueza en sí misma, sin atender a las circunstancias personales, en:
 - **Personales (subjetivos):** Un ejemplo de los impuestos personales se encuentra, la imposición progresiva sobre la renta global que tiene en cuenta situaciones como las cargas de familia, el origen de la renta, entre otros.
 - **Reales (objetivos):** Como un ejemplo de este impuesto está los impuestos a los consumos o el impuesto inmobiliario.
- **Impuestos Indirectos:** Es aquel que se vincula con actos o situaciones accidentales, pero prescindiendo de su carencia de valor científico en un hecho tan mudable y arbitrario en la organización administrativa.

En el presente informe es de especial atención dentro de los impuestos

indirectos en el cual se evoca el estudio, específicamente al Impuesto al Valor Agregado (IVA), del cual se requiere tener los conocimientos necesarios para dirigir la propuesta a mejorar los procesos en materia tributaria del IVA, tanto en su elaboración, registro, emisión de reportes, para que puedan realizar una declaración y pago oportuno de los importes correspondientes a retenciones y para el pago del IVA.

Impuesto al Valor Agregado

Es necesario señalar, que el Impuesto al Valor Agregado es un impuesto nacional de 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. Por lo anterior, Mota (2014:125) considera que “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”. En relación a la denominación genérica de impuesto al consumo se comprende aquellos que gravan en definitiva y como su nombre lo indica, al consumidor de un determinado bien.

Debido a ello, el IVA es un tributo indirecto sobre el consumo, y es un impuesto indirecto debido a que no es percibido por el fisco directamente de la persona que soporta la carga del tributo. Se ejecuta en los traspasos a título oneroso de bienes y prestaciones de servicios, y quien soporta el impuesto (la carga fiscal) son los usuarios finales o consumidores. Por lo tanto, cada actor en la cadena de valor agregado, paga a su antecesor el IVA correspondiente al precio facturado por éste, y a su vez percibe su sucesor en la cadena el monto correspondiente al impuesto asociado al precio que facturó. Cada actor, a excepción del consumidor final, es responsable ante la autoridad tributaria de liquidar y pagar la diferencia entre el IVA pagado (crédito fiscal y el IVA cobrado (débito fiscal).

Como complemento, es necesario señalar que el IVA 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, a excepción de algunos servicios básicos como provisión de agua, gas, teléfono, entre otros. Además, tiene la posibilidad de comprar 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.

Características del Impuesto al Valor Agregado (IVA)

Se pueden considerar las siguientes características al Impuesto al Valor Agregado (IVA):

- Está establecido en una Ley: Es llamado también Principio de Reserva Legal, y es que todo tributo tiene que estar establecido en una ley, de acuerdo al principio de legalidad.
- Es un impuesto indirecto: Debido a que grava los consumos que son manifestaciones mediatas de riquezas o exteriorización de la capacidad contributiva.
- Es un impuesto real: Ya que no toma en atención las condiciones subjetivas del contribuyente, tales como sexo, nacionalidad, domicilio.
- Se puede decir, que es un “impuesto a la circulación”: Ya que grava los movimientos de riqueza que se ponen de manifiesto, con el movimiento económico de los bienes.
- No es un impuesto acumulativo o piramidal.
- No se incurre en una doble tributación con el gravamen del impuesto.
- El impuesto es soportado o trasladado al consumidor final.

Este basamento teórico tiene relación con el presente informe debido a que está desarrollado en base al Impuesto al Valor Agregado del IVA y se requiere principalmente, tener claro que tipo de impuesto es y a qué actividades es aplicado, debido a que de ello depende, los correspondientes importes para la base de

aplicación, alícuotas y porcentajes de retención de acuerdo a la calificación que reciba el proveedor en el portal del SENIAT.

Hecho Imponible

Es el presupuesto establecido por la ley para tipificar el tributo y cuya realización original es el nacimiento de la obligación tributaria. Por lo tanto, se considera, el hecho imponible y existente sus resultados:

- En situaciones de hecho, desde el momento que se hayan realizado las circunstancias materiales necesarias para que produzcan los efectos que normalmente les corresponden.
- En las situaciones jurídicas, desde el momento en que estén definitivamente constituidas de conformidad con el derecho aplicable.

Base Imponible

Es el monto sobre el cual se calculan los tributos e impuestos, o cualquier otro tipo de porcentaje o comisión. Por cuanto, es el elemento cuantitativo sobre el cual se aplica la alícuota tributaria para determinar el impuesto.

- En las ventas de bienes muebles, sea de contado o a crédito: es el precio facturado del bien. En las ventas de alcoholes, licores y demás especies alcohólicas o de cigarrillos y demás manufacturas del tabaco, cuando se trate de contribuyentes industriales es el precio de venta del producto, excluido el monto de este impuesto.
- En la importación de bienes: es el valor en aduanas de los bienes, más los tributos, recargos, derechos compensatorios, derechos antidumping, intereses moratorios y otros gastos que se causen por la importación, exceptuando el IVA.
- En la prestación de servicios, ya sean nacionales o provenientes del exterior: es el precio total facturado a título de contraprestación, y si dicho precio

incluye la transferencia o el suministro de bienes muebles o la adhesión de éstos a bienes inmuebles, el valor de los bienes muebles se agregará a la base imponible en cada caso.

Retenciones

De acuerdo a Villegas, (2009:85), se refiere al significado de la retención “detracer una suma dineraria de un contribuyente (y con lo cual se halla en contacto el agente de retención) un determinado importe concepto de tributo”. Ingresar es depositar ese mismo importe a la orden del fisco, es decir, entregarle la suma tributaria detráida al contribuyente. Dentro de este marco, la retención constituye el dinero para el fisco nacional, a través de un sujeto de carácter público como a las personas naturales y jurídicas de naturaleza privada, que a su vez, le han retenido a un contribuyente.

En consecuencia, las retenciones constituyen un mecanismo previsto en la Ley del IVA, para asegurar el pago de tributo por parte de las distintas categorías de contribuyente, en el mismo momento en que estos obtienen determinadas clases de rentas previstas en la Ley. Por cuanto, las retenciones tienen su fundamento en el interés de la Administración Fiscal, de recaudar del contribuyente, el IVA por él debido (o parte de dicho impuesto), en el momento que más coincida con el hecho generador de dicho tributo. De acuerdo a Fraga (2005), establece tres consideraciones sobre la retención de las cuales señala lo siguiente:

La retención del impuesto es una garantía del cumplimiento de la obligación tributaria que se causará por concepto del impuesto al finalizar el periodo de imposición.

Es un anticipo del impuesto definitivo, ya que los pagos que deba hacerse a título de retención, se consideran como anticipos a cuenta del impuesto que resulte de la declaración.

Consiste en un sistema de recaudación, ya que garantiza liquidez para el fisco receptor. (p: 85).

Con relación al presente informe, es necesario señalar que la presente investigación tiene como objetivo principal las retenciones del IVA; por lo que es

necesario tener bien en cuenta cual es la necesidad de la empresa objeto de estudio de hacer seguimiento a la empresa generadora de la retención de entregar el respectivo comprobante, así como la obligación de la empresa IMAYA C.A., de hacer la entrega oportuna del respectivo comprobante de retención a sus proveedores.

Sujeto Activo

Es el acreedor, está representado por el Estado y es el que tiene la potestad de exigir el pago de los tributos, así como el cumplimiento de los deberes que emanen las leyes.

Sujeto Pasivo

El sujeto pasivo de acuerdo al artículo 19 del Código Orgánico Tributario (2014), emitido en la Gaceta Extraordinaria No. 6.152, el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Código Orgánico Tributario, de fecha 18 de Noviembre de 2014 en el capítulo III, sección primera “DEL SUJETO PASIVO”, la cual establece lo siguiente “Es sujeto pasivo el obligado al cumplimiento de las prestaciones tributarias, sea en calidad de contribuyente o de responsable”. De acuerdo a lo anteriormente citado, se infiere que es el deudor, ya que es quien está obligado a cumplir con las obligaciones formales y pecuniarias que las leyes le impongan. Vale mencionar que el sujeto pasivo tiene diversas clasificaciones a saber:

Contribuyente, siendo el que la ley obliga de manera directa a cumplir con las obligaciones tributarias, ya que es él quien ha incurrido en una actividad tipificada como hecho imponible. De igualmente, se tiene al responsable, y es aquél que es ajeno al hecho imponible, pero que está obligado, por mandato legal a cumplir por éste, como por ejemplo, las empresas, ya que como por sí solas no pueden realizar las actividades para cumplir con sus obligaciones el administrador, es el responsable a nombre de éstas.

Contribuyentes

Es el sujeto de derecho, titular de la obligación principal y realizador del hecho imponible. El contribuyente es quien merece propiamente el nombre de destinatario legal tributario, porque es en base a su capacidad contributiva que el legislador creó el tributo. Cuando el contribuyente es sustituido por otro sujeto pasivo, tiene a su cargo la obligación de resarcir a quien pagó en su nombre. En la legislación venezolana se establece que contribuyente es aquél quien realiza, o respecto del cual se produce el hecho generador de la obligación tributaria.

Atendiendo a estas consideraciones, pueden ser contribuyentes por tener capacidad tributaria las personas naturales o jurídicas, comunidades de bienes, patrimonios, sucesiones indivisas, fideicomisos, sociedades de hecho, sociedades conyugales u otros entes colectivos, aunque estén limitados o carezcan de capacidad o personalidad jurídica según el derecho privado o público, siempre que la ley les atribuya la calidad de sujetos de derechos y obligaciones tributarias.

Contribuyentes Ordinarios

Son calificados como contribuyentes ordinarios las empresas públicas constituidas bajo la figura de sociedad mercantil, los institutos autónomos, entes descentralizados y desconcentrados de la República, de los Estados, de los Municipios y de las entidades que ellas pudieran crear, cuando realicen hechos imponibles en la Ley. De acuerdo a Catacora (2007:76) define los contribuyentes ordinarios como "...importadores habituales de bienes y servicios y los industriales, comerciantes, prestadores habituales de servicios demás personas que como parte de su giro objetivo u ocupación, realicen las actividades, negocios u operaciones, que constituyen hechos imponibles gravados".

Agentes de Retención

Debido a la necesidad de ingresos que tiene el Estado, se crea la figura de Agentes de Retención, que son personas naturales o jurídicas que realicen actividades

señaladas en la Ley del IVA, para que enteren anticipadamente los montos correspondientes por el IVA; en este orden y de acuerdo con las palabras de Rodríguez (2005), los agentes de retención:

Son sujetos pasivos calificados como tal por la Administración Tributaria; siendo responsables de retener un porcentaje del monto correspondiente del IVA, derivado de las retenciones con sus proveedores, a fin de entregar de manera anticipada tales montos al Fisco Nacional. (p: 125)

Según Valdés (2006):

Son las personas extrañas a la relación jurídica tributaria entre el ente público y el contribuyente, obligadas a ingresar a la administración el adecuado del contribuyente. Para tal efecto se les faculta para retener o percibir el importe correspondiente; si lo hace queda como único obligado ante el sujeto activo por el importe respectivo y en consecuencia el contribuyente queda librado en la misma medida; si no lo efectúa será responsable solidariamente con el contribuyente. (p: 85).

Entre las obligaciones que tienen tales sujetos, se encuentra el realizar la 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.

