

**ESTRATEGIAS PARA OPTIMIZAR EL
CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES FORMALES
EN MATERIA DE I.V.A., DE LA EMPRESA
SERGACEN, C.A.**

Autoras: Pacheco, Dayana
C.I.: 15.652.864
Ríos, Rosmely
C.I.: 24.474.305



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS PARA OPTIMIZAR EL
CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES FORMALES
EN MATERIA DE I.V.A., DE LA EMPRESA
SERGACEN, C.A.**

Autoras: Pacheco, Dayana
C.I.: 15.652.864
Ríos, Rosmely
C.I.: 24.474.305

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



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS PARA OPTIMIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS
DEBERES FORMALES EN MATERIA DE I.V.A.,
DE LA EMPRESA SERGACEN C.A.**

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

Autoras: Pacheco, Dayana
C.I.: 15.652.864
Ríos, Rosmely
C.I.: 24.474.305

Tutor: Lcdo. Sandor Arape

San Diego, Mayo del 2017



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

ACTA DE ACEPTACION DEL TUTOR

Quienes suscriben, esta Acta Sandor Arape, de Cédula de Identidad No. V-19.321.494 en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por los ciudadanos Dayana Pacheco y Rosmely Ríos, portadoras de las Cédulas de Identidad No. V-15.652.864 y No. V-24.474.305 respectivamente, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado **“ESTRATEGIAS PARA OPTIMIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES FORMALES EN MATERIA DE I.V.A., DE LA EMPRESA SERGACEN C.A.”**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San diego, a los treinta días del mes de mayo del año dos mil diecisiete.

Lcdo. Sandor Arape

C.I. V-19.321.494

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	pp
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN INFORMATIVO	ix
INTRODUCCION	xi
	1
 CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema	4
1.2. Formulación del Problema	8
1.3. Objetivos de la Investigación	8
1.4. Justificación e importancia de la Investigación	9
 CAPÍTULO	
II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación	12
2.2. Bases Teóricas	17
2.3. Bases Legales	24
2.4. Definición de Términos Básicos	30
 CAPITULO	
III MARCO METODOLOGICO	
3.1 Tipo y Diseño de la investigación	31
3.2 Fases Metodológicas	33
3.2.1 Diagnostico de la situación actual	33
3.2.2 Determinación de la normativa legal	35
3.2.3 Diseño de estrategias para optimizar el cumplimiento de los deberes formales	35
 CAPITULO	
IV RESULTADOS	
4.1 Análisis de los resultados	37
 CAPITULO	
V PROPUESTA	
5.1 Presentación de la propuesta	48
5.2 Justificación de la propuesta	49
5.3 Objetivos de la propuesta	50
5.4 Factibilidad de la propuesta	50
5.5 Desarrollo de la propuesta	52

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	PP
REFERENCIAS	59
	62

INDICE DE CUADROS

CUADROS	pp.
1.- Observación.	38
2.- Deberes Formales.	40
3.- Normas y Procedimientos.	42
4.- Control.	44

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación, a mi Dios quien puso en mi fortaleza, sabiduría, el entendimiento, y me dio la salud, la capacidad y la oportunidad de poder desarrollarlo con el mayor de los éxitos.

A mis padres, porque ellos siempre estuvieron a mi lado, han creído en mí y han depositado confianza, amor y buenas costumbres, para ustedes este logro.

MI HIJA, lo más bello y esencial en mi vida, el ser que me impulsa a seguir adelante y ser cada día mejor,

A mi Esposo, que ha participado en mi carrera tanto como en la suya y ha brindado el tiempo necesario para realizarme profesionalmente.

A mi compañera de Tesis Rosmely Ríos, por su apoyo y paciencia.

A mis amigos, compañeros y todas aquellas personas que de una u otra manera han dado un grano de arena que ha sido de mucha utilidad durante el tiempo de estudio.

Dayana, Pacheco

DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente trabajo de grado principalmente a Dios por haber brindado salud, fortaleza y la oportunidad para desarrollar este logro.

A mi Madre por ser la persona más incondicional, con su apoyo, amor, su confianza, su tolerancia y buenos ejemplos.

A mi Padre por depositar su confianza en mí y brindarme todo el apoyo para lograr mis metas.

A mi Novio por siempre estar presente en todo el transcurso de mi carrera, en los buenos y malos momentos.

A mi Hermano, mis Abuelas y mis Tías por todo su cariño brindado.

Finalmente a todos esos compañeros que colocaron su granito de arena para llevar a cabo este proceso.

Rosmely, Rios

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a mi Venezuela, que a pesar de las adversidades aún podemos demostrar que existimos personas capaces, preparadas, profesionales con actitudes y con un capital humano invaluable que siempre nos ha caracterizado y destacado frente al mundo.

Familia, amigos y compañeros, ya que aprendí mucho de cada uno de ellos y a todas esas personas que contribuyeron con mucho o poco al alcance de esta meta.

.

Dayana, Pacheco

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por darme la sabiduría necesaria para la realización de esta investigación.

A mi Tutor el Profesor Sandor Arape, por la oportunidad brindada y sus asesorías.

A mi Padrino de promoción el Profesor Edgar Basanta por asesorarnos con el tema de nuestro trabajo de grado.

A todo el personal de la empresa Sergacen, C.A. por su disposición al facilitarnos la información necesaria.

Rosmely, Rios



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

**ESTRATEGIAS PARA OPTIMIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS
DEBERES FORMALES EN MATERIA DE I.V.A., DE LA EMPRESA
SERGACEN C.A.**

San Diego, Mayo del 2017

Autoras: Pacheco, Dayana
C.I.: 15.625.864
Ríos, Rosmely
C.I.: 25.370.318

Tutor: Licdo. Sandor Arape

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación tiene como objetivo proponer estrategias que permitan optimizar el cumplimiento de los deberes formales en materia de I.V.A., de la empresa Sergacen C.A., para ello se procedió a describir y analizar los procesos que se realizan en el departamento administrativo y contable, lo que arrojó resultados que indican que dentro de la empresa el cumplimiento de los deberes formales debe ser monitoreado con la finalidad de lograr una obligación tributaria satisfactoria. El estudio estará enmarcado bajo la modalidad de proyecto factible, con diseño de una investigación de campo de nivel descriptivo, sustentada con bases bibliográficas, lo que permitirá el logro de los objetivos propuestos. La población en estudio estuvo constituida por 5 personas, que forman parte del departamento financiero, contable y Gerentes de la empresa, recurriendo a la técnica del Censo Poblacional, también se aplicó la observación directa a través de un cuadro de observación; y finalmente se expondrán los recursos a utilizar para el desarrollo de las estrategias que se propondrán para optimizar la declaración y pago de los deberes formales en materia de I.V.A.

Descriptor: Cumplimiento, Deberes formales, Impuesto al Valor Agregado.

INTRODUCCIÓN

Los deberes formales constituyen obligaciones que deben cumplir los contribuyentes, responsables y terceros, mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones; de acuerdo a las disposiciones establecidas en el artículo 133 de la Constitución Nacional. Estos impuestos, tasas y contribuciones se encuentran establecidos en cuerpos normativos inscritos en leyes especiales tributarias, en las cuales, se crea la obligación impositiva y se establecen los contribuyentes que estarán obligados a cumplirla, así como todo un esquema de control que coadyuva a la percepción dineraria por parte del sujeto activo, acreedor del tributo.

En este sentido, en Venezuela el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) es el ente encargado de ejecutar la recaudación tributaria. Siendo este el organismo que en pleno ejercicio de sus funciones y atribuciones ejecuta planes de fiscalización, a los fines de lograr una eficiente recaudación de los tributos, destinados a la contribución de los gastos públicos del Estado.

A tales efectos, el sistema tributario Venezolano ha sufrido ciertas transformaciones, por lo que los contribuyentes de impuestos directos e indirectos, requieren conocer el alcance de los deberes formales establecidos en el Código Orgánico Tributario vigente, a fines de lograr un control tributario y evitar sanciones.

Desde este punto de vista, cuando los contribuyentes no cumplen con alguno de los deberes formales establecidos en las Leyes Especiales y Reglamentos respectivos, corren el riesgo de ser sancionados con penas pecuniarias y clausura del local o establecimiento. Estas sanciones en muchos casos pueden ser

catalogadas como drásticas, tomando en cuenta que las mismas representan una pérdida significativa tanto para el sector privado como para el sector público, en vista que por cada día de cierre del establecimiento se dejan de percibir ingresos representativos en la economía de ambos sectores.

Es importante destacar, que desde hace algún tiempo la empresa Sergacen C.A., quien es prestadora de servicio de comedores industriales, ha venido presentando deficiencias en el control y cumplimiento de los deberes formales en materia de I.V.A., por lo que requiere de ciertas estrategias para optimizar su cumplimiento de manera eficaz.

Siguiendo este contexto, el presente trabajo de grado responde a una investigación de campo de tipo descriptivo, apoyada en una revisión bibliográfica. En cuanto a la recaudación de información se empleo la observación directa; relacionada al área de tributos, la recopilación documental, la entrevista no estructurada y se diseño un cuestionario aplicado a la muestra representativa seleccionada, que ayudara al cumplimiento de los objetivos. Asimismo, se obtuvieron datos de segunda mano como resultado de consultas realizadas a otras investigaciones bibliográficas especializadas y leyes tributarias.