Contribuyentes Calificados como Especiales

De acuerdo a la definición expresada por Arocha (2005:40), “son todos aquellos contribuyentes que poseen mayor significación fiscal, lo que hace necesario el establecimiento del sistema contribuyente especial, para atenderlos y controlarlos eficientemente”. Está conformado por aquellos sujetos que han sido calificados y notificados por el Servicio Nacional Integrado de la Administración Tributaria

(SENIAT), como tales, atendiendo al nivel de ingresos brutos anuales, según lo establecido en la Ley del IVA. Estos sujetos pueden ser o no entes públicos, empresas privadas, personas naturales o jurídicas y; puede que sean o no contribuyentes ordinarios del Impuesto al Valor Agregado (IVA), lo cual dependerá no de su calificación como contribuyente especial, sino del hecho de que estén o no sujetos a dicho impuesto, y que realicen o no los hechos impositivos establecidos en la Ley.

Características de los Contribuyentes Especiales

- Proporcionan al fisco un índice tributario importante, ya que sus aportes son significativos.
- Cuentan con un potencial de recaudación por parte de la administración tributaria.
- Representan un sector económico y son los tenedores y pagadores de impuesto.

En el caso de la empresa en estudio Industria Maderera Yaracuy, C.A., ha sido calificada como agente especial de retención del IVA, por lo que el presente basamento orienta a la investigación a su obligación tributaria que adquiere con el fisco de retener, declarar y pagar el fisco las retenciones por concepto de IVA., por lo tanto debido a la responsabilidad tributaria adquirida y a las sanciones que están establecidas en la normativa vigente, se debe mejorar los procesos para evitar multas y sanciones al momento de una fiscalización.

Responsabilidades del Agente de Retención

Las personas designadas como agentes de retención son quienes efectivamente efectúan el pago, pues la retención se practica sobre las sumas pagadas o abonadas en cuenta, independientemente de que ese pagador posea también la cualidad de deudor o sujeto pasivo de la obligación. Si el deudor o pagador no practica la retención ordenada por la ley, responderá solidariamente con el contribuyente por el pago del

impuesto no retenido frente al fisco nacional. Si practica la retención, ese agente de retención será el único responsable frente al fisco por el importe retenido sustituyéndose en la posición del contribuyente.

Obligación del Agente de Retención

Es necesario resaltar, que el agente de retención está obligado a retener las cantidades ordenadas en la oportunidad que indique la norma respectiva, siempre que el pago o abono en cuenta esté sujeto a retención, debiendo en el caso del IVA, determinar la procedencia y cuantía de la retención, efectuando la misma en las condiciones y plazos establecidos en la normativa aplicable y, entrar dentro de los cinco (05) días continuos del periodo de imposición siguiente, un comprobante por cada retención efectuada y en caso de realizarse más de una operación quincenal con el mismo proveedor, el agente de retención podrá optar por emitir un único comprobante que relacione todas las retenciones efectuadas en el período.

En cuanto, a los casos en que los agentes de retención que utilicen sistemas de procesamiento de datos para el registro de sus operaciones, están obligados a conservar mientras el tributo no esté prescrito, los programas, medios magnéticos y otros similares que hayan utilizado como medios del proceso para producir las informaciones, listados y registros, de tal manera que le sirva de soporte al momento de una fiscalización. De acuerdo a Luqui (2009) expresa que:

La obligación tributaria es el vehículo legal que constriñe la voluntad particular mandando a entregar al Estado una suma de dinero, Esa obligación se hace exigible al contribuyente o responsable a partir del momento que se produce el acto o hecho previsto en ella y que le sea imputable. (p: 23).

La obligación tributaria se puede entender como la relación que existe entre el Estado y el sujeto pasivo mediante el cual el primero obliga al segundo a cumplir con ciertas exigencias, una vez que éste haya incurrido en el hecho imponible tipificado en ley. De acuerdo a ello, se tiene que la obligación tributaria implica el deber de cumplir con formalidades, tales como las declaraciones, asimismo, está relacionada

con emitir el pago correspondiente por los montos que surjan de las operaciones realizadas por el contribuyente, de igual manera se tiene, que se deben llevar los libros y registros especiales que la ley le ordene, sirviendo de soporte al momento de una fiscalización, para evitar multas y sanciones.

3.3 Bases Legales

La presente investigación toma en consideración la siguiente sustentación legal del tema de las retenciones del Impuesto al Valor Agregado, por lo que es necesario como premisa señalar la jerarquía de las fuentes que rigen el sistema tributario el cual define conceptos básicos como el hecho imponible, la obligación tributaria, sujetos pasivos, condición del contribuyente o responsables directos (agentes de retención), así como sobre los ilícitos tributarios y las sanciones respectivas.

Código Orgánico Tributario

De acuerdo al Código Orgánico Tributario (2014) establece los lineamientos generales bajo los que se deben basar todas las leyes y actividades tributarias, regulando y el vínculo existente entre el sujeto activo y el pasivo; en este sentido, se tiene que el mismo regula las obligaciones de los contribuyentes especiales, teniendo que estos son nombrados por la Administración Tributaria, para actuar como responsables del enteramiento anticipado del Impuesto al Valor Agregado, además de señalar en su artículo 112 donde establece que quienes incumplan con tales obligaciones serán sancionados fuertemente.

Para más detalle, sobre el contribuyente y los responsables se describen lo citado en el COT (2014) desde el artículo 22 al 23 de la Sección segunda titulada De Los Contribuyentes los describe:

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 constituyan una unidad económica, dispongan de patrimonio y tengan autonomía funcional. (p:s/n).

En el artículo 23, se establece que: “Los contribuyentes están obligados al pago de los tributos y al cumplimiento de los deberes formales impuestos por este código o por normas tributarias”. En este mismo orden de ideas, en su artículo 27 (2014) el COT expone:

Son responsables directos, en calidad de agentes de retención o de percepción, las personas designadas por la Ley o por la Administración previa autorización legal, que por sus funciones públicas o por razón de sus actividades privadas, intervengan en actos y operaciones en los cuales deban efectuar la retención o percepción del tributo correspondiente. (p:s/n).

Ley del Impuesto al Valor Agregado

La Ley del Impuesto al Valor Agregado (2014) en razón de la declaración y pago del impuesto, se cita lo contenido en el Reglamento de la ley del Impuesto al Valor Agregado, en los artículos del 59 al 61, tal y como se describe a continuación: Los contribuyentes y, en su caso, los responsables del impuesto deberán presentar declaración jurada por las operaciones gravadas y exentas, realizadas en cada período mensual de imposición. De igual manera, en dicha declaración dejarán constancia de la suma de los débitos fiscales que consten en las facturas emitidas en el período de imposición, así como de las sumas de los impuestos soportados y que le han sido trasladados como créditos fiscales en las facturas recibidas en el mismo período; con inclusión de las notas de débito y crédito correspondientes.

Asimismo, deberán declarar si existieren excedentes de crédito fiscal del período de imposición anterior, y determinar el impuesto por pagar o, si correspondiere, indicar en la misma el excedente del crédito fiscal resultante. También, en la declaración deberá dejarse constancia, en forma separada, si fuere el caso, del monto de las exportaciones realizadas en el período de imposición, sujetas a

la alícuota del cero por ciento (0%). Igualmente, deberá constar también por separado el monto del impuesto retenido o percibido en el período de imposición como responsable a título de agente de retención o de percepción o en otra calidad de responsable del impuesto.

Por su parte, la determinación y pago del impuesto se deberá efectuar en el formulario de declaración y pago, medios y sistemas autorizados, al igual que, debe presentarse dentro de los quince (15) días continuos siguientes al período de imposición, ante las instituciones bancarias que hayan celebrado convenios con la Administración Tributaria u otras oficinas autorizadas por ésta, es de suma importancia que la empresa tome en consideración los tiempos de declaración y pago de los impuestos generados por el IVA y sus respectivas retenciones.

Providencia Administrativa SNAT/2015/0049

Es también relevante, para dar continuidad con el marco legal, se hace referencia a la Providencia Administrativa SNAT/2015/0049 publicada en la Gaceta Oficial N° 40.720 de fecha 10 de agosto de 2015, que en su artículo 1 establece:

Designación de los agentes de retención

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 hubiere sido calificado y notificado como especiales. Los sujetos pasivos calificados y notificados 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. En los casos de fideicomisos, el fideicomitente fungirá como agente de retención, siempre y cuando hubiere sido calificado y notificado como sujeto pasivo especial. 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. (p:s/n).

Seguidamente en su artículo 4 cita: “El monto a retenerse será el setenta y cinco por ciento (75%) del impuesto causado”. Así también el artículo 5 describe:

Se efectuará la retención del cien por ciento (100%) del impuesto causado, cuando:

1. El monto del impuesto no esté discriminado en la factura o nota de débito. En este caso la cantidad a retener será equivalente a aplicar la siguiente fórmula sobre el precio facturado...
2. La factura o nota de débito no cumpla los requisitos y formalidades dispuestos en la Ley del Impuesto al Valor Agregado y demás disposiciones reglamentarias.
3. Se desprenda de la consulta del Portal Fiscal, que el proveedor de bienes o prestador de servicios está sujeto a la retención del 100%, o no esté inscrito en el Registro Único de Información Fiscal (RIF).
4. Se trate de las operaciones mencionadas en el Artículo 2 de esta Providencia Administrativa. (p:s/n).

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.

Lapso de pago de la retención del Impuesto al Valor Agregado.

Tal y como lo expresa el artículo 15, el impuesto retenido debe enterarse por cuenta de terceros, en su totalidad y sin deducciones, conforme a los siguientes criterios:

1. Las retenciones que sean practicadas entre los días 1° y 15

de cada mes, ambos inclusive, deben enterarse dentro de los primeros cinco (5) días hábiles siguientes a la última de las fechas mencionadas, conforme a lo previsto en el párrafo único de este artículo.

2. Las retenciones que sean practicadas entre los días 16 y último de cada mes, ambos inclusive, deben enterarse dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes inmediato siguiente. (p:s/n).

En virtud del enteramiento previsto en los numerales anteriores deberán seguirse lo dispuesto en el calendario de declaraciones y pagos de los sujetos pasivos calificados como especiales, de tal manera que se cumpla con los lapsos establecidos, para evitar ser sancionados de acuerdo a lo dispuesto en el Código Orgánico Tributario, y así además, cumplir con la economía del país para el desarrollo de las comunidades.

3.4 Definición de términos Básicos:

Agentes de Retención: aquel designado por la Ley, que por su función pública o por razón de su actividad privada, intervenga en actos u operaciones en los cuales deba efectuar la retención Atente de retención es un responsable por una deuda ajena.

Comprobante de Retención: es una constancia de que alguna persona moral te retuvo algún tipo de impuesto, (relativo al Impuesto Sobre la Renta, o IVA), y sirve para demostrar que dicho impuesto te fue retenido, y presentarlo a la autoridad fiscal en caso que te sea requerido.

Contribuyentes Especiales: grupo de contribuyentes con características similares sujetos a las normas contenidas en el reglamento sobre el cumplimiento de deberes formales y pagos de tributos, una vez que hayan recibido las notificaciones expresas los califican como tales emanados por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).

Crédito Fiscal: monto en dinero a favor del contribuyente, en la determinación de la obligación tributaria, que éste puede deducir del débito fiscal para determinar la cuota a pagar el fisco.

Cuota Tributaria: cantidad a satisfacer al fisco nacional por un tributo, se obtiene aplicando la base liquidable a la alícuota tributaria correspondiente. Es la diferencia que existe entre los débitos y créditos fiscales.

Débito Fiscal: es aquel que surge como resultado de aplicar a los importes totales de los precios netos de las ventas de bienes muebles, prestación de obras o servicios, importaciones definitivas, imputables en un período fiscal, que se liquida la alícuota que fija la Ley del Impuesto al Valor Agregado a las operaciones que dan origen a la liquidación de que se trate.