Cabe destacar, que el estudio reúne las características de un proyecto factible, ya que las investigadoras propondrán estrategias viables para optimizar el problema de manera práctica, para así satisfacer las necesidades y expectativas de la empresa en estudio. Este trabajo de investigación se encuentra estructurado en cuatro (04) capítulos, los cuales se especifican a continuación:

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

Capítulo II, Marco Teórico: Se refiere al marco teórico que está integrado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

Capítulo III, Marco Metodológico: Se describen el tipo y nivel de investigación, las fases metodológicas de la investigación de acuerdo con los objetivos específicos.

Capítulo IV, referido a los Resultados que surgen luego de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos con los cuales contó las investigadoras para desarrollar el proceso de estudio.

Capítulo V, en el cual se presenta La Propuesta que contienen las estrategias que permitan optimizar el cumplimiento de los deberes formales, sobre los cuales se refiere esta investigación.

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

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Hoy en día, gran parte de los ingresos del país son obtenidos por tributos, los cuales, son recaudados y administrados por el Ministerio de Finanzas que a su vez crea el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), a quien le confiere la potestad de manejar dichos ingresos y crear estrategias a utilizar para una mayor obtención de los mismos, de tal manera que disminuya el gasto público y alivie las cargas del estado.

A tal efecto, el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), usa estrategias que le permitan garantizar la correcta aplicación de los tributos con el fin de distribuir las cargas públicas en función de la capacidad económica del contribuyente. En este mismo orden de ideas, según Mota (2004; 2) “El contribuyente es aquella persona física o jurídica con derechos y obligaciones, frente a un ente público, derivados de los tributos. Es quien está obligado a soportar patrimonialmente el pago de los tributos (impuestos, tasas o contribuciones especiales), con el fin de financiar al Estado”.

Por otro lado, el estado venezolano en virtud de su poder soberano, posee la facultad para estructurar su sistema tributario; esto se debe al establecimiento de los tributos como una decisión política del estado con el propósito de generar los recursos necesarios para sostener el gasto público. Ahora bien, atendiendo esta necesidad, el estado debe solicitar un consenso de opinión antes de promulgar leyes fiscales donde se creen o modifiquen los impuestos, tasas y contribuciones a fin de que la colectividad no genere resistencia al cumplimiento de su obligación tributaria.

En consecuencia, el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), establece el procedimiento de fiscalización para la verificación de los deberes formales del IVA. Dicho proceso es realizado por los funcionarios del organismo, su función primordial es evitar el incumplimiento de aquellas obligaciones tributarias que debe cumplir todo contribuyente en materia de IVA. El procedimiento de fiscalización se encuentra contemplado en los artículos 177 al 193 del Código Orgánico Tributario (2014).

A tal efecto, Los deberes formales se encuentran dispersos en el conjunto de leyes, reglamentos, resoluciones y providencias que soportan la aplicación del impuesto; lo cual en muchos casos no es cumplido a cabalidad por las empresas, bien sea por ignorancia o desconocimiento de las mismas, o por lo ambiguo de la redacción de la norma que permite más de una interpretación al hecho imponible.

Ahora bien, según el artículo 145 del Código Orgánico Tributario, establece que es obligación del contribuyente llevar de manera adecuada, según las leyes y reglamentos correspondientes, los libros y registros especiales de acuerdo a los principios contables, además de inscribirse en los registros pertinentes, solicitar a la autoridad que corresponda permisos previos o de habilitación de locales, presentar dentro del plazo establecido las declaraciones correspondientes, emitir los documentos exigidos por las leyes tributarias especiales, exhibir y conservar en forma ordenada los libros y registros especiales, los documentos y antecedentes de las operaciones o situaciones que constituyan hechos imponibles, comunicar cualquier cambio en la situación que pueda dar lugar a la alteración de su responsabilidad tributaria.

En este orden de ideas, las empresas como contribuyentes deben cumplir cabal y oportunamente con los tributos, de manera tal, que no se conviertan en una carga demasiado onerosa, que le permitan así poder evitar sanciones. Para ello es importante un estudio de la norma por parte de los responsables de la administración

de la empresa y la asesoría oportuna de quienes se especializan en esta materia, ya que, es un elemento esencial, junto a una adecuada planificación para el cumplimiento de los deberes formales.

En tal sentido, No cabe duda que los deberes formales exigen a los contribuyentes un esfuerzo que se traduce en recursos de tiempo, dinero y de administración, que además si no se cumplen como es la debida manera, siguiendo los reglamentos y normas establecidas, se aplican medidas coercitivas como las sanciones pecuniarias que se materializan al incurrir en los “ilícitos formales”, calificación que le atribuye el legislador al incumplimiento de los deberes formales tributarios.

En cuanto, a los ilícitos formales y sus sanciones, se encuentran desarrollados en los artículos 99 al 108 del Código Orgánico Tributario (2014), estas pueden ser desde una unidad tributaria en casos en los cuales el ilícito formal se refiera a la emisión de facturas sin cumplir con los requisitos dispuestos en la norma y hasta las dos mil unidades tributarias, en los casos de no mostrar o presentar con retardo la declaración informativa de las inversiones en jurisdicciones de baja imposición fiscal.

Por otro lado, desde la implementación del IVA, se han realizado una serie de reformas a la ley y al reglamento que lo regula, observando una no muy destacada campaña informativa en cuanto al cumplimiento del mismo. Situación que puede originar posibles fiscalizaciones por parte de la administración tributaria en las diversas organizaciones, lo que puede ocasionar la disminución del capital de trabajo organizacional y afectar en forma negativa el flujo de caja, esto por las posibles sanciones a las cuales los contribuyentes pueden estar sujetos; por el incumplimiento del deber formal.

Por su parte el SENIAT, se ha centrado en la materialidad del tributo, en sus componentes, su estimación, evaluación y configuración; todo con la finalidad de

poder cumplir con las metas de recaudación fiscal establecida. Es por ello, que los contribuyentes han sido sometidos a dar cumplimiento de la obligación tributaria principal.

Por consiguiente, la presente investigación se centrará, en la empresa Sergacen C.A., dedicada a prestar servicio de comedores industriales en las grandes empresas del estado Carabobo. Esta ha venido presentado debilidades en sus procesos administrativos y contables, lo que repercute en la declaración y pago de tributos, debido a que no se cumple adecuadamente con los deberes formales en materia de I.V.A.

De igual forma, la empresa objeto de estudio es calificada como contribuyente especial, los cuales, se consideran como sujetos que han sido expresamente calificados y notificados por el servicio como tales, atendiendo al nivel de ingresos brutos anuales, según la Gerencia de Tributos Internos de la Región de su jurisdicción. Por tal razón, es vital y de suma importancia que la empresa cumpla de forma eficiente, con los deberes formales establecidos en el Código Orgánico Tributario de Venezuela.

Por todo lo anteriormente expuesto, dentro de la empresa no se le da un fiel cumplimiento a estos Deberes Formales, los libros auxiliares contables son llevados de manera inadecuada, ya que, existe falta de actualización y concordancia de información respectiva de los ingresos y egresos de la empresa. Aunado a esto se presume la ausencia del conocimiento formal de los elementos asociados al IVA (base imponible, alícuota, exenciones, exoneraciones, retenciones, controles en la emisión de facturas, presentación de declaraciones), situación que de ser manejada de forma inadecuada pudiese originar el cierre temporal de la empresa. Además se deben emitir las respectivas facturas, con todos los datos indicados de manera correcta, lo cual no viene ocurriendo de esta forma, afectando a la hora de declarar y pagar el impuesto I.V.A.

Una vez planteada la situación, cabe destacar que dicha problemática radica en que no se están tomando las estrategias adecuadas para el cumplimiento de los deberes formales en relación al I.V.A., ya que los departamentos, tienen debilidades en sus procesos, las cuales deben ser atendidas de manera inmediata para disminuir el riesgo de efectos negativos en la gestión administrativa y financiera. Cabe destacar que toda esta problemática incide de manera perjudicial en el buen funcionamiento de la organización.

Es importante recalcar, que si la empresa como contribuyente ignora las problemáticas presentadas, traerá como consecuencia a futuro, afectar el proceso financiero, que a su vez, traerá bajos porcentajes de liquidez e incremento de multas y sanciones. Es por ello, que la presente investigación está adecuada en el reglón de los impuestos Nacionales, específicamente al Impuesto de Valor Agregado (I.V.A.), teniendo como objeto, optimizar el cumplimiento de los deberes formales en materia de I.V.A., mediante estrategias, por parte de la empresa en virtud de conocer sus procesos, componentes y su relevancia de acuerdo con el Código Orgánico Tributario Venezolano.

1.2 Formulación del Problema

De acuerdo a lo anteriormente expuesto se plantea la siguiente interrogante:
¿Cuáles serían las Estrategias adecuadas que permitan optimizar el cumplimiento de los deberes formales en materia de I.V.A. de la empresa Sergacen, C.A.?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Proponer estrategias que permitan optimizar el cumplimiento de los deberes formales en materia de I.V.A. de la empresa Sergacen, C.A.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual en el cumplimiento de los deberes formales en materia de I.V.A. en la empresa Sergacen, C.A.
- Determinar la normativa legal en el cumplimiento de los deberes formales en materia de I.V.A.
- Diseñar estrategias que permitan optimizar el cumplimiento de los deberes formales en materia de I.V.A. de la empresa Sergacen, C.A.