Responsable: es el sujeto pasivo que, sin tener carácter de contribuyente, debe cumplir con los deberes y obligaciones atribuidas a él.

Retención: es un medio para recibir los créditos a favor del fisco en el momento del nacimiento del hecho imponible.

CAPÍTULO IV

FASES METODOLÓGICAS

Con el presente informe, se buscó proponer un plan estratégico para la mejora de los procesos de retenciones de IVA del contribuyente especial C.A. CORPORACIÓN INDUPART, con el propósito de ofrecer una mejora en la gestión de la empresa en materia tributaria, para el logro eficiente y eficaz de las metas y objetivos establecidos por la gerencia de esta organización, en relación a las retenciones del IVA. De acuerdo a Hurtado y Toro (2007:90) señalan que “El marco metodológico se refiere al desarrollo propiamente dicho del trabajo, la definición de la población sujeta al estudio y la selección de la muestra, diseño de las técnicas e instrumentos de recolección de datos”. Por lo tanto, la finalidad de este capítulo consiste en explicar los aspectos metodológicos empleados para desarrollar cada una de las fases del estudio.

4.1 Fases Metodológicas

Para la elaboración de la presente investigación, se tomó en consideración tres (03) fases metodológicas, las cuales se desarrollaron en base a los objetivos específicos planteados, las cuales se detallan a continuación:

4.1.1. Fase I Diagnóstico de la situación actual referente al proceso de retenciones de IVA del contribuyente especial C.A. CORPORACIÓN INDUPART.

Esta fase del informe, tuvo la finalidad de establecer un diagnóstico adecuado sobre la situación actual referente al proceso de retenciones de IVA del contribuyente especial C.A. CORPORACIÓN INDUPART., y dónde se están presentando las debilidades, por medio de la técnica de recolección de datos, denominada la

encuesta, que fue aplicada a tres (03) trabajadores del departamento administrativo y contable. Al respecto, Arias (2012:96), define la encuesta “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular”.

Por lo tanto, la encuesta se realizó a través del instrumento el cuestionario, que, según Tamayo (2014:122), lo define como “un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, ajustándose así, a una disciplina en particular”, el mismo estuvo contenido de ocho (08) preguntas cerradas de tipo dicotómicas con opciones únicas de respuesta (si-no). Después de aplicada la técnica de la encuesta, los datos obtenidos fueron agrupados en una tabla de distribución de frecuencias, graficados y posteriormente analizados, utilizando para tal fin la técnica de estadística descriptiva.

Con referencia a la población Palella y Martins (2006:91), indican que “es el conjunto de unidades de la que se desea obtener información y sobre las que van a generar conclusiones”. De allí que, la población del presente estudio estuvo conformada por tres (03) trabajadores del departamento administrativo y contable, de la empresa C.A. CORPORACION INDUPART, la cual se le aplicó el instrumento de recolección de datos antes mencionado. Los resultados obtenidos fueron tabulados, graficados, analizados e interpretados, para desarrollar las fases anteriores.

4.1.2. Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas de los procesos de retenciones de IVA del contribuyente especial C.A. CORPORACIÓN INDUPART.

En esta fase, una vez realizado el diagnóstico a través de los instrumentos de recolección de datos aplicados, se procedió a realizar un análisis de la situación que presenta la empresa C.A. CORPORACION INDUPART, para determinar las debilidades y fortalezas existentes de los procesos de retenciones de IVA del contribuyente especial, con la finalidad de poder determinar las estrategias requeridas

para el diseño del plan estratégico necesario para dar solución a las debilidades encontradas, y poder aprovechar las fortalezas existentes, para la mejora de los procesos en el área administrativa y contable, relacionada a los procesos tributarios.

Para ello se aplicará la herramienta matriz DOFA, Señala Contreras (2013:1), que la matriz DOFA “es una estructura conceptual para un análisis sistemático que facilita la adecuación de las amenazas y oportunidades externas con las fortalezas y debilidades internas de una organización”. Esta matriz es ideal para enfrentar los factores internos y externos, con el objetivo de generar diferentes opciones de estrategias, las cuales formarán parte fundamental del desarrollo de la propuesta que sirva para darle solución a la problemática expuesta

4.1.3. Fase III: Diseño de un plan estratégico para la mejora de los procesos de retenciones de IVA del contribuyente especial C.A. CORPORACIÓN INDUPART.

Una vez aplicada la técnica de la encuesta, desarrollada en las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, por los instrumentos respectivos, se procedió en esta fase, al plan estratégico para la mejora de los procesos de retenciones de IVA del contribuyente especial C.A. CORPORACIÓN INDUPART, con el objeto de alcanzar el mejoramiento de los procesos en el como propósito ofrecer una mejora en la gestión de la empresa en materia tributaria, para el logro eficiente y eficaz de las metas y objetivos establecidos por la gerencia de esta organización, en relación a las retenciones del IVA.

Por lo tanto, es necesario el efectivo diseño de un plan estratégico que considere mejoras tanto en los procesos, como establecer políticas, normativas y procedimientos, para que el personal que labora en el área contable y de impuestos, sea más eficiente y efectivo en su desempeño, a través de la capacitación y adiestramiento en materia tributaria relacionado al IVA, para optimizar el proceso de registros contables de las retenciones de IVA que presenta esta organización.

CAPÍTULO V

LOS RESULTADOS

5.1 Análisis e Interpretación de los Resultados

En este capítulo se muestra el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de la aplicación de las técnicas de recolección de información, aplicados al personal del área administrativa y contable de la empresa C.A. CORPORACIÓN INDUPART, el mismo proporcionó una visión general sobre la problemática existente en la empresa en la cual se realizó el presente informe, logrando de esta manera apreciar algunas de las causas que la originan, las mismas se utilizaron como base para identificar las debilidades existentes en los procesos en el debilidades y fortalezas de los procesos de retenciones de IVA del contribuyente especial C.A. CORPORACIÓN INDUPART, con la finalidad de mejorar la gestión del departamento en cuanto al desempeño de los trabajadores.

Fase I: Diagnóstico actual referente al proceso de retenciones de IVA del contribuyente especial C.A. CORPORACIÓN INDUPART.

Esta fase de investigación, tiene la finalidad de establecer un diagnóstico adecuado sobre la situación actual referente al proceso de retenciones de IVA del contribuyente especial C.A. CORPORACIÓN INDUPART y dónde se están presentando las fallas, detectadas por medio de la técnica de recolección de datos, denominada la encuesta a través de un cuestionario, conformado por ocho (08) ítems relacionados con los procesos, aplicado a una muestra conformada por tres (3) personas del área administrativa y contable, relacionadas con los procesos de registros, emisiones y pago, de las retenciones de IVA.

Ítem 1: ¿Existe en el área de administración y contabilidad políticas y procedimientos de retenciones del IVA del contribuyente especial C.A. CORPORACION INDUPART, formalmente establecidos?

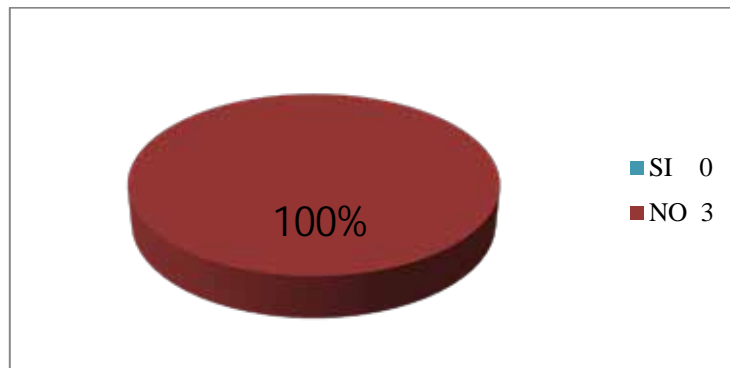


Gráfico 1.- Existencia de políticas y procedimientos de retenciones del IVA
Fuente: Salazar (2017) (Ver anexo B)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico, que el cien por ciento (100%) de los encuestados señalan, que el área de administración y contabilidad no existen políticas y procedimientos de retenciones del IVA del contribuyente especial C.A. CORPORACION INDUPART, formalmente establecidos, para efectuar los procesos de manera de evitar irregularidades, por lo que se evidencia una debilidad en sus procesos.

Ítem 2.- ¿Sabe usted si el personal ha tenido capacitación e inducción en materia de IVA; para elaborar las retenciones a proveedores?

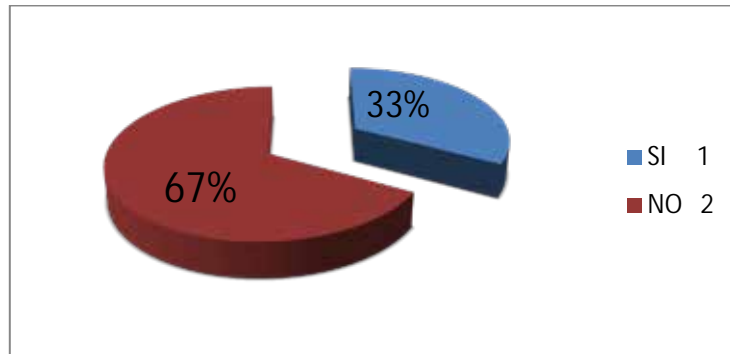


Gráfico 2.- Capacitación en materia de retenciones del IVA.

Fuente: Salazar (2017) (ver anexo B)

Análisis

El sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados, señalaron ante esta interrogante, que no existe una adecuada capacitación al personal en materia de IVA; para elaborar las retenciones a proveedores, los distintos procesos que se requieren en el departamento administrativo y contable, lo cual es una debilidad, y evidencia la necesidad de capacitar y mantener unificación de criterios para la elaboración de las retenciones.

Ítem 3.- ¿Sabe usted cuáles son los deberes formales en los que está sujeta la empresa como contribuyente especial del IVA?

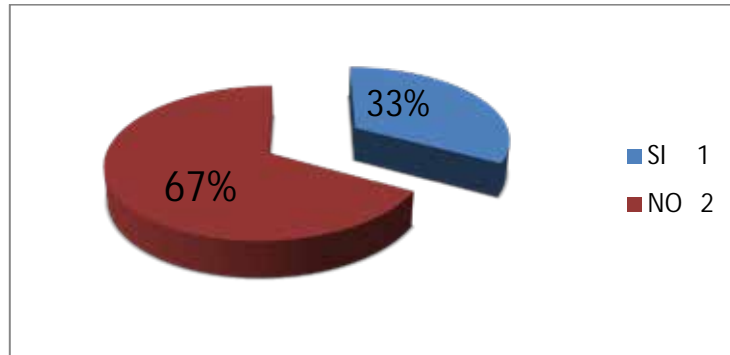


Gráfico 3.- Conocimiento de los deberes formales del IVA

Fuente: Salazar (2017) (ver anexo B)

Análisis

El sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados, señalaron ante esta interrogante, que no saben cuáles son los deberes formales en los que está sujeta la empresa como contribuyente especial del IVA; para elaborar las retenciones a proveedores, por lo que es necesario instruir al personal sobre el artículo 47 de la Ley del IVA (2014), en el cual establece que los contribuyentes, en su caso los responsables según esta Ley, están obligados a declarar y pagar el impuesto correspondiente en el lugar, la fecha, forma y condición que establezca el reglamento.