1.4 Justificación de la Investigación

Todo contribuyente debe cumplir con los deberes formales de manera satisfactoria. Es por ello, que dentro de las organizaciones se debe contar con un adecuado sistema administrativo y contable, donde la razonabilidad que promueva la eficacia en la calidad de la gestión financiera, contribuya a evaluar oportunamente cualquier irregularidad o debilidad, en la misma mostrando el mecanismo para implementar las medidas estratégicas necesarias. A tal efecto, la gerencia requiere de propuestas adecuadas, que permiten optimizar la declaración y el pago del impuesto específicamente el I.V.A., para así alcanzar de forma efectiva los objetivos organizacionales, además de brindar información rápida, eficaz y útil que ayuden eficientemente a la hora de una fiscalización.

Actualmente, los tributos son de gran importancia para el Estado porque forman parte de la economía del país, ya que los mismos son prestaciones de dinero que el Estado exige en virtud de una ley, con el propósito de cubrir los gastos públicos o los gastos que realiza el Gobierno a través de inversiones públicas, por lo que un aumento en el mismo producirá incremento en el nivel de renta nacional y en caso de una reducción tendrá un efecto contrario.

Cabe destacar, que el cierre de los establecimientos representa una medida drástica que aplica el SENIAT, el cual, trae como consecuencia un desequilibrio en la economía del Estado, afectando a toda la cadena de producción desde el productor o fabricante hasta el consumidor final. De tal manera, el hecho de ser sancionado deja en entredicho el buen nombre y prestigio del establecimiento colocando en posición favorable al sujeto pasivo que cumple a cabalidad con sus obligaciones tributarias.

A tal efecto, para las empresas se ha vuelto una necesidad muy apremiante adoptar estrategias que le permitan llevar a cabo el cumplimiento adecuado de los tributos. Es por ello, que existe la necesidad de hacer un estudio exhaustivo y detallado referente al tema, que verifique la eficacia de los sistemas aplicados actualmente y que permita aportar nuevas ideas para su adecuada declaración y pago de impuestos.

Por lo tanto, a medida que se desarrollan las empresas la complejidad de las operaciones tributarias que ellas efectúan se incrementa, así como la necesidad de establecer medidas que permitan el adecuado funcionamiento de las actividades tributarias dentro de la organización. Es sumamente importante para la empresa Sergacen C.A., optimizar el cumplimiento de los deberes formales en cuanto al I.V.A. se refiere, a través de estrategias dirigidas a mejorar la gestión tributaria por parte del departamento competente, con la finalidad de poder obtener confiabilidad en la información manejada, así como una mejor distribución de las tareas y funciones a ejecutar dentro del área administrativa, contable.

Por esta razón, el presente estudio proporcionará a través de las estrategias propuestas a la empresa para mejorar la gestión en los tributos en materia de I.V.A. debido a que se busca presentar alternativas de solución al problema planteado, ofreciendo aportes directos que contribuirán a la solución del mismo, brindando mejoras a la organización.

Tales estrategias ayudaran a superar las dificultades planteadas con anterioridad generando beneficios para la empresa. Estas van a contribuir con una mejor organización, control de la facturación, además de los ingresos y egresos que percibe dicha empresa, así como el manejo y actualización adecuada en los libros de compras y ventas.

A nivel académico, la Universidad José Antonio Páez como institución de Educación Superior tendrá en la presente investigación la oportunidad de proyectar su prestigio en la medida que el presente material constituya una fuente de consultas para futuras investigaciones del tema, puesto que se propondrá estrategias adecuadas para mejorar el cumplimiento de los deberes formales en materia de I.V.A., con el fin de evitar cualquier sanción o multa a la hora de una fiscalización y de cumplir con el deber del contribuyente, de manera adecuada, como lo establece la constitución de Venezuela.

A nivel social, la investigación trae como beneficio el hecho de que se agilizará el proceso tributario por parte de la empresa Sergacen, C.A. y así poder cumplir con los impuestos que establece el Estado, que a su vez estos serán a beneficio de los gastos públicos, contribuyendo con la economía del país para un mayor progreso y calidad social.

Para finalizar, cabe destacar que la presente investigación será de gran ayuda para las investigadoras, ya que aporta conocimientos académicos a fin de optimizar su desempeño profesional en el ámbito laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

Una vez definido el planteamiento del problema y precisado sus objetivos generales y específicos que determinarán los fines de la investigación, es necesario establecer los aspectos teóricos que sustentan el estudio en cuestión. En consecuencia, dentro del marco teórico se muestran las bases de las diversas teorías; así como sus basamentos legales y los conceptos relativos a los deberes tributarios, que orienten el sentido del presente estudio.

Dentro de este orden de ideas cabe destacar, que según Balestrini (2006), señala que el marco teórico:

Es el resultado de la selección de aquellos aspectos más importantes relacionados con el cuerpo teórico epistemológico que se asume, referido al tema específico para su estudio y en consecuencia, cualquiera que sea el punto de partida, para la delimitación y el tratamiento del problema se requiere de la definición conceptual y la ubicación del contexto teórico que orienta el sentido de la investigación. (p. 91)

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los trabajos de investigación exigen explorar de manera documental, todos aquellos estudios realizados con anterioridad y que de cierto modo, guardan relación con el objeto en estudio. Según, Sabino (1994; 65), “los antecedentes de la investigación se refieren a los estudios previos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente”, debido a que los mismos contribuirán para aclarar un conjunto de factores, orientados a una revisión bibliográfica o trabajos realizados con anterioridad y con referencia al tema planteado.

En relación al tema planteado se realizó una revisión bibliográfica de trabajos anteriores escritos sobre este tema y que de alguna manera han aportado para esta investigación:

En este orden de ideas, Flores (2015), realizó una investigación titulada **“Lineamientos de control interno tributario para el cumplimiento de las retenciones del I.V.A. en la empresa Disbattery Aragua S.A.”**, para optar por el Postgrado de Especialización en Gerencia Tributaria en la Universidad de Carabobo. La investigación tuvo como objetivo general proponer lineamientos de control interno tributario para el cumplimiento de las retenciones I.V.A. en la empresa Disbattery Aragua S.A.

La naturaleza de la investigación se ubica en una modalidad de campo y proyecto factible, con un diseño no experimental. La población de estudio en la investigación estuvo constituida por tres (03) personas que laboran en el área tributaria, la muestra en estudio fue tipo censo y se utilizó como técnica de recolección de información. La observación, y la revisión documental para la verificación del cumplimiento de la normativa legal y como instrumento una guía de observación y un cuestionario de respuestas tipo lickert aplicado a la población seleccionada.

Seguidamente, de acuerdo al diagnóstico realizado, se pudo concluir que en la empresa Disbattery Aragua S.A. existe un control interno con deficiencias y debilidades, en lo que respecta a los tributos en materia de retenciones I.V.A., ya que sus procedimientos administrativos presentan fallas que resta efectividad, por la carencia de un manual que oriente al cumplimiento de la normativa legal, por lo que se sugirió el diseño de unos lineamientos de control interno tributario para el cumplimiento de las retenciones I.V.A. y así hacer el seguimiento respectivo de auditoría interna.

Su relación con la presente investigación, se argumenta en que existe un problema en cuanto al cumplimiento de los deberes formales, en materia de retenciones I.V.A., por lo que es necesario una propuesta que de solución a la problemática planteada.

El trabajo especial de grado de Gronesbelt (2015), denominado “**Lineamientos para optimizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias en materia de impuesto sobre la renta en la empresa Agro-Industrias JB, C.A.**”, presentado para optar al grado de Especialista en Gerencia Tributaria en la Universidad de Carabobo, tuvo como objetivo la elaboración de lineamientos que permitan optimizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. El trabajo especial de grado, se enmarcó en la modalidad de investigación de campo, bajo el enfoque de proyecto factible, de tipo descriptiva y con apoyo documental.

En este orden de ideas, la población estudiada fue de seis (06) personas, para la muestra se consideró la totalidad de la población por lo tanto se trató de una muestra censal. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario compuesto por 24 preguntas, el cual fue sometido a revisión por parte de tres expertos para garantizar su validez.

En la investigación, se concluye que los integrantes de la empresa no poseen conocimiento profundo sobre las obligaciones que deben cumplir, por lo tanto Agro-Industrias JB, C.A. no cumple de manera eficiente con sus deberes tributarios, en base a esto se formularon una serie de lineamientos, que al ser implementados permitirán a la organización estar preparada para una fiscalización por parte del Seniat, reduciendo así el riesgo de ser sancionada con multas que puedan afectar el normal desenvolvimiento de sus funciones.

Esta investigación sirve de apoyo al presente trabajo de grado, debido a que puede aportar lineamientos de control que pueden ser utilizados para el establecimiento de estrategias en el área de tributos de la empresa en estudio.

Por otro lado, Medina (2014), presentó un trabajo especial de grado titulado **“Cumplimiento de los deberes formales en materia de Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), Caso de Estudio: Control Systems C.A.”**, para optar al título de Especialista en Contaduría Mención Auditoria, en la Universidad del Zulia. La investigación tuvo como finalidad Evaluar el Cumplimiento de los Deberes Formales en materia del Impuesto al Valor Agregado, Caso: Control Systems, C.A. Desde el punto de vista metodológico, el estudio correspondió a una investigación de tipo descriptiva, con diseño no experimental.

Por otra parte, La población en estudio estuvo constituida por seis (06) personas, que forman parte de la Junta Directiva y Gerentes de la empresa, recurriendo a la técnica del Censo Poblacional. Los datos se recabaron aplicando un cuestionario estructurado de las dimensiones e indicadores que integran el cuadro de operaciones de la variable

En este orden de ideas, los resultados indicaron que dentro de la empresa el cumplimiento de los deberes formales debe ser monitoreado con la finalidad de lograr una cultura tributaria satisfactoria. Concluyendo que existen desviaciones importantes en el manejo del IVA producto de una precaria cultura tributaria. Recomendando la contratación de personal calificado y actualizado según la normativa vigente en materia del IVA, además de ejercer una supervisión efectiva de los procesos generadores de este impuesto.

Esta investigación tiene relación con el presente trabajo de grado, ya que también se expone el cumplimiento de los deberes formales en materia de impuesto al valor agregado.

Por su parte, Leal (2013), en su investigación titulada **“Lineamientos administrativos para el cumplimiento de los deberes formales del IVA en el marco del plan evasión cero de la empresa Multiservicios Técnicos, R.A., C.A.”** para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez. El trabajo de grado tuvo como objetivo general diseñar lineamientos administrativos para el cumplimiento de los deberes formales del IVA en la empresa Multiservicios Técnicos, R.A., C.A. Por sus características se fundamentó en una investigación de tipo factible con modalidad de un diseño de campo.

Por su parte, se trabajó con una población de cinco (05) trabajadores que desempeñan labores en el departamento de administración, como técnica de recolección de datos se aplicó la observación directa, la revisión bibliográfica y la encuesta. El investigador concluyó el incumplimiento de algún deber formal en los casos en específicos por ausencia de información en las facturas, la no tenencia de libros contables, así como también, la no actualización de los libros de compra y venta.

El trabajo de grado se relaciona con la presente investigación en la dificultad que presenta la organización para poder cumplir con el deber formal del IVA, ya que no se actualiza a tiempo la información correspondiente, así como no se llevan los registros necesarios.

Por último, Caicedo (2013), en su trabajo de grado titulado **“Estrategias que orienten el cumplimiento de las obligaciones formales para la declaración y pago del I.V.A. en la empresa Distribuidora Andina de Quesos, C.A. ubicada en el Estado Carabobo”** presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, se realizó con el objetivo de diseñar estrategias que permitan orientar el cumplimiento de las obligaciones formales en la declaración y pago del impuesto I.V.A. en la empresa Distribuidora andina de

Quesos, C.A.. El tipo de investigación se elaboro como un proyecto factible, bajo la modalidad de un diseño de campo.

La recopilación de información, se realizó a través de una encuesta técnica de recolección de datos, donde el cuestionario fue el instrumento elegido y contentivo de preguntas dicotómicas. La muestra utilizada fue de tipo censal, estaba constituida por seis (06) personas, las cuales laboran en el área administrativa y contable de la empresa en estudio.

La empresa Distribuidora andina de Quesos, C.A. presentaba fallas en el cumplimiento de los deberes formales, ya que no contaba con un personal especializado para llevar a cabo debidamente esta labor. Se llego a la conclusión de que se necesitaba elaborar una propuesta constituida por estrategias y actividades requeridas para mejorar el cumplimiento de este deber formal por parte de la empresa objeto de estudio.

La relación de este trabajo con la presente investigación, es que en ella se presentaron estrategias para mejorar el cumplimiento de los tributos, área en la cual se encuentra enmarcada la problemática de la empresa en estudio; información que podría dar directrices para el establecimiento de los objetivos a desarrollarse en el presente trabajo de grado.

2.2 Bases Teóricas

Bavaresco (2006), señala que:

“Las bases teóricas tiene que ver con las teorías que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio, es decir, cada problema posee algún referente teórico, lo que indica, que el investigador no puede hacer abstracción por el desconocimiento, salvo que sus estudios se soporten en investigaciones puras o bien exploratorias. (p.77)”.

Por su parte una buena base teórica formará la plataforma sobre la cual se construye el análisis de los resultados obtenidos. Es por ello, que a continuación se presentan las bases teóricas que soportan el desarrollo de la presente investigación.

2.2.1 Estrategias

La estrategia de una organización se basa generalmente en la satisfacción de valores, propósitos, metas y objetivos organizacionales, para el logro del mismo la alta gerencia tiene que planear un gran proyecto de objetivos muy amplios. Ansoff (1976; 24), define la estrategia como: “el lazo común entre las actividades de la organización y las relaciones producto-mercado tal que definan la esencial naturaleza de los negocios en que está la organización y los negocios que la organización planea para el futuro”.

Los planes de acción se llevan a cabo con el fin de alcanzar determinados objetivos, pero siempre y cuando presenten cierto grado de dificultad en su formulación y ejecución, es decir son acciones que al momento de formularlas, requieren de cierto análisis y que al momento de ejecutarlas, requieren de cierto esfuerzo. Por su parte, Serna (2010; 35), señala que las estrategias “son acciones que deben realizarse para mantener y soportar el logro de los objetivos de la organización y de cada unidad de trabajo y así hacer realidad los resultados esperados al definir los proyectos estratégicos”.

Por lo tanto, las estrategias permiten concretar y ejecutar los proyectos estratégicos a través de planes de acción o plan operativo que procesa por medio del monitoreo, el seguimiento y la evaluación. Es por ello que las estrategias de una empresa deben reunir las siguientes características:

- Ser los medios o las formas que permitan lograr los objetivos; los objetivos deben ser los “fines” y las estrategias “los medios” que permitan alcanzarlos.

- Guiar al logro de los objetivos con la menor cantidad de recursos y en el menor tiempo posible.
- Ser claras y comprensibles para todos.
- Estar alineadas y ser coherentes con los valores, principios y cultura de la empresa.
- Considerar adecuadamente la capacidad y los recursos de la empresa.
- Representar un reto para la empresa.
- Poder ejecutarse en un tiempo razonable.

2.2.2 Deberes formales

Los deberes califican como el conjunto de normas reguladoras de los procedimientos que la Administración Tributaria utiliza, para que el tributo legislativamente creado, se transforme en tributo finalmente percibido. Este concepto enmarca las reglas destinadas a precisar los sujetos tributarios y el importe el importe tributario, obligado a pagar.

En este sentido, la administración Tributaria da una serie de facultades, para que se pueda asegurar el cumplimiento de los deberes tributarios, como lo es la fiscalización, determinación, recaudación y la sancionatoria. El ejercicio de cualquiera de estas facultades afecta de manera ineludible al contribuyente, al responsable o al tercero con los deberes formales que debe cumplir.

2.2.3 Deberes formales de los contribuyentes, responsables y terceros

De acuerdo al Código Orgánico Tributario en su art 145: los contribuyentes, responsables y terceros están obligados a cumplir con los deberes formales relativos a las tareas de fiscalización e investigación que realice la Administración Tributaria, y en especial deberán:

- Llevar de forma debida y oportuna los libros y registro especiales, conforme a las normas legales y principios contables generalmente aceptados, referentes a actividades y operaciones que se vinculen a la tributación y mantenerlos en el domicilio del contribuyente.
- Inscribirse en los registros pertinentes, a los que aportaran los datos necesarios, y comunicaran oportunamente sus modificaciones.
- Colocar el número de inscripción de los documentos y en las actuaciones ante la Administración Tributaria o en los demás casos que se exigiera hacerlo.
- Presentar dentro del plazo fijado las declaraciones que correspondan.
- Emitir los documentos exigidos por las leyes tributarias especiales, cumpliendo con los requisitos y formalidades en ellas requeridos.
- Exhibir y conservar en forma ordenada, mientras el tributo no esté prescrito, los libros y registros especiales, los documentos y antecedentes de las operaciones que constituyan hechos imposables.
- Facilitar a los funcionarios fiscales autorizados, las inspecciones o verificaciones en cualquier lugar, establecimientos comerciales o industriales, oficinas, depósitos, buques, aeronaves y otros medios de transporte.
- Exhibir en las oficinas o ante los funcionarios autorizados, las declaraciones, informes, documentos, comprobantes de legítima providencia de mercancías, relacionadas con hechos imposables y realizar las aclaraciones que les fueren solicitadas.
- Dar cumplimiento a las resoluciones, órdenes, providencias, y demás decisiones dictadas por los órganos y autoridades tributarias, debidamente notificadas.

2.2.4 Cumplimiento de los deberes formales

El Cumplimiento de los Deberes Formales se concibe como la correcta aplicación del programa de tributos, los cuales se encuentran orientados a desarrollar

y fortalecer la cultura tributaria de las organizaciones enmarcadas dentro de la sociedad. Vargas (2007), señala que una de las principales estrategias organizacionales debe ser cumplir con la planificación tributaria al 100%, es decir acatar con exactitud las obligaciones ante la administración nacional en relación a los deberes formales producto de sus operaciones comerciales que se ejecutan normalmente, como resultado de la actividad económica que desarrollan así como de la equilibrada relación que se debe mantener con la administración tributaria.

Estas obligaciones se centran en el establecimiento de la diversidad de directrices cimentadas para cumplir los plazos de cancelación de los deberes formales, con la finalidad de evitar multas, penalizaciones e inclusive el posible cierre de la operatividad de las empresas. Los Contribuyentes, por otra parte, deben suministrar de forma eventual o periódica, la información que con carácter general le requiere el ente Administrativo Tributario, dicha información será utilizada única y exclusivamente para fines tributarios, debiendo suministrarse en la forma, condiciones y oportunidad que determine el organismo regulador con fines de revisión o análisis, para iniciar procedimientos de revisiones, actualizaciones y auditorias en el cumplimiento de los Deberes Formales.