Ítem 4.- ¿Tiene usted conocimiento si la empresa realiza directamente la declaraciones y pago de manera oportuna de la retención del IVA, de acuerdo a lo establecido en el calendario de contribuyentes especiales publicado por el SENIAT?

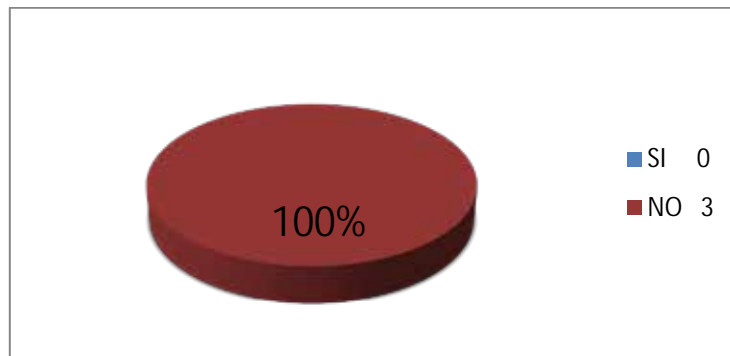


Gráfico 4.- Cumplimiento directo de los lapsos para la declaración y pago del IVA

Fuente: Salazar (2017) (ver anexo B)

Análisis

El cien por ciento (100%) de los encuestados, señalaron ante esta interrogante, que no tienen conocimiento si la empresa realiza directamente la declaraciones y pago de manera oportuna de la retención del IVA, de acuerdo a lo establecido en el calendario de contribuyentes especiales publicado por el SENIAT. Muchas empresas utilizan los servicios outsourcing para poder realizar el cumplimiento de los deberes formales, contratando sus conocimientos en materia tributaria. Cabe señalar, que esto denota una debilidad en los deberes formales de la empresa, como contribuyente especial, ya que la providencia 0685 establece en su artículo 6 que las declaraciones correspondientes deberán ser presentadas y efectuadas los respectivos pagos en la fecha en que se indique en el calendario, establecido.

Ítem 5.- ¿Sabe usted alguna de las causas que ocasionan sanciones en cuanto a los deberes formales, aplicada por el SENIAT a los contribuyentes especiales?

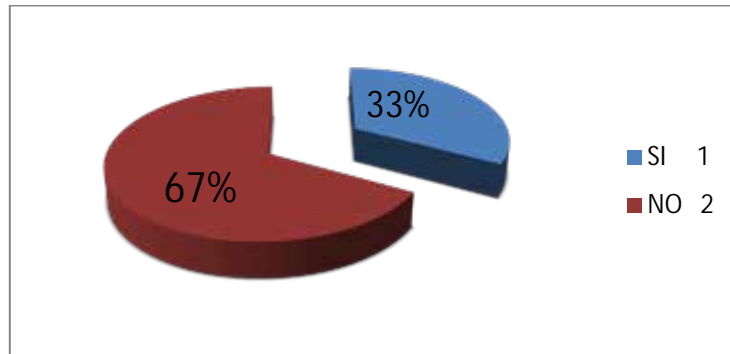


Gráfico 5.- Conocimiento de sanciones por incumplimiento de deberes formales.

Fuente: Salazar (2017) (ver anexo B)

Análisis

Ante esta interrogante, el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados, señaló, que desconoce las causas que ocasionan sanciones en cuanto a los deberes formales, aplicada por el SENIAT a los contribuyentes especiales; lo evidencia una debilidad en los procesos tributarios, debido a que se requiere saber que según el artículo 80 del COT (2014), menciona los lícitos tributarios la cual constituye toda acción u omisión violatoria de las normas tributarias, la empresa, puede correr el riesgo de cometerlo si no realizar la capacitación adecuada al personal.

Ítem 6.- ¿Tiene usted conocimiento si el personal administrativo y contable ha tenido dificultad para determinar las retenciones de IVA a los proveedores?

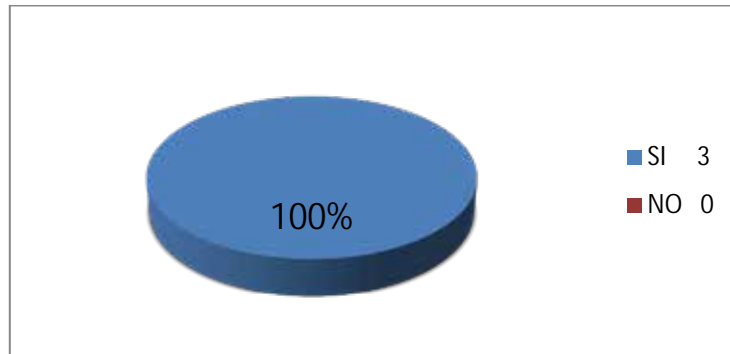


Gráfico 6.- Dificultad para determinar las retenciones de IVA

Fuente: Salazar (2017) (ver anexo B)

Análisis

Ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados, señaló, que el personal administrativo y contable ha tenido dificultad para determinar las retenciones de IVA a los proveedores; lo evidencia una debilidad en los procesos tributarios, en tal caso será necesario instruir al personal sobre el contenido de la providencia administrativa SNAT/2015/0049, en el cual establece claramente que el importe a retenerse será del setenta y cinco por ciento (75%), o el cien por ciento (100%), del impuesto causado según lo establecido por la Administración tributaria.

Ítem 7.- ¿Conoce usted el procedimiento para enterar el impuesto retenido del IVA?

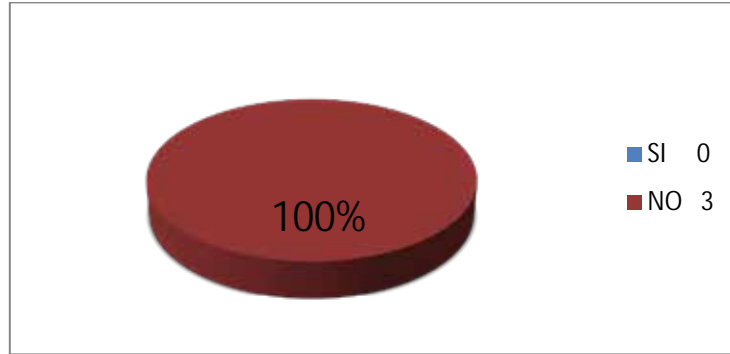


Gráfico 7.- Procedimiento para enterar el impuesto del IVA

Fuente: Salazar (2017) (ver anexo B)

Análisis

El cien por ciento (100%) de los encuestados, señaló ante esta interrogante, que no tienen conocimiento procedimiento para enterar el impuesto retenido del IVA. El cual evidentemente coloca a la empresa en riesgo de sanciones por parte de la Administración Tributaria, ya que el desconocimiento de la providencia administrativa SNAT/2015/0049, no la excluye de sanciones, asimismo, en esta normativa se detalla los deberes formales a realizar para enterar el impuesto retenido.

Ítem 8.- ¿Considera usted que el implementar el plan estratégico propuesto permitirá mejorar los procesos de retenciones del IVA del contribuyente especial C.A. CORPORACION INDUPART?

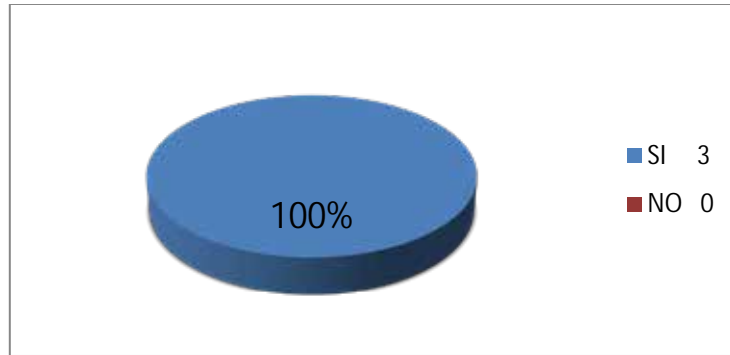


Gráfico 8.- Dificultad para determinar las retenciones de IVA

Fuente: Salazar (2017) (ver anexo B)

Análisis

Ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados, señaló, que, considera usted que el implementar el plan estratégico propuesto permitirá mejorar los procesos de retenciones del IVA del contribuyente especial C.A. CORPORACION INDUPART, lo cual evidencia una factibilidad operativa, ya que el personal considera la misma como una solución viable para solventar la problemática expuesta.

Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas de los procesos de retenciones de IVA del contribuyente especial C.A. CORPORACIÓN INDUPART.

En esta fase, una vez realizado el diagnóstico a través de los instrumentos de recolección de datos aplicados, se procedió a realizar un análisis de la situación que presenta la empresa C.A. CORPORACION INDUPART, para determinar las debilidades y fortalezas existentes de los procesos de retenciones de IVA del contribuyente especial, con la finalidad de poder determinar las estrategias requeridas para el diseño del plan estratégico necesario para dar solución a las debilidades encontradas, y poder aprovechar las fortalezas existentes, para la mejora de los procesos en el área administrativa y contable, relacionada a los procesos tributarios, mediante la herramienta matriz DOFA, para enfrentar los factores internos y externos, con el objetivo de generar diferentes opciones de estrategias, las cuales formarán parte fundamental del desarrollo de la propuesta que sirva para darle solución a la problemática expuesta.

Cuadro 1 Matriz DOFA

	FORTALEZA (F)	DEBILIDAD (D)
MATRIZ DOFA	<p>F1 Personal con disposición de establecer mejoras en los procesos tributarios de retenciones del IVA.</p> <p>F2 Cuenta con un sistema administrativo para efectuar los registros de las retenciones en materia de IVA, y la emisión de comprobantes y reportes</p>	<p>D1 No existen políticas y procedimientos para realizar las retenciones en materia de IVA.</p> <p>D2 Falta de capacitación al personal.</p> <p>D3 Los procesos neurálgicos son llevados por un contador externo.</p> <p>D4 Desconocimiento de los deberes formales.</p> <p>D5 Inutilidad del sistema administrativo SAINT.</p>
OPORTUNIDAD (O)	ESTRATEGIA (FO)	ESTRATEGIA (DO)
O1 Existencia del internet para consultar los porcentajes a retener según la condición del	FO.- Diseño de un plan estratégico para la mejora de los procesos de retenciones de IVA del	DO.- Capacitación del personal del área administrativa y contable

<p>proveedor. O2 Entidades de capacitación e inducción en materia tributaria del IVA. O3 Existencia de sistema administrativo SAINT, para efectuar las retenciones de IVA</p>	<p>contribuyente especial</p>	<p>para la realización de las retenciones en materia del IVA.</p>
<p>AMENAZA (A)</p>	<p>ESTRATEGIA (FA)</p>	<p>ESTRATEGIA (DA)</p>
<p>A1Fiscalizaciones recurrentes a los agentes de retención por parte del SENIAT. Reforma del COT (2014) direccionado a establecer sanciones. A2 Pérdida de proveedores por entrega extemporánea de comprobante de retención. A3 Pérdida del sistema Administrativo SAINT por obsolescencia.</p>	<p>FA.- Establecer los procedimientos para la realización de las retenciones del IVA</p>	<p>DA.- Actualización del sistema administrativo.</p>

Fuente: Salazar (2017)

4.1.3. Fase III: Diseño de un plan estratégico para la mejora de los procesos de retenciones de IVA del contribuyente especial C.A. CORPORACIÓN INDUPART.