Partiendo de los conceptos anteriormente expuestos, se infiere que el Cumplimiento de los Deberes Formales es una estrategia de carácter restrictivo que deben cumplir todas las organizaciones, con la finalidad de enterar y cancelar las obligaciones tributarias, por tal razón el Estado como ente propulsor de la aplicación de la cultura tributaria debe ejecutar una diversidad de programas y acciones que garanticen la correcta divulgación de los deberes que impone la actuación entre el sujeto activo (la nación) y los sujetos pasivos (las organizaciones que deben cumplir los deberes) en función de los lineamientos establecidos y controlados para guiar la operatividad organizacional.

2.2.5 El Impuesto Al Valor Agregado (IVA)

Es necesario conceptualizar los distintos factores que se encuentran relacionados con el Impuesto al Valor Agregado, a fin de analizar la importancia teórica y técnica del proceso de tributación. El Impuesto, según Pérez y González (1991; 190) “Es una prestación coactiva, generalmente pecuniaria, que un ente público tiene el derecho de exigir a las personas llamadas por la ley a satisfacerla, cuando realicen presupuestos reveladores de capacidad económica para contribuir para el sostenimiento del gasto público.

Mientras que la definición del Impuesto al Valor Agregado la establece Jarach (1993), de la siguiente manera:

Es un tipo de impuesto a las ventas, medidas por el monto de los ingresos brutos respectivos. Pero hay, además, una corrección en esta base de medición, que consiste en restar de los ingresos brutos de cada empresa los costos de los insumos ya gravados adquiridos a otras empresas. Esta deducción nos da como resultado el valor agregado en la etapa correspondiente (p. 790).

2.2.6 Características del Impuesto Al Valor Agregado (IVA)

Se trata de un impuesto indirecto, ya que grava los consumos que deben ser abonados a la Nación de acuerdo a la capacidad contributiva. Por lo tanto, desde el punto de vista constitucional, el tributo está encuadrado en las facultades concurrentes de la Nación y de las provincias, lo que significa que la Nación establece el gravamen en todo el territorio del país de manera permanente.

Por consiguiente, es característica esencial del IVA la fragmentación del valor de los bienes que se enajenan y de los servicios que se prestan, para someterlos a impuestos en cada una de las etapas de negociación de dichos bienes y servicios, en forma tal que en la etapa final queda el valor total de ellos. Además el IVA puede ser

encuadrado dentro de los impuestos a la circulación, por cuanto en definitiva grava los movimientos de riqueza que se manifiestan con la circulación económica de los bienes.

No obstante, pagarse el tributo en todas las instancias de la circulación económica, no tiene efecto acumulativo, pues el objeto de la imposición no es el valor total del bien, si no el mayor valor que el producto adquiere en cada etapa, es decir, la suma de los valores agregados en las distintas etapas, corresponde al valor total del bien.

2.2.7 Tributos

Cabe destacar que los Tributos son fuentes de ingreso que tiene el Estado, para cubrir los gastos que le demanda el cumplimiento de sus fines, es decir forman parte de la economía del país, considerándose como prestación de dinero. El Estado tiene la facultad para establecer un sistema tributario adecuado a su estructura económica y a la idiosincrasia de cada país.

Por tal razón, las leyes tributarias dan origen a la obligación de pagar un tributo y el cumplimiento de los deberes inherentes a la misma. Cada ley contiene elementos básicos necesarios para hacer efectivo el tributo, como son el hecho y la base imponible, el sujeto pasivo, la determinación tributaria, forma y lugar de pago, así como los demás deberes formales necesarios para hacerlo efectivo.

2.2.8 Obligación Tributaria

Es la relación entre el Estado y el sujeto pasivo siempre y cuando este último incurra el supuesto del hecho establecido en la Ley, es decir en el hecho imponible, constituye un vínculo de carácter personal. La obligación tributaria existe en varias formas, la obligación de dar: donde el sujeto pasivo tiene la obligación de dar dinero al fisco para contribuir con el gasto público, esto según lo establecido en la

Constitución en el Principio de Generalidad, la obligación de hacer: derivada del cumplimiento de los deberes formales, como hacer declaraciones, realizar la inscripción en ciertos registros y mostrar documentación al público; y la obligación de no hacer: no incumplir con la Ley, o cualquiera de los procesos de fiscalización que dicta el órgano competente.

2.3 Bases Legales

Las bases legales, en la presente investigación son las relacionadas con el marco jurídico tributario, específicamente las que regulan el cumplimiento de los deberes formales en materia de IVA. Para sustentar el presente trabajo de grado, se tomara como puntos de referencia y apoyo, cierta información del ámbito legal, como normas jurídicas que regulan el sistema tributario y amparan el cumplimiento de los deberes formales.

2.3.1 Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela

Siendo la Carta Magna, donde tiene sus orígenes el conjunto de leyes que regulan el sistema jurídico venezolano y como principio de legalidad a la disposición administrativa en impuestos, se presentan los siguientes artículos en relación al sistema tributario:

El artículo 133 (2009; 24), expresa que “toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos a través del pago de impuestos, tasas y contribuciones que la Ley establezca.”

Por su parte el artículo 314 (2009; 36), señala que “el sistema tributario procurará la justa distribución de la carga pública según la capacidad económica del contribuyente, atendiendo al principio de progresividad y la protección de la economía nacional en función del nivel de vida de la población”.

De igual forma el artículo 315 (2009; 36), establece que: “No podrá cobrarse impuesto, tasa, ni contribución que no estén establecidos en la ley, ni concederse exenciones y rebajas, ni otras formas de incentivos fiscales, sino en los casos previstos por las leyes. Ningún tributo puede tener efecto confiscatorio”.

Por consiguientes, según el rango constitucional, toda persona que sea sujeto pasivo de los ordenamientos legales de Venezuela debe contribuir con la carga del estado a través de la cancelación oportuna de los impuestos, para que así el ejecutivo nacional pueda atender los gastos nacionales, además de velar sobre su fiel cumplimiento. Procurando que el sistema tributario sea justo y progresivo tanto para el país como para el contribuyente.

2.3.2 Código Orgánico Tributario (C.O.T.)

El Código Orgánico Tributario en Venezuela, tiene como finalidad unificar las reglas fundamentales para todo tipo de tributo. Este viene a establecer dentro del sistema jurídico-fiscal venezolano, los principios generales de la tributación, tanto en el ámbito sustantivo como procesal administrativo. Seguidamente se hace referencia a los artículos relacionados con la problemática en estudio:

El artículo 13 (2001), del presente código establece que:

La obligación tributaria surge entre el Estado, en las distintas expresiones del Poder Público, y los sujetos pasivos, en cuanto ocurra el presupuesto hecho previsto en la Ley. La obligación tributaria constituye un vínculo de carácter personal, aunque su cumplimiento se asegure mediante garantía real o con privilegios especiales. (p. 4)

Por su parte, el artículo 18 (2001; 5), señala que “Es sujeto activo de la obligación tributaria el ente público acreedor del tributo”.

De igual forma, el artículo 22 (2001; 6), establece que: “son contribuyentes los sujetos pasivos respecto de los cuales, se verifica el hecho imponible”. Según el artículo 23 (2001; 6), “Los contribuyentes están obligados al pago de los tributos y al cumplimiento de los deberes formales impuesto por el Código Orgánico Tributario”.

Por otro lado, el artículo 172 (2001; 47), establece que “Las declaraciones presentadas por los contribuyentes o responsables podrán ser verificadas por la Administración Tributaria con el fin de realizar los ajustes respectivos. A su vez, corroborar el cumplimiento de los deberes formales previstos en este Código”. Mientras que artículo 175 (2001; 48), señala que “Si en el momento de verificar las declaraciones por parte de la Administración Tributaria se comprueba diferencia entre los tributos autoliquidados o en las cantidades pagadas, se efectuarán ajustes respectivos mediante resolución.

Por consiguiente, tanto el artículo 172 como el 175, señalan la potestad que posee el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), de examinar y validar el contenido de las declaraciones presentadas por los contribuyentes o responsables y en el caso de llegarse a encontrar y comprobar diferencia alguna se procederá a ejecutar los ajustes correspondientes mediante una resolución y previa notificación al sujeto pasivo, quien deberá cancelar el monto de la obligación determinada por el organismo rector.

2.3.3 Ley de Impuesto al Valor Agregado

El impuesto al Valor Agregado es un gravamen al consumo, lo que significa que está sujeto a la aplicación de su valor de los productos o los servicios prestados. Haciendo que incidan en su recaudación factores como la actividad económica, la política tributaria, la percepción del riesgo por parte de los contribuyentes, y los costos administrativos del cumplimiento.

De acuerdo a lo antes planteado, según la Gaceta Oficial No. 38632 de fecha 26/02/2007 se establece el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley que Establece el Impuesto al Valor Agregado, se refiere a la regulación legal de la determinación y cancelación de este impuesto. Por lo que a la presente investigación se destacan los siguientes artículos:

Artículo 1. Se crea un impuesto al valor agregado que grava la enajenación de bienes muebles, la prestación de servicios y la importación de bienes, aplicable en todo el territorio nacional, que deberán pagar las personas naturales o jurídicas, las comunidades, las sociedades irregulares o de hecho, los consorcios y demás entes jurídicos 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 imponible en esta Ley. (p. 3)

Según el artículo 3 (2007; 3), constituyen hechos imponible a los fines de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, las siguientes actividades, negocios jurídicos u operaciones:

- La venta de bienes muebles corporales, incluida la de partes alícuotas en los derechos de propiedad sobre ellos; así como el retiro o desincorporación de bienes muebles, realizado por los contribuyentes de este impuesto.
- La importación definitiva de bienes muebles.
- La prestación a título oneroso de servicios Independientes ejecutados o aprovechados en el país, incluyendo aquéllos que provengan del exterior, en los términos de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.
- El consumo de los servicios propios del objeto, giro o actividad del negocio.
- La venta de exportación de bienes muebles corporales.
- La exportación de servicios.

El impuesto al valor agregado es un gravamen al consumo, lo que significa que está sujeto a la aplicación de su valor, a los productos o servicios prestados tal

como lo establecen los artículos antes mencionados. Donde los factores que indiquen en su recaudación son la actividad económica, la política tributaria, la percepción del riesgo por parte del contribuyente, y los costos administrativos del cumplimiento.

De forma, se encuentra el artículo 11 (2007; 5), el cual señala que “La administración tributaria puede designar como Agente de Retención a quienes por sus funciones públicas o por razón de sus actividades privadas intervengan en operaciones gravadas con el impuesto establecido en esta Ley”.

Seguidamente se establece en el Artículo 47 (2007):

Los contribuyentes y, en su caso, los responsables según esta Ley, están obligados a declarar y pagar el impuesto correspondiente en el lugar, la fecha y la forma y condición que establezca el Reglamento. La Administración Tributaria dictará las normas que le permitan asegurar el cumplimiento de la presentación de la declaración a que se contrae este artículo por parte de los sujetos pasivos, y en especial la obligación de los adquirentes de bienes o receptores de servicios, así como de entes del sector público, de exigir al sujeto pasivo las declaraciones de períodos anteriores para tramitar el pago correspondiente. (p. 10)

De acuerdo al artículo antes mencionado la administración debe velar por el cumplimiento de los deberes formales, es por ello que se establecen normas a seguir para la declaración y pago del Impuesto al Valor Agregado, de manera tal que es contribuyente se rija sobre esas reglas y pueda evitarse así algún incumplimiento del tributo.

Según la Ley de Impuesto Al Valor Agregado (2007):

Artículo 55. Los contribuyentes deberán emitir sus correspondientes facturas en las oportunidades siguientes: 1. En los casos de ventas de bienes muebles corporales, en el mismo momento cuando se efectúe la entrega de los bienes muebles; 2. En la prestación de servicios, a más tardar dentro del período tributario en que el contribuyente perciba la remuneración o contraprestación, cuando le sea abonada en cuenta o se ponga ésta a su disposición. (p. 11)

Artículo 56. Los contribuyentes deberán llevar los libros, registros y archivos adicionales que sean necesarios y abrir las cuentas especiales del caso para el control del cumplimiento de las disposiciones de esta Ley y de sus normas reglamentarias. Los contribuyentes deberán conservar en forma ordenada, mientras no esté prescrita la obligación, tanto los libros, facturas y demás documentos contables, como los medios magnéticos, discos, cintas y similares u otros elementos, que se hayan utilizado para efectuar los asientos y registros correspondientes. (p. 11)

En relación, la Emisión de Documentos y Registros Contables es de suma importancia para el buen funcionamiento de una organización. Por tal razón, los contribuyentes están obligados a emitir facturas por sus ventas, por la prestación de servicios y por las demás operaciones gravadas. Además de llevar de manera debida y oportuna los libros y registros contables de acuerdo a las normas legales y principios de la contabilidad. De igual forma los resúmenes que se realicen deberán coincidir con los datos que se indican en el formulario de declaración y pago, medios y sistemas autorizados por el Ministerio de Finanzas para la declaración y pago del impuesto mensual.

Los contribuyentes del impuesto, también deberán conservar copias de facturas y documentos emitidos, mientras no esté prescrito el impuesto. Con respecto a la factura deberá llevar una serie d requisitos, formalidades y especificaciones conforme a lo previsto en la Ley del I.V.A., a saber:

- Numeración consecutiva, número de control consecutivo y único, por cada documento impreso y el orden de los documentos deberá comenzar con el número de control 01.
- Deberá emitirse por duplicado, con el nombre completo y domicilio fiscal del vendedor o prestador d servicio.
- En caso de ser persona natural, nombre completo y domicilio fiscal del emisor y si es persona jurídica denominación razón social, domicilio fiscal, Rif.

2.4 Definición de Términos Básicos

Base Imponible: es el monto sobre el cual se aplica el porcentaje de impuesto, establecido en la norma legal respectiva, para determinar el gravamen que debe ser pagado.

Contribuyentes: Son contribuyentes los sujetos pasivos respecto de los cuales se verifica el hecho imponible de la obligación tributaria.

Contribuyentes Especiales: Sujeto pasivo que debido a su naturaleza tamaño y actividad la ley establece plazos para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Evasión Fiscal: es un hecho que arremete contra el interés de la nación, consiste en una actividad ilícita con el fin de reducir total o parcialmente la carga tributaria en provecho propio de terceros.

Liquidez: Capacidad que tiene una persona o una entidad bancaria para hacer frente a sus obligaciones financieras.

Sujeto Activo: Definida como la obligación tributaria del ente público acreedor del tributo.

Sanción: Pena o multa que se impone a una persona por el quebrantamiento de una Ley o Norma.

Sujeto Pasivo: Esbozada como aquel que se ve obligado al cumplimiento de las prestaciones tributarias, sea en calidad de contribuyente o de responsable.

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

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Con la presente investigación, se busca proponer estrategias que permitan optimizar el cumplimiento de los deberes formales en materia de IVA de la empresa Sergacen C.A., obteniendo las cifras reales de los ingresos y egresos generados por su actividad económica, de manera eficiente y con mayor rapidez, así como emitir las facturas en el momento indicado y de forma correcta como lo especifica la Ley, de tal manera que la información presentada en los libros de compra y venta sea la correcta, dando la confiabilidad y transparencia para la declaración y pago del impuesto.

La metodología del proyecto de acuerdo a Ramírez (2007; 26) “incluye el tipo de investigación, las técnicas y procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación”, permitiendo definir cómo se realizará el estudio para responder al problema planteado, por lo tanto, la finalidad de este capítulo consiste en explicar los aspectos metodológicos que se emplearan para desarrollar cada una de las fases del estudio.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

En la presente investigación se implementara la metodología bajo la modalidad de un proyecto factible, debido a que permitirá proponer estrategias para optimizar el cumplimiento de los deberes formales de la empresa Sergacen C.A., con el fin de lograr la eficiencia en los procesos administrativos y contables, que a su vez repercute en el pago del tributo. El trabajo de grado estará fundamentado en un diseño de campo a nivel descriptivo.

De acuerdo al Manual de Tesis de Grado de la Universidad Pedagógica Libertador (2003; 16), el proyecto factible “Consiste en la investigación, elaboración

y desarrollo de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos necesidades de organizaciones o grupos sociales que pueden referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos, o procesos”. Esto se relaciona directamente con esta investigación, ya que se proponen estrategias como un modelo operativo viable donde se requiere el estudio de una población a partir de una muestra para solucionar los problemas que presenta la empresa Sergacen C.A.

Esta investigación estará apoyada por un diseño de campo que constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamientos, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de observación directa tomadas de la realidad de la información necesaria para ejecutarse. Al respecto Arias (2006), indica que la investigación de campo:

Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. (p.31)

De igual forma la investigación se considera no experimental, ya que para su realización no se manipulan las variables independientes que en ella están involucradas, por lo que Kerlinger (1993; 269), Citado por Ávila (2004), expresa que este tipo de diseños es aquel donde “el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables”.

Por otro lado, la investigación tuvo un nivel descriptivo, al respecto Fidiás Arias (2012; 24), señala que “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”. Con relación a lo indicado por el autor, la investigación tiene como propósito

describir, analizar y emitir las conclusiones acerca de la problemática existente dentro de la organización objeto de estudio.

3.2 Fases Metodológicas

Para el desarrollo de la presente investigación, desde el punto de vista metodológico, se tomará en consideración tres (03) fases, las cuales se desarrollarán en base a los objetivos específicos planteados en el capítulo I. Por consiguiente, se muestran cuales son las consideraciones que se deben tomar en cuenta para la elaboración de cada fase.

3.2.1. Fase I: Diagnostico de la situación actual en el cumplimiento de los deberes formales en materia de I.V.A. de la empresa Sergacen, C.A.

Esta fase de investigación, tiene la finalidad de establecer un diagnóstico adecuado sobre la situación actual de la gestión tributaria de la empresa Sergacen C.A., para saber dónde se están presentando las fallas. Este se realizara por medio de las técnicas de recolección de datos, denominadas la observación directa y la encuesta.

Por su parte, respecto a la observación directa Arias (2006; 69), señala que “Es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de la investigación preestablecidos”. Para desarrollar la técnica de observación directa se empleará como instrumento un cuadro de observación. Por el cual según Tamayo y Tamayo (2003; 70), “Es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”.