Una vez aplicadas la técnica de la encuesta, desarrollada las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, por los instrumentos respectivos, se procedió en esta fase, a desarrollar el plan estratégico para la mejora de los procesos de retenciones de IVA del contribuyente especial C.A. CORPORACIÓN INDUPART, con el objeto de alcanzar el mejoramiento de los procesos, con el propósito de ofrecer una mejora en la gestión de la empresa en materia tributaria, para el logro eficiente y eficaz de las metas y objetivos establecidos por la gerencia de esta organización, en relación a las retenciones del IVA.

Por lo tanto, es necesario el efectivo diseño de un plan estratégico que considere mejoras tanto en los procesos, como establecer políticas, normativas y procedimientos, para que el personal que labora en el área contable y de impuestos, sea más eficiente y efectivo en su desempeño, a través de la capacitación y adiestramiento en materia tributaria relacionado al IVA, para optimizar el proceso de registros contables de las retenciones de IVA que presenta esta organización.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 Presentación de la Propuesta

La administración tributaria, ha venido asignando mayor cantidad de contribuyentes especiales, con la finalidad de recaudar este los impuestos del IVA y del ISLR; para generar ingresos que cubran el gasto público. A tales, efectos, los contribuyentes no han obtenido, por parte de la Administración Tributaria una adecuada capacitación para la ejecución de las operaciones, para cumplir con los deberes formales. Cabe señalar, que en relación a la realización de las retenciones efectuadas a proveedores en materia del IVA, no se tiene el conocimiento necesario para realizar los procesos requeridos en materia del IVA.

Bajo estas implicaciones, la presente propuesta tiene como finalidad ofrecer una mejora en la gestión de la empresa en materia tributaria, para el logro eficiente y eficaz de las metas y objetivos establecidos por la gerencia de esta organización, en relación a las retenciones del IVA, por lo tanto se plantea darle una solución viable a la problemática existente en la empresa C.A. CORPORACION INDUPART.

6.2 Objetivos de la Propuesta

6.2.1 Objetivo General

Diseñar un plan estratégico para mejorar los procesos de retenciones del IVA del contribuyente especial C.A. CORPORACION INDUPART.

6.2.2 Objetivos Específicos

- Establecer los procedimientos para la elaboración de las retenciones en materia de IVA.

- Elaborar una cartelera informativa tributaria, en el cual se incorpore el calendario para contribuyentes especiales.
- Actualizar el programa SAINT.
- Capacitar e inducir al personal sobre materia tributaria del IVA, en especial sobre las retenciones emitidas por los agentes calificados como agentes de retención.

6.3 Justificación de la Propuesta

La presente propuesta se justifica debido a que se propone un plan estratégico para mejorar los procesos de retenciones del IVA del contribuyente especial C.A. CORPORACION INDUPART, con la finalidad de ofrecer una mejora en la gestión de la empresa en materia tributaria, para el logro eficiente y eficaz de las metas y objetivos establecidos por la gerencia de esta organización, en relación a las retenciones del IVA.

De acuerdo al análisis de los resultados obtenidos, se pudo realizar un diagnóstico sobre la situación actual, cuyos resultados sirvieron para detectar las debilidades y fortalezas existentes en relación al manejo del proceso de retenciones del IVA, y que fueron expuestos en una matriz DOFA, de donde surgieron las estrategias que integraron el plan estratégico a ser expuesto, de donde se tomaron las más viables para poder darle solución a la problemática expuesta.

Por lo tanto, es necesario el efectivo diseño de un plan estratégico que considere mejoras tanto en los procesos, como establecer políticas, normativas y procedimientos, para que el personal que labora en el área contable y de impuestos, sea más eficiente y efectivo en su desempeño, a través de la capacitación y adiestramiento en materia tributaria relacionado al IVA, para optimizar el proceso de registros contables de las retenciones de IVA que presenta esta organización actualmente, su declaración y pago oportuno, así como la entrega de los comprobantes a los proveedores.

6.4 Factibilidad de la Propuesta

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

Factibilidad técnica

Se cuenta con herramientas necesarias para su implementación, dado que cuenta con computadoras, impresoras y otros equipos necesarios para registrar, procesar y emitir reportes de las operaciones que se realizan diariamente en el área.

Factibilidad Operativa.

La presente propuesta cuenta con la aceptación del personal de la empresa, ya que se tomó en cuenta la opinión de cada uno de los integrantes del departamento para su elaboración. La empresa cuenta con el personal capacitado para poder adoptar el plan estratégico que se planteen en la presente investigación.

Factibilidad Institucional

Se cuenta con todo el apoyo de la organización, para implementar las medidas necesarias que permitan mejorar los procesos de retenciones del IVA, con la finalidad de lograr efectividad en las operaciones, ya que proporciona seguridad y beneficios de a la organización.

Factibilidad Económica

La presente propuesta, no requiere de una significativa inversión en dinero, ya

que solo se incurrirá en gastos de papelería e impresión y capacitación del personal en materia del IVA, relacionado al proceso de retenciones, así como del manejo del sistema administrativo SAINT, y su actualización o la adquisición de un nuevo sistema administrativo de bajo costo pero eficiente como es SISPIVA. En el cual se pueda dar información sobre la propuesta al personal involucrado en los procesos, motivo por el cual queda garantizada la posibilidad de poder llevar un plan estratégico que involucre en cada uno de los departamentos de la empresa y por lo tanto obtener mejores beneficios en cuanto al manejo de la información que permita un control eficaz y óptimo.

6.5 Diseño de la propuesta

En la presente investigación se desarrolló la propuesta que consiste en establecer un plan estratégico para mejorar los procesos de retenciones del IVA del contribuyente especial C.A. CORPORACION INDUPART, el cual estuvo acorde a los objetivos específicos antes descritos, ya que se determina como elaborar la estructura en sí de la propuesta planteada, la cual se detalla a continuación:

Estrategia 1.- Establecimiento de los procedimientos para la elaboración de las retenciones en materia de IVA.

Esta estrategia tiene como finalidad establecer los procedimientos para la elaboración de las retenciones en materia de IVA.

Los procedimientos que deben llevarse a cabo para la elaboración de las retenciones del IVA, al momento de registrar una factura de compra es lo siguiente.

Primeramente, al recibirse la factura del proveedor, se debe verificar que la misma cumpla con los deberes formales establecidos en la normativa legal vigente sobre emisión, verificar en el portal de SENIAT, la información del proveedor y el porcentaje de retención que debe ser aplicado según lo establecido por la Administración tributaria, el cual se encuentra entre un setenta y cinco por ciento (75%) y un cien por ciento (100%). Para ello, se debe dirigir a la página web del

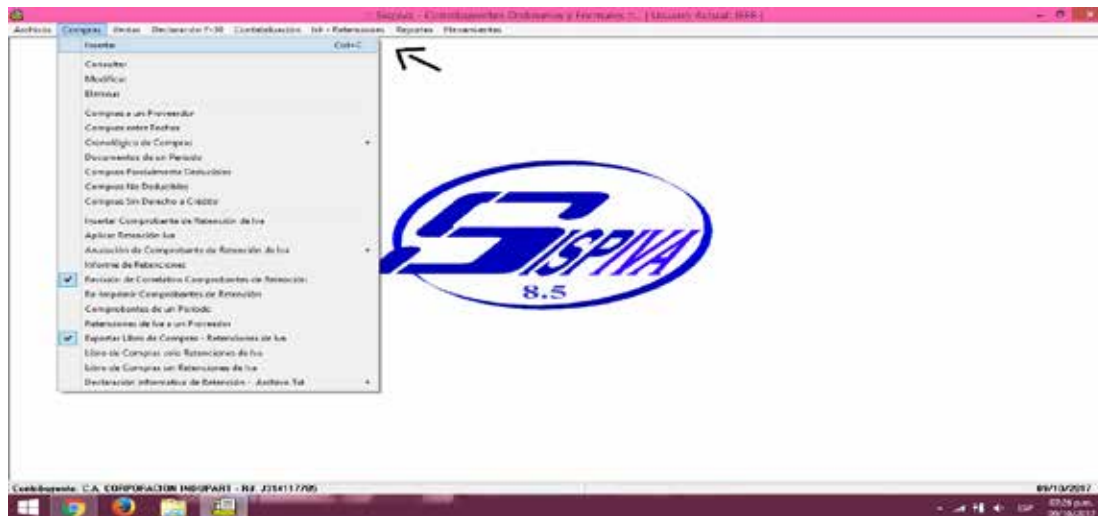
SENIAT, introducir el número de RIF del proveedor a ser consultado y tomar la información referida. Se deberá llevar un listado del porcentaje a retener, para tener fácil acceso a la información y utilizar cada vez que se requiera registrar una factura del mismo proveedor, periódicamente se deberá revisar la información para verificar que no se haya cambiado el tratamiento del proveedor.

A continuación, se realizarán los siguientes pasos para el registro de la retención:

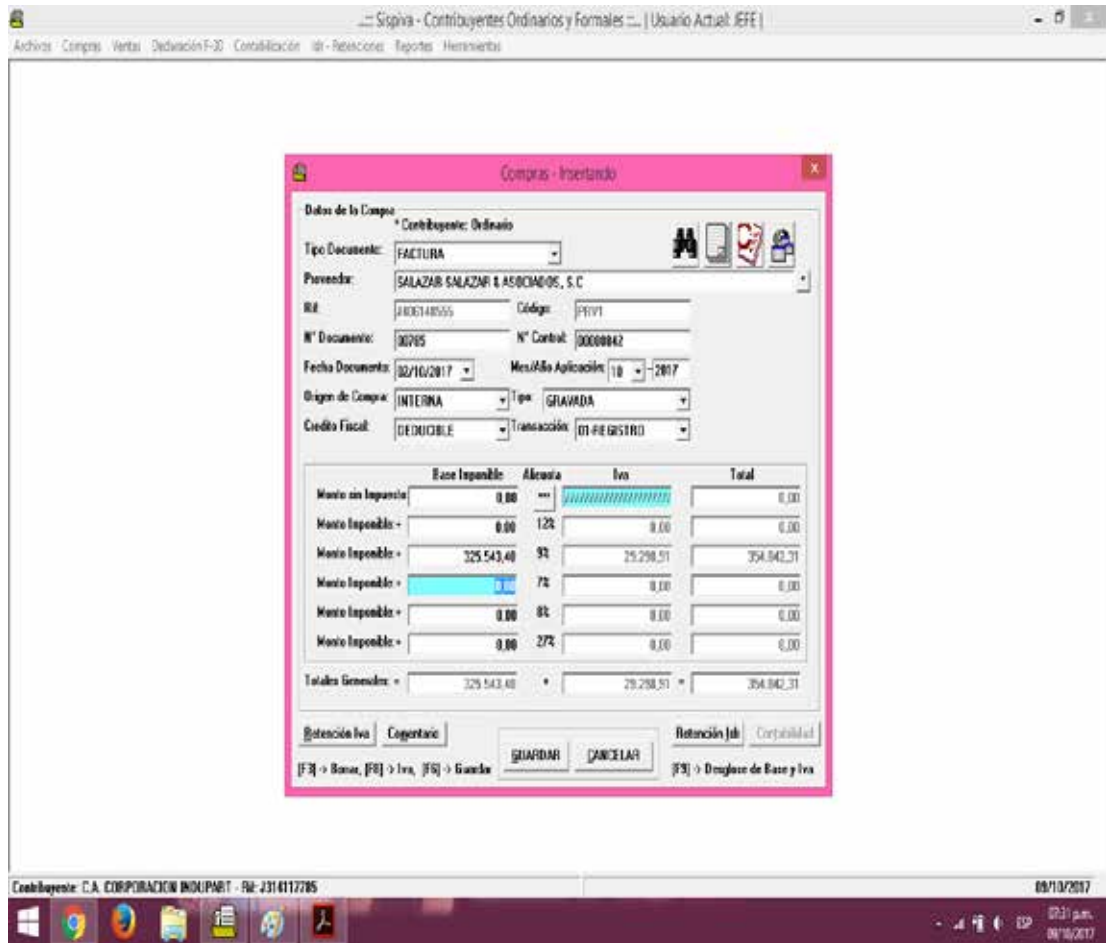
1. Se elegirá en el sistema la opción de compra, para registrar la factura del proveedor.