En consecuencia, la encuesta será aplicada a través del instrumento el cuestionario, por lo que Arias (2006; 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”. Se realizará a través de un cuestionario, que contendrá preguntas y repuestas cerradas de tipo dicotómicas (sí/no). En este sentido Hernández y Batista (2004; 277), opinan al respecto de las preguntas dicotómicas que “son aquellas compuestas por dos alternativas de respuestas, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuestas y ellos deben circunscribirse a ellas”.

Así mismo, el cuestionario, según Tamayo y Tamayo (2003; 122), “es un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, ajustándose así, a una disciplina en particular”. Estará dirigido a diagnosticar si la emisión de las facturas, así como los registros contables para que se realicen de forma correcta.

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 es pequeña y finita, la muestra a tomar en cuenta para la aplicación de los instrumentos va a ser la misma cantidad de la población, ya que es un número muy limitado, está conformada por cinco (5) personas del departamento financiero, contable y Gerentes de la empresa Sergacen C.A., a la cual se le aplicará el instrumento de recolección de datos antes mencionado.

Una vez empleada la técnica de la encuesta, los datos obtenidos serán agrupados en una tabla de distribución de frecuencias, graficados y posteriormente analizados, utilizando para tal fin la técnica de estadística descriptiva. Permitiéndonos cumplir con los objetivos deseados en la problemática existente.

3.2.2. Fase II: Determinación de la normativa legal en el cumplimiento de los deberes formales en materia de I.V.A.

En el desarrollo de esta fase se empleo como técnica e instrumento para la recolección de datos la revisión bibliográfica, la cual, según Bellestrini (2002; 39), representa “el conjunto de referencias bibliográficas que contienen detalles de todos los libros, artículos, informes, u otros trabajos a los cuales se ha referido directamente en la tesis o el informe”. Por lo que se aplico a través de la consulta de leyes, reglamentos y diversas fuentes de información bibliográfica que servirán de apoyo para implementar las estrategias adecuadas en el cumplimiento de los deberes formales.

Por su parte, Arias (2004; 47), expresa que esta técnica “es aquella que se basa en la obtención de material impreso y otros tipos de documentos”. Esta se implemento a través de consultas de libros y leyes que permitieron dar al autor, una base teórica, para sustentar la investigación, además de los planteamientos similares a dicho trabajo de grado.

3.2.3. Fase III: Diseño de estrategias que permitan optimizar el cumplimiento de los deberes formales en materia de I.V.A. de la empresa Sergacen, C.A.

Una vez desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, se elaborará una propuesta para establecer estrategias que permitan optimizar el proceso tributario de la empresa Sergacen C.A., a fin de contribuir a mejorar los procedimientos administrativos y contables, a través de las emisiones correctas de las facturas, la actualización a tiempo de los libros de ventas y compras, así como la información confiable de los ingresos y egresos de la empresa, de tal manera que, se pueda evitar las diferentes sanciones o multas que establece el órgano competente, en

este caso es el SENIAT, cuando se incumple con los deberes formales en materia de I.V.A.

Se implemento la técnica de análisis de datos, la cual, representa la manera correcta de procesar la información recolectada. En este caso se proceso de manera cuantitativa, ya que en el análisis de las causas de la problemática en dicha investigación se aplicó una observación directa y una encuesta, para poder detectar la situación en la que se encuentran los procesos administrativos y contables para el cumplimiento de los deberes formales del IVA en la empresa. Por su parte, Según Sabino (2003; 451), el análisis cuantitativo es: “una operación que se efectúa, con toda la información numérica resultante de la investigación. Esta, luego del procesamiento que ya se le habrá hecho, se nos presentará como un conjunto de cuadros y medidas, con porcentajes ya calculados”.

Por otro lado, es necesario obtener la información veraz y oportuna para así poder contar con la transparencia que se necesita, para la declaración y pago del impuesto en materia de IVA, con total confiabilidad, tanto para el personal encargado de esta labor como para sus supervisores inmediatos y gerentes de la organización en estudio. Por lo que en la observación directa se registró la información y todos los aspectos relacionados a la problemática existente, mientras que para la encuesta se plasmo en un cuadro donde se refleja la frecuencia en repuestas afirmativas o negativas en relación a las preguntas realizadas, así como un grafico y análisis del mismo.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis y Presentación de los Resultados

El análisis de los resultados de una investigación facilita el conocimiento de la realidad actual de la situación objeto de estudio en base a la sistematización de los datos, lo cual resulta de suma importancia para el investigador, puesto que le permite categorizar, codificar y tabular las respuestas, como actividades que preceden al análisis propiamente dicho. En este sentido, a continuación se exponen los resultados obtenidos a través de los instrumentos aplicados en la empresa Sergacen, C.A., a objeto de describir la situación actual en el cumplimiento de los deberes formales en materia de I.V.A. de la empresa, se aplicó la observación directa a través de un cuadro de observación. Seguidamente, se realizó un cuestionario estructurado con diez preguntas dicotómicas (SI/NO), el cual fue aplicado a la población objeto de estudio.

Para una mejor interpretación, las preguntas del cuestionario se agruparon en tres cuadros de frecuencias. El primero: Deberes Formales, contiene los ítems 1, 2, y 3. El segundo: Normas y procedimientos, agrupa los ítems 4, 5, 6 y 7. El tercer cuadro: Controles, este contiene los ítems 8, 9 y 10. Los resultados obtenidos se tabularon y se codificaron elaborando reportes descriptivos con comentarios sobre la información recabada.

Finalmente, se realizó una revisión bibliográfica, de la normativa legal en el cumplimiento de los deberes formales en materia de I.V.A. para su análisis e interpretación se tomó en cuenta información obtenida de la empresa, utilizando para

un registro de revisión documental. A través de la información obtenida se diseñaron las estrategias el cumplimiento de los deberes formales.

Fase I: Diagnostico de la situación actual en el cumplimiento de los deberes formales en materia de I.V.A. de la empresa Sergacen, C.A.

Cuadro 1. Cuadro de observación

Ítem	Aspectos Observados	Si	No
1	En la empresa se lleva a cabo una gestión administrativa para el cumplimiento de las obligaciones como contribuyente especial		X
2	En la empresa se lleva a cabo las programaciones para el control de los impuestos		X
3	Se lleva a cabo una planificación estratégica en materia de impuesto que incluya fundamentos para cumplir los compromisos tributarios		X
4	En la empresa están segregadas las funciones y actividades de los responsables de la gestión tributaria		X
5	Existe un sistema automatizado que facilite el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la empresa		X
6	Existen Registros de las operaciones en los libros de compra y venta	X	

Fuente: Pacheco y Ríos (2017)

Análisis de los Resultados:

Ítem uno: Los resultados obtenidos muestran, que no se lleva a cabo una adecuada gestión administrativa para el cumplimiento de las obligaciones como contribuyente especial, esto es debido a que se carece de conocimientos e información fiscal tributaria administrativa presentando debilidades en los cálculos efectuados en

procedimientos de retención de IVA y en los libros contables.

Ítem Dos: Como se observa, en la empresa Sergacen, C.A. no se tienen establecidas programaciones para el control del impuesto en materia de IVA. Esto es debido, a los procesos que manejan de manera manual y además no se cuentan con herramientas administrativas para acelerar el proceso. Se puede señalar, que no se han tomado las previsiones para optimizar los procedimientos internos y cumplir oportunamente con las obligaciones tributarias.

Ítem Tres: Los resultados obtenidos muestran que no se tiene conocimiento sobre una planificación estratégica en materia de Impuesto al Valor Agregado que incluya fundamentos para cumplir los compromisos tributarios, y ello, no le permite llevar a cabo lo establecido en las normativas tributarias, específicamente en las obligaciones formales concerniente a este impuesto.

Ítem Cuatro: Los resultados obtenidos muestran, que no están segregadas las funciones y actividades de los responsables de la gestión tributaria en la empresa, por lo que no se tiene definido con claridad las responsabilidades de cada persona.

Ítem Cinco Los resultados señalan que en la empresa no existe un sistema automatizado que facilite el cumplimiento de las obligaciones en materia de Impuesto al Valor Agregado (IVA). Todas las operaciones relacionadas con la gestión del IVA se llevan a cabo en un sistema, pero no está actualizado, por lo que generalmente las operaciones se hacen de manera manual, lo que hace que el proceso sea lento, tedioso y engorroso. Un sistema automatizado permite abarcar mayor información simplificando los procesos y automatiza los registros permitiendo que la información sea oportuna, precisa y confiable.

Ítem Seis: En este ítem se observa, que en la empresa Sergacen, C.A. se realizan los registros de las operaciones en los libros de compra y venta. Cumpliendo así lo establecido en el Impuesto al Valor Agregado y su Reglamento. (Artículo 56 del IVA). Sin embargo, se observa descontrol en el llenado de los mismos. El control sobre estos libros debe ser el más riguroso para que el proceso sea confiable, preciso y seguro.