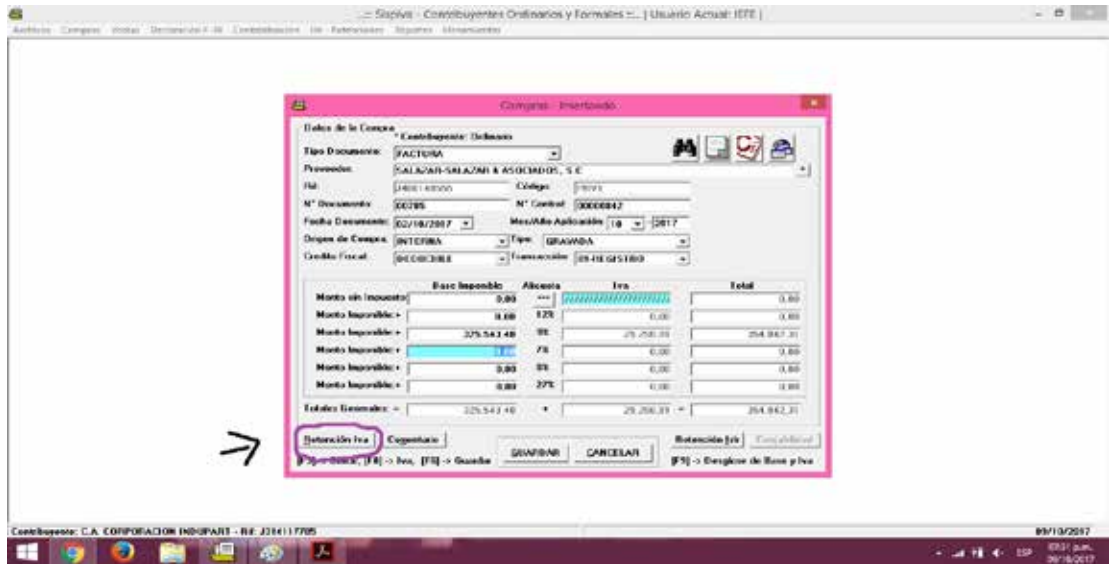
2.- Luego, se deberá seleccionar la opción insertar en el menú de compras:



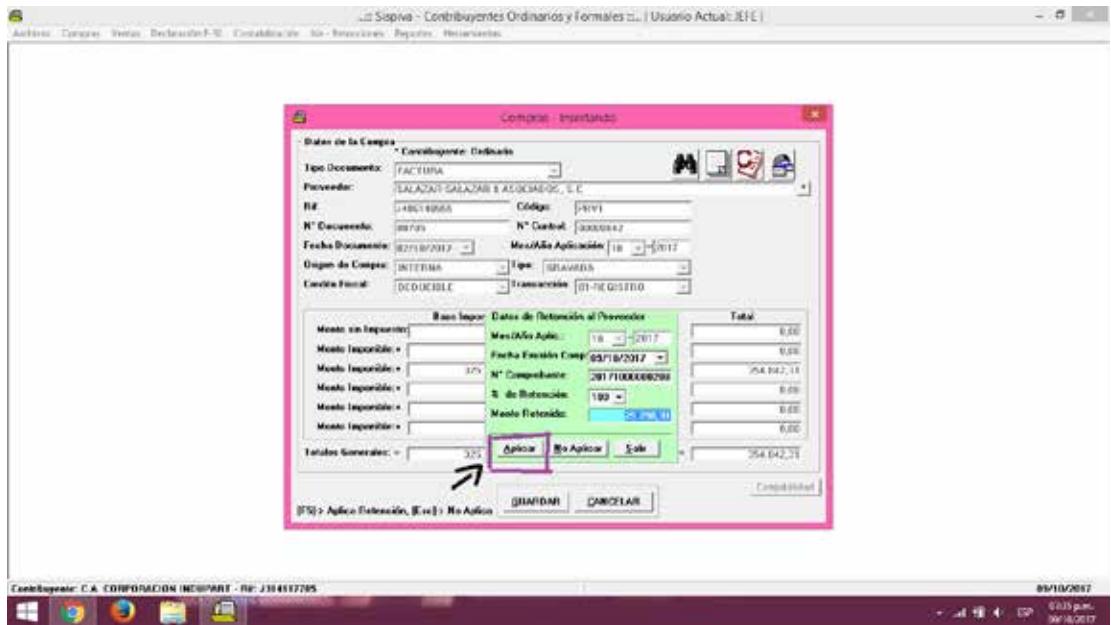
3.- Introducir los datos de la factura, Proveedor, RIF, Código, número de la factura, número de control, fecha del documento, mes y año de la aplicación de la retención del IVA, origen de la compra, tipo de factura indicar “gravada”, indicar que el crédito fiscal es “deducible”, tipo de transacción seleccionar “01-Registro”, establecer la base imponible, en el renglón de acuerdo a la alícuota del doce por ciento (12%), nueve por ciento (9%) para pagos por transferencias a montos menores de Bs. 2.000.000,00, al siete por ciento (7%) para pagos por transferencias con base imponible superiores a Bs. 2.000.000,00, ocho por ciento (8%), o veintisiete por ciento (27%), automáticamente se determinará el importe del IVA, y el total de la factura.



4.- Se seleccionará la opción de Retención IVA, para generar la retención correspondiente a la factura,

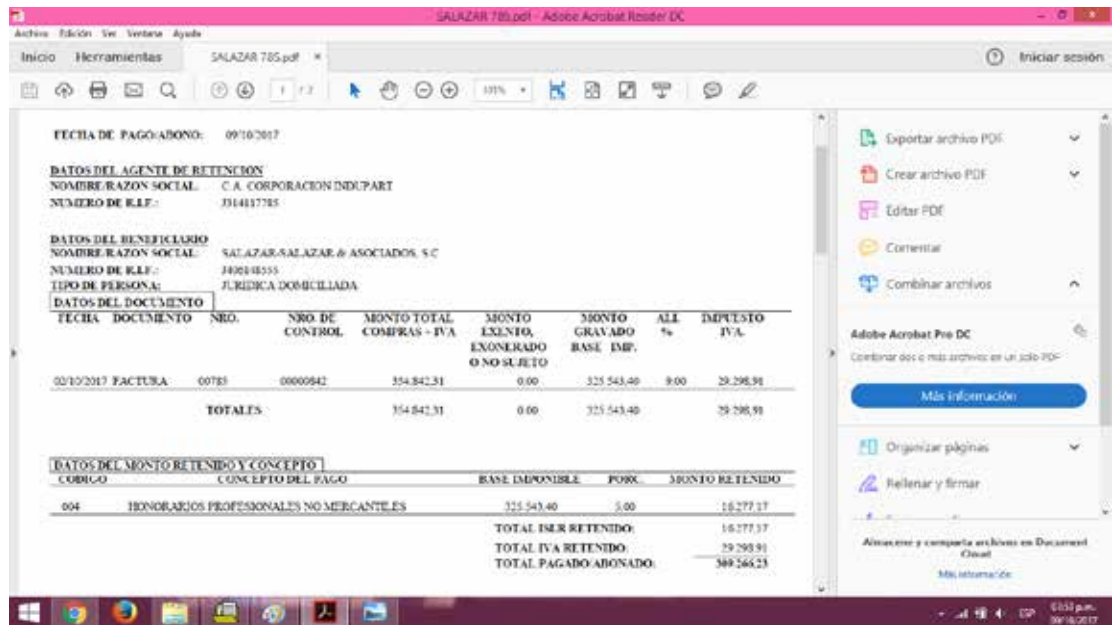


5.- Se generará automáticamente, la ventana donde indica los Datos de Retención al proveedor, donde se seleccionará la pestaña “Aplicar”.

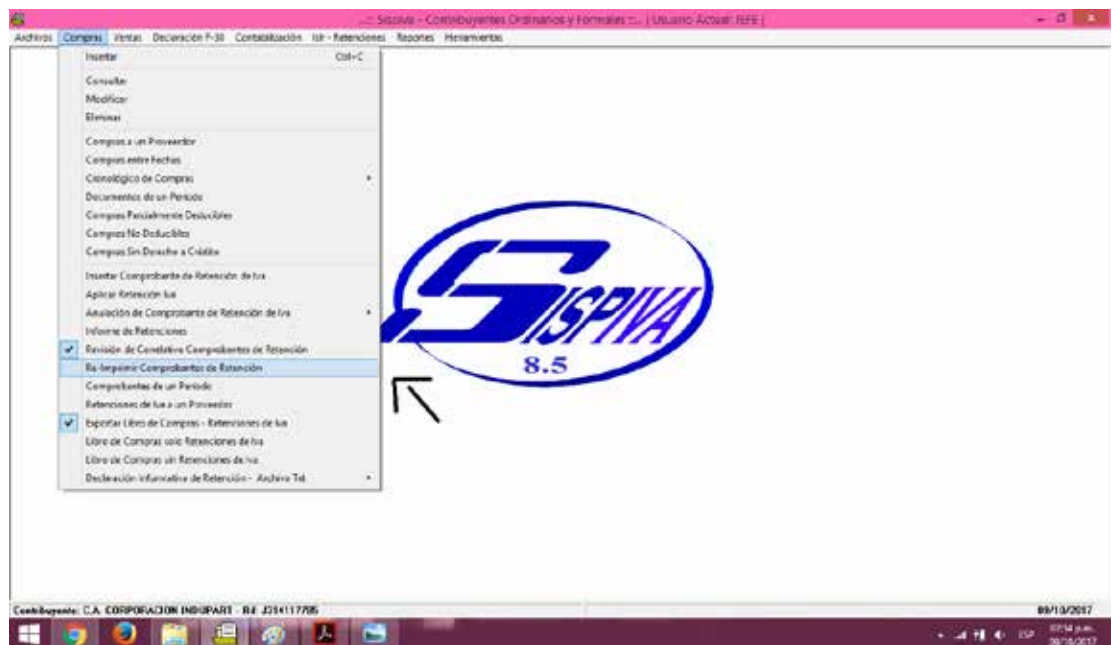


6.- En el caso de que sea un servicio y requiera la retención del ISLR, se seleccionará la pestaña “Retención del ISLR”, y automáticamente se generará la

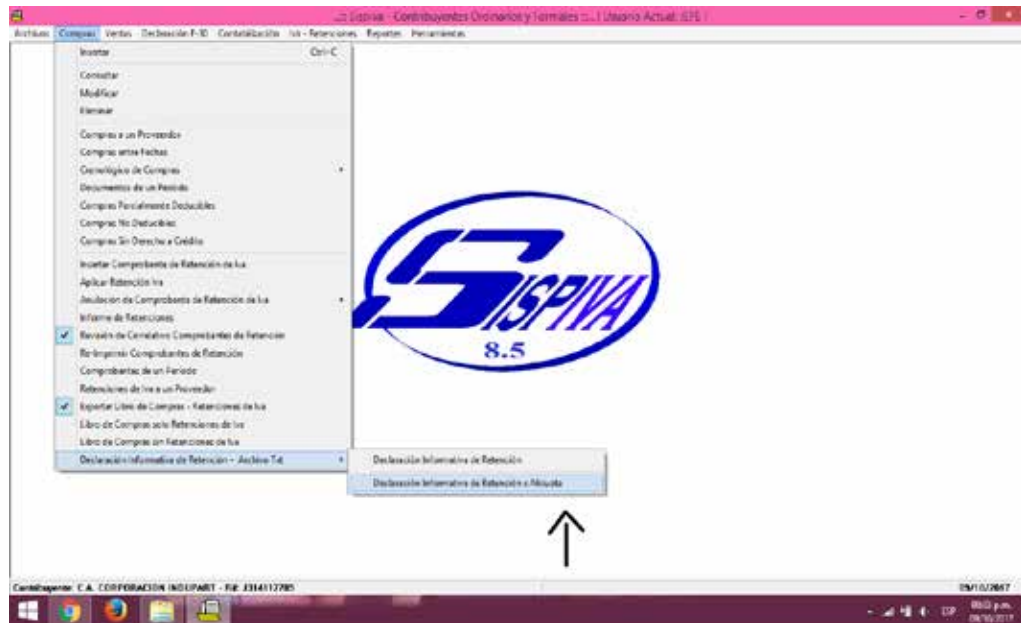
10.- Se genera el comprobante de retención, se puede enviar por correo electrónico si se pagó con transferencia, o se imprime para el proveedor para anexar al comprobante de pago.



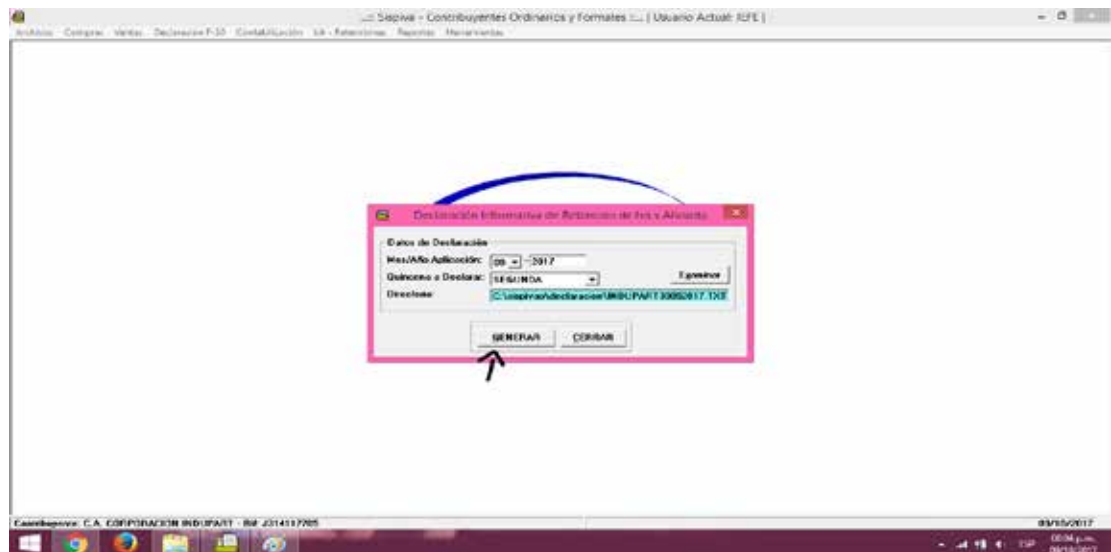
11.- Para la impresión se selecciona la opción “Compra”, y se indica Reimprimir comprobante de Retención.



12.- Para la declaración definitiva de retenciones, un día después de cada quincena hasta la fecha que indique el calendario de Contribuyentes Especiales se declara el TXT. Se selecciona la pestaña, compra, la opción “Declaración definitiva de retenciones-Archivo TXT”. Al desplegarse otra lista hay que seleccionar Declaración Informativa de retención por alícuota.



13.- Genera selecciona el mes y año de aplicación de la declaración, se indica si es la primera o segunda quincena y se indica “generar”.



16- Se puede realizar el TXT con antelación, en la página del SENIAT, se realiza una prueba de carga en sistema en línea, retención de IVA (prueba carga de archivo) en donde indica si existe algún error en el número de factura, numero de control, error en correlativo, Rif o periodo de Imposición, también el portal te indica que el TXT está correcto y da el monto exacto de pago. Esto es una gran ventaja porque hay momentos que el calendario tiene fechas muy cercanas y son pocos días para declarar y pagar, y por situación país se dificulta comprar un cheque de gerencia o Buscar efectivo, sino poseen cuenta en Banca Pública y por ende no pueden pagar por transferencia, pagar después de la fecha que indique dicho calendario genera multa.

Figura 2.- Factura Registrada del Proveedor

Salazar & Asociados, S.C.
RIF: J-40614855

DIRECCIÓN FISCAL: Calle 137 Urb. Castronuevo Nro. 104-41
Ofic. 02 Urb. Nueva Camonero - Valencia Edo. Carabobo
Tel.: 9414.426.2254 - Oficina: 9241.216.1953
e-mail: salazar_asociados@hotmail.com

No. DE CONTROL
00 - 000842

CLIENTE: C.A CORPORACION INDUPART
R.I.F.: J314117785
DIRECCION: AV LA PLAZA MANZANA MC4 LOCAL EDI
INDUPART NRO 18 URB COMPLEJO LOS
JARALES VALENCIA EDO CARABOBO

FACTURA: 00 785
FECHA EMISION: 02/10/2017
FECHA VTO.: 02/10/2017
CONDIC. DE PAGO: CONTADO

CONCEPTO O DESCRIPCION	TOTAL
HONORARIOS PROFESIONALES ASESORIA CONTABLE SEPTIEMBRE 2017	325.543,40

ESTA FORMA VA SIN TACHADURAS NI ENMIENDAS

FORMA LIBRE

BASE IMPONIBLE: 325.543,40
IVA 9%: 79.298,91

TOTAL FACTURA: 404.842,31

Impreso por: Publicidad Hnes. Pardo, C.A. RIF: J-39123901-4 As. Bolcalle Mendez c/o Cantaura - C.C. La Candelaria
Cel. 9412-8561588 - Autorizado por Providencia: SENIAT/1000705 Cant de Formas: 500 No. de Control Desde: 00-000601 Hasta: 00-001195 Impreso el 10/10/2017 a las 10:05:00 AM

COPIA - SIN DERECHO A CREDITO FISCAL

Fuente: Departamento de Administración (2017)

Estrategia 2.- Elaboración de una cartelera informativa tributaria, en el cual se incorpore el calendario para contribuyentes especiales.

Estrategia tiene como finalidad elaborar una cartelera informativa tributaria, el cual se incorpore el calendario para contribuyentes especiales, y cualquier otra información que se requiera para realizar una planificación de la elaboración, declaración y pago de las retenciones del IVA, así como de la entrega de los comprobantes emitidos a los proveedores. Esta se colocará en el departamento de administración para que el personal que allí la obra pueda visualizar y estar pendiente de la respectiva declaración y pago, como para que el supervisor pueda verificar que se esté cumpliendo con los plazos establecidos, como medida de control. Asimismo, se anexarán los últimos comprobantes de pago ya efectuados.

Estrategia 3.- Actualización del programa SAINT o adquisición de un nuevo programa.

Esta estrategia tiene como finalidad efectuar la actualización del programa SAINT, para poder realizar de manera efectiva los procesos de retenciones del IVA, para su registro y emisión de reportes, así como la preparación de la emisión de los comprobantes para los proveedores. Para ello, se recomienda el uso del sistema SISPIVA, el cual es utilizado por la firma contable para la realización actual de las elaborar las retenciones, impresión de comprobantes, y declaración, ya que es de fácil manejo y está actualizado, y cubre las necesidades de la empresa C.A. CORPORACIÓN INDUPAT, para dejar de depender del servicio outsourcing, de la firma contable, para esta actividad.

Esto brindará al personal, la oportunidad de ampliar sus conocimientos, y ser más efectivos al tiempo de requerir la información para realizar la declaración y pago oportuno, así como entregar el comprobante al proveedor de manera efectiva, al momento de entregar el cheque o realizar la transferencia. Además, al considerar el costo beneficio, que esto genera se debe evaluar que disminuirá la dependencia con el asesor contable, lo que a su vez origina una disminución de los gastos por honorarios

profesionales, así como minimizará el riesgo de sufrir multas, sanciones o suspensión de operaciones al no cumplir a tiempo con los deberes formales.

Estrategia 4.- Capacitación e inducción al personal en materia tributaria del IVA, en especial sobre las retenciones emitidas por los agentes calificados como agentes de retención.

Esta estrategia tiene como finalidad elaborar un programa de capacitación e inducción al personal del área de administración sobre el manejo del programa SAINT o SISPIVA, y la elaboración de las retenciones en materia del IVA, así como la emisión de reportes. Para ello se realizará la capacitación de acuerdo al siguiente programa:

Taller de Capacitación.	Personal al cual va dirigido	Institución	Tiempo
Deberes formales en materia de IVA	Vicepresidente Administrativo Secretaria	IESIC	8 Horas
Retenciones, registro, emisión de comprobantes y cumplimiento del calendario para contribuyentes especiales.	Vicepresidente Administrativo Secretaria	IESIC	8 Horas
Manejo del sistema SISPIVA O SAINT	Gerente de Administración Analista Contable	FIRMA CONTABLE SALAZAR - SALAZAR & ASOCIADOS	12 horas (3 secciones de 4 horas)

Fuente: Salazar (2017)

Para finalizar, se espera con el presente plan estratégico, la empresa pueda mejorar sus procesos de retenciones en materia de IVA, para su elaboración, emisión del comprobante, declaración y pago, de manera oportuna, agilizando el proceso, y sirviendo al personal que labora en el área administrativa y contable, para optimizar su desempeño laboral, así como minimizar la dependencia del asesor contable, para

realizar las actividades en materia tributaria, garantizando el cumplimiento de los deberes formales, fortaleciendo la operatividad de la empresa en el mercado en el cual se encuentra, así como contribuyendo el gasto público, mediante el pago de sus impuestos de a tiempo, disminuyendo el riesgo de sufrir multas, sanciones, o suspensión de operaciones, al momento de una fiscalización.

CONCLUSIONES

En la presente investigación una vez aplicada la técnica de recolección de información la encuesta a través del cuestionario, se pudo recolectar información, cuyos resultados permitieron realizar un diagnóstico de la situación actual en cuanto al manejo de los procesos de retenciones de IVA; en la empresa C.A. CORPORACION INDUPART, con el cual se pudo detectar las debilidades existentes en los procesos, las cuales se presentan a continuación:

- En el área de administración y contabilidad, no existen políticas y procedimientos de retenciones del IVA, de la empresa en estudio, la cual figura como contribuyente especial, para efectuar los procesos de manera de evitar irregularidades, por lo que se evidencia una debilidad en sus procesos.
- No existe una adecuada capacitación al personal en materia de IVA; para elaborar las retenciones a proveedores, los distintos procesos que se requieren en el departamento administrativo y contable, lo cual es una debilidad, y evidencia la necesidad de capacitar y mantener unificación de criterios para la elaboración de las retenciones.
- No saben cuáles son los deberes formales en los que está sujeta la empresa como contribuyente especial del IVA; para elaborar las retenciones a proveedores, por lo que es necesario instruir al personal sobre el artículo 47 de la Ley del IVA (2014), en el cual establece que los contribuyentes, en su caso los responsables según esta Ley, están obligados a declarar y pagar el impuesto correspondiente en el lugar, la fecha, forma y condición que establezca el reglamento.
- No tienen conocimiento si la empresa realiza directamente la declaraciones y pago de manera oportuna de la retención del IVA, de acuerdo a lo establecido en el calendario de contribuyentes especiales publicado por el

SENIAT. Muchas empresas utilizan los servicios outsourcing para poder realizar el cumplimiento de los deberes formales, contratando sus conocimientos en materia tributaria. Cabe señalar, que esto denota una debilidad en los deberes formales de la empresa, como contribuyente especial, ya que la providencia 0685 establece en su artículo 6 que las declaraciones correspondientes deberán ser presentadas y efectuadas los respectivos pagos en la fecha en que se indique en el calendario, establecido.

- El personal desconoce las causas que ocasionan sanciones en cuanto a los deberes formales, aplicada por el SENIAT a los contribuyentes especiales; lo evidencia una debilidad en los procesos tributarios, debido a que se requiere saber que según el artículo 80 del COT (2014), menciona los lícitos tributarios la cual constituye toda acción u omisión violatoria de las normas tributarias, la empresa, puede correr el riesgo de cometerlo si no realizar la capacitación adecuada al personal.
- Por otro lado, señalan que han tenido dificultad para determinar las retenciones de IVA a los proveedores; lo evidencia una debilidad en los procesos tributarios, en tal caso será necesario instruir al personal sobre el contenido de la providencia administrativa SNAT/2015/0049, en el cual establece claramente que el importe a retenerse será del setenta y cinco por ciento (75%), o el cien por ciento (100%), del impuesto causado según lo establecido por la Administración tributaria.
- No tienen conocimiento del procedimiento para enterar el impuesto retenido del IVA. El cual evidentemente coloca a la empresa en riesgo de sanciones por parte de la Administración Tributaria, ya que el desconocimiento de la providencia administrativa SNAT/2015/0049, no la excluye de sanciones, asimismo, en esta normativa se detalla los deberes formales a realizar para enterar el impuesto retenido.

Finalmente, se puede considerar que el implementar el plan estratégico propuesto permitirá mejorar los procesos de retenciones del IVA del contribuyente especial C.A. CORPORACION INDUPART, lo cual evidencia una factibilidad operativa, ya que el personal considera la misma como una solución viable para solventar la problemática expuesta, por lo tanto se puede concluir que se lograron los objetivos planteados en el presente estudio, ya que este plan estratégico, brindará mejoras tanto en los procesos, como establecer políticas, normativas y procedimientos, para que el personal que labora en el área contable y de impuestos, sea más eficiente y efectivo en su desempeño, a través de la capacitación y adiestramiento en materia tributaria relacionado al IVA, para optimizar el proceso de registros contables de las retenciones de IVA que presenta esta organización actualmente, su declaración y pago oportuno, así como la entrega de los comprobantes a los proveedores.

RECOMENDACIONES

Considerando la realidad observada en la empresa C.A. CORPORACIÓN INDUPART, y con la finalidad de sugerir acciones que puedan disminuir las debilidades existentes y mejorar las fortalezas presentes para la mejora de la gestión de la empresa en materia tributaria, para el logro eficiente y eficaz de las metas y objetivos establecidos por la gerencia de esta organización, en relación a las retenciones del IVA se propone tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- 1.- Que la gerencia ponga en práctica el plan estratégico propuesto que permitirá mejorar los procesos de retenciones del IVA del contribuyente especial, así como tomar en cuenta las recomendaciones realizadas en el presente trabajo de grado, ya que el mismo fue realizado tomando en cuenta las necesidades presentes en la empresa, para así corregir las debilidades presentes que se han generado en los procesos por falta de controles internos.
- 2.- Es necesario que la propuesta sea divulgada todos los miembros del departamento de administración así como al personal involucrado en los procesos para unificar criterios, y sean establecidas claramente las funciones y responsabilidades de cada uno de ellos.
- 3.- Para respaldar la recomendación anterior es necesaria la elaboración de un manual de normas y procedimientos para el área de administración en materia tributaria, en relación al proceso de retenciones del IVA, en el cual se establezcan las políticas, normas y procedimientos de cada una de las funciones que se realizan en el departamento en estudio, el cual sirve de orientación para la efectiva ejecución de los procesos, y de inducción para el nuevo personal que ingrese al departamento.
- 4.- Capacitar y entrenar a todas las personas que laboran en el departamento de administración, con la finalidad de reforzar conocimientos del área donde se

desempeñan y de esta manera estar preparados para solventar cualquier inconveniente que se pueda presentar en el desempeño de los roles.

- 5.- Implementar estrategias de mejoramiento continuo basadas en el control interno de todas las actividades que se realizan en la organización.
- 6.- Adquirir y utilizar el sistema administrativo recomendado, con la finalidad de agilizar la elaboración del proceso de retención, y hacer uso de la herramienta de correos electrónicos para hacer la entrega de los comprobantes de retención.

REFERENCIAS

- Arias, Fidas (2012). **El proyecto de investigación**. 5ta Edición. Caracas: Editorial Episteme.
- Aular, Flor (2014). **Estrategias para optimizar los procedimientos en materia de retenciones de IVA relacionados a la cartera de clientes de Cervecería Polar, C.A. en la Agencia La Guacamaya**. Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez. Trabajo de grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- Catacora, Fernando (2007). **Sistemas y Procedimientos Contables**. Primera Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Coa, María y Gómez, Yurvelis (2013). **Evaluación del procedimiento de las declaraciones y pagos del impuesto al valor agregado aplicado por la firma contable Rondón Márquez & Asociados a sus clientes en el año Fiscal 2012 en San Félix, Estado Bolívar**” Universidad Experimental de Guayana. Trabajo de grado no publicado. San Félix. Venezuela.
- Código Orgánico Tributario (2014)**. 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.
- Colina, Mariela y Hernández, Irally (2017). **Lineamientos para la elaboración de los libros de compra y venta del impuesto al valor agregado (IVA) de la empresa Tostadas Lanchería La Pilarica, C.A.**, Universidad José Antonio Páez. Traba de grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- Contreras, Emigdio (2013). **El Concepto de Estrategia como Fundamento de la Planeación Estratégica. Pensamiento & Gestión**. 1ª Edición. Barranquilla. Colombia: Universidad del Norte
- Estrada, Fernando. (2008). **Plan Estratégico**. [Documento en línea] Disponible en: http://www.sinexus.com/business_intelligence/plan_estrategico.aspx [Consulta, Julio, 2017]
- Fraga, Luis (2005). **Revista Latinoamericana de Derecho Tributario 02. La Evasión y Elusión Fiscal, Normas Anti-Elusivas**. 1ª Edición. Caracas. Venezuela: ILADT Instituto Latinoamericano de Derecho Tributario. Ediciones Tributarias Latinoamericanas S.A.

- Galíndez, Jesús y Russo, Valeria (2017). **Estrategias para el cumplimiento de obligaciones tributarias en materia de IVA para la empresa CONVERSIONES INGEPACA C.A.** Universidad José Antonio Páez. Trabajo de grado no publicado. San Diego. Valencia.
- Garay, Juan (2008). **Impuestos: Fundamentación Legal.** Ediciones Juan Garay. Caracas. Venezuela.
- Hernández, Ediober y Hernández, Yemsey (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., ubicada en el Municipio Guacara en el Estado Carabobo.** Universidad José Antonio Páez. Trabajo de grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- Hurtado, Iván y Toro, Josefina (2007). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios.** 6ª Edición. Caracas. Venezuela: Libros de “El Nacional”. Editorial CEC, SA.
- Ley de Impuesto al Valor Agregado (2014).** Gaceta Extraordinaria No. 6.152. 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, de fecha 17 de noviembre de 2014.
- Luqui, Juan (2009). **La Obligación Tributaria.** 1ª Edición. Buenos Aires. Argentina: Editorial Depalma.
- Martínez, Daniel y Milla, Artemio, (2012), **La elaboración del plan estratégico y su implementación a través de la Tabla de mando integral.** 1ª Edición. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S. A.
- Mota, Ithamar (2014). **Impuestos en Venezuela.** Universidad Experimental Simón Rodríguez Convenio I.U.T.I.R.L.A. – U.N.E.R.S. Administración de Recursos Materiales y Financieros. Cátedra Finanzas e Impuestos. Caracas. Venezuela
- Palella, Santa y Martins, Filiberto. (2006). **Metodología de la investigación cuantitativa.** Caracas. Venezuela: Editorial FEDUPEL.
- 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, Joaquín (2005). **Control Interno: Un efectivo sistema para la empresa.** México. Editorial Trillas.

Tamayo y Tamayo, Mario (2014). **El proceso de la investigación Científica**. Cuarta Edición. México D.F. México: Editorial Ediciones Limusa, S.A.

Valdés Costa, Ramón. (2006). **Curso de Derecho Tributario**. 2^a Edición. Santa Fe de Bogotá. Colombia: Editorial Temis, S.A.

Villegas, Héctor (2016). **Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario**. 5^a Edición. Buenos Aires. Argentina: Editorial Astrea.

ANEXO



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

Estimado señor

Vicepresidente de Administración

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar un plan estratégico para la mejora de los procesos de retenciones de IVA del contribuyente especial C.A. CORPORACIÓN INDUPART

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

Instrucciones Generales:

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

Anexo B.- El Cuestionario

Ítem 1 ¿Existe en el área de administración y contabilidad políticas y procedimientos de retenciones del IVA del contribuyente especial C.A. CORPORACION INDUPART, formalmente establecidos?

SI:	NO:
-----	-----

Ítem 2.- ¿Sabe usted si el personal ha tenido capacitación e inducción en materia de IVA; para elaborar las retenciones a proveedores?

SI:	NO:
-----	-----

Ítem 3.- ¿Sabe usted cuáles son los deberes formales en los que está sujeta la empresa como contribuyente especial del IVA?

SI:	NO:
-----	-----

Ítem 4.- ¿Tiene usted conocimiento si la empresa realiza correctamente las declaraciones y paga de manera oportuna de la retención del IVA, de acuerdo a lo establecido en el calendario de contribuyentes especiales publicado por el SENIAT?

SI:	NO:
-----	-----

Ítem 5.- ¿Sabe usted alguna de las causas que ocasionan sanciones en cuanto a los deberes formales, aplicada por el SENIAT a los contribuyentes especiales?

SI:	NO:
-----	-----

Ítem 6.- ¿Tiene usted conocimiento si el personal administrativo y contable ha tenido dificultad para determinar las retenciones de IVA a los proveedores?

SI:	NO:
-----	-----

Ítem 7.- ¿Conoce usted el procedimiento para enterar el impuesto retenido del IVA?

SI:	NO:
-----	-----

Ítem 8.- ¿Considera usted que el implementar el plan estratégico propuesto permitirá mejorar los procesos de retenciones del IVA del contribuyente especial C.A. CORPORACION INDUPART?

SI:	NO:
-----	-----

Fuente: Salazar (2017)

ANEXO B

TABLA DE FRECUENCIA

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS / FRECUENCIAS		ALTERNATIVA / PORCENTAJES	
	SI	NO	SI	NO
1	0	3	0%	100%
2	1	2	33%	67%
3	1	2	33%	67%
4	0	3	0%	100%
5	1	2	33%	67%
6	3	0	100%	0%
7	0	3	0%	100%
8	3	0	40%	60%

Fuente: Salazar (2017)