Análisis del Cuestionario

A continuación se presenta el análisis del cuestionario, agrupando las preguntas en tres cuadros de frecuencia:

Cuadro 2. Deberes Formales

Ítem	Contenido	Alternativas			
		SI		NO	
		F	%	F	%
1	¿El cumplimiento de los deberes formales lo realizan conforme a lo previsto en el artículo 155 del Código Orgánico Tributario?	3	60%	2	40%
2	¿Son ejecutadas las tareas de declaración dentro de los lapsos establecidos por la administración tributaria referente al impuesto al valor agregado y las retenciones de IVA según el calendario?	2	40%	3	60%
3	¿La empresa ha implementado actualmente políticas de planificación tributaria para cumplir con lo establecido en materia de Impuesto al Valor Agregado (IVA)?	-	-	5	100%

Fuente: Pacheco y Ríos (2017)

Análisis

Ítem Uno. Los resultados del ítem anterior reflejan que el 60% de los encuestados afirman que el cumplimiento de los deberes formales lo realizan conforme a lo

previsto en el artículo 155 del Código Orgánico Tributario, mientras que 40% manifestó que no, puesto que no se cumplen cabalmente, ya que los libros auxiliares contables son llevados de manera inadecuada. Los Deberes formales no son más que lineamientos a seguir para el fiel cumplimiento de la normativa que rige la materia tributaria, en el caso particular de las Retenciones de Impuesto al Valor Agregado (I.V.A), estos deberes se orientan a lo que es la a la retención y enteramiento del tributo.

Ítem Dos. Como se puede observar, el 60% del personal encuestado señala que no son ejecutadas las tareas de declaración dentro de los lapsos establecidos por la administración tributaria referente al impuesto al valor agregado y las retenciones de IVA según el calendario, puesto que no existen de manuales que indiquen las actividades o procedimientos requeridos para la ejecución de las funciones tributaria de forma eficaz y eficiente. Por otra parte, un 40% indica que algunas veces si se realiza dentro del lapso establecido. Se puede señalar, que en muy pocos casos la empresa cumple con las fechas, por lo cual se puede decir, que esto constituye un ilícito formal relacionado con el deber de presentar declaraciones y comunicaciones dentro del artículo 103 del Código Orgánico Tributario y está expuesto a las sanciones que se indican en la ley. Es importante acotar, que el hecho de ser contribuyente especial obliga a la organización a cumplir con los plazos establecidos en el calendario de obligaciones tributarias para dichos contribuyentes.

Ítem Tres. Los resultados muestran que la empresa no ha implementado actualmente políticas de planificación tributaria para cumplir con lo establecido en materia de Impuesto al Valor Agregado (IVA), así lo manifiestan el 100% de los encuestados. Por lo cual es importante, orientar e instruir lo que en materia impositiva concierne según lo establecido en la Ley, Reglamento del IVA y lo contenido en el Código Orgánico Tributario, y en lo sucesivo, establecer políticas a nivel fiscal que fundamenten estrategias para la optimización de los procesos tributarios.

Cuadro 3. Normas y Procedimientos

Ítem	Contenido	Alternativas			
		SI		NO	
		F	%	F	%
4	¿El Personal de la empresa emplea las normas y procedimientos dirigidos al cumplimiento de las obligaciones tributarias en cuanto al Impuesto al Valor Agregado?	1	20%	4	80%
5	¿El libro de compra y venta son actualizados y están disponibles en caso de una fiscalización?	-	-	5	100%
6	¿Actualmente en la empresa se encuentra establecido el propósito de la planificación tributaria en materia de IVA?	1	20%	4	80%
7	¿Cree usted, que el personal administrativo y contable recibe suficiente capacitación sobre actualizaciones fiscales y financieras?	1	20%	4	80%

Fuente: Pacheco y Ríos (2017)

Análisis

Ítem Cuatro. En este ítem se observa, que el 80% del personal encuestado considera que no emplean las normas y procedimientos dirigidos al cumplimiento de las obligaciones tributarias en cuanto al Impuesto al Valor Agregado al momento de realizar cualquier actividad vinculada con las obligaciones fiscales de la empresa. Otro 20% señala que se aplican normas para el cumplimiento del IVA. . Se puede observar que parte del personal encargado de realizar las actividades referentes al cumplimiento de las obligaciones tributarias no usan los procedimientos ni las normas y esto es motivado en gran parte a que no son bien definidos por la gerencia

del área cuando el personal es contratado. No se evidencia planes de divulgación por parte de la gerencia para dar a conocer cuáles son los mecanismos internos que el personal debe poner en práctica a la hora de realizar una actividad.

Ítem Cinco. Como se puede observar, el 100% del personal encuestado indica que los libros de compra y venta no se encuentra actualizados con la información requerida en caso de una fiscalización; es decir, que los libros tienen más de dos meses sin ser revisados, sin ser impresos, archivados y cotejados con la respectiva declaración, así como tener a la mano los soportes de todos los créditos fiscales que fueron usados para la declaración. Frente a dicho acto se está incumpliendo con el deber formal, por lo que es causal de sanciones entre las cuales está la multa y el cierre del establecimiento hasta por 10 días.

Ítem Seis. Como se observa, el 80% del personal encuestado señala que actualmente en la empresa no se encuentra establecido el propósito de la planificación tributaria en materia de IVA, ya que se observa descontrol en el llenado de los libros de compra y venta, pues no se cumplen con los parámetros establecidos por la ley. Esta situación, conlleva a que la ejecución de las funciones tributarias no se maneje de forma eficaz y eficiente. Por otra parte, un 20% dice que si se planifican, pero generalmente no se cumple dicha planificación, dado que no se supervisa ni se monitorean las actividades relacionadas con los tributos.

Ítem Siete. En este ítem se observa, que el 80% de las personas encuestadas, considera que el personal administrativo y contable no recibe capacitación sobre actualizaciones fiscales y financieras. Otro 20% señala que están capacitados. Se puede decir, que la empresa posee el personal necesario para desarrollar las actividades. Sin embargo, en materia de planificación tributaria no están capacitados, solo se limitan a cumplir la normativa legal, pero desconocen las actualizaciones que puedan producirse, lo que hace que soliciten asesoría externa para un efectivo cumplimiento de los deberes formales. Se puede decir, que la capacitación mejora el desempeño de los trabajadores y ayuda al cumplimiento de las metas organizaciones.

Cuadro 4. Control

Ítem	Contenido	Alternativas			
		SI		NO	
		F	%	F	%
8	¿En la empresa se emplean técnicas de control tributario para el cumplimiento de las obligaciones tributarias?	2	40%	3	60%
9	¿Se verifican que las facturas de compras de bienes o recepción de servicios cumplan los requisitos establecidos en la providencia administrativa N° 00071 relativa a facturación?	2	40%	3	60%
10	¿La empresa una vez finalizado el mes realiza un control posterior de las actividades referentes a la declaración y pago del Impuesto al Valor Agregado?	1	20%	4	80%

Fuente: Pacheco y Ríos (2017)

Análisis

Ítem Ocho. En este ítem se observa, que el 60% de los encuestados considera que en la empresa no se emplean técnicas de control tributario para el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Por otro lado, un 40% de los trabajadores opinan lo contrario. Se puede señalar, que no se cuenta con programas actualizados con respecto al área tributaria, ya que no se posee herramientas administrativas que indique los procesos o tareas requeridas para la ejecución de las funciones tributarias de forma eficaz y eficiente.

Ítem Nueve. Tal y como se refleja en el gráfico anterior el 60% de la muestra estudiada respondió que no se verifican que las facturas de compras de bienes o recepción de servicios cumplan los requisitos establecidos en la providencia administrativa N° 00071 relativa a facturación, mientras que el 40% respondió que sí. Se implica que el personal no verifica que las facturas de compras de bienes o

recepción de servicios cumplan los requisitos establecidos en la providencia administrativa

Ítem Diez. En este sentido se puede observar que el 80% del personal encuestado indicó que una vez finalizado el mes no se realiza una revisión posterior; es decir, una vez cumplido con la obligación tributaria que le corresponde a la empresa no se le hace un seguimiento luego de realizado el proceso; no se verifica la conciliación por parte del SENIAT del pago, no se imprime los certificados correspondientes, no se imprime la declaración correspondiente, esto traerá como consecuencia que los archivos de la empresa no se encuentren actualizados ante una posible fiscalización y la cartelera fiscal no presente su última declaración del I.V.A correspondiente al periodo impositivo. Por otra parte, un 20% indican que se lleva un control posterior.

Fase II: Determinación de la normativa legal en el cumplimiento de los deberes formales en materia de I.V.A.

Para, identificar las normas legales a las que se encuentran sujeto los contribuyentes especiales en materia de Impuesto al Valor Agregado, se realizó una Revisión Documental, mediante un análisis formal, que consistió en recabar, clasificar, organizar y sintetizar la información obtenida en la revisión.

1. Ordenamiento Legal. Ordenamiento legal con respecto a la recaudación y retención del IVA (Providencia 049 de Agentes de Retención de IVA gaceta 40720 de fecha 10/08/2015)

Análisis: No se cumple a cabalidad el ordenamiento legal con respecto a la recaudación y retención del IVA, porque no se tienen los conocimientos necesarios y actualizados por parte del personal que labora en la empresa, con respecto a lo establecido en la ley del IVA.

2. Deberes Formales: Los contribuyentes deberán llevar los libros, registros y archivos adicionales que sean necesarios para el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley que establece el Impuesto al Valor Agregado y su Reglamento (Artículo 56 del IVA).

Análisis: Se conservan libros de comercio, libros y registros especiales, documentos y antecedentes de las operaciones que constituyen hechos gravados. Sin embargo, no se realizan de manera adecuada los registros de las operaciones en los libros de compra y venta. Además no se llevan a cabo procesos administrativos de verificación con lo registrado en la data contra facturas de un archivo físico.

3. Registro de las Operaciones: Las operaciones deberán registrarse en el mes calendario en que se consideren perfeccionadas, y las notas de crédito y de débito, se registrarán en el mes calendario en que se emitan o reciban los documentos.

Análisis: No se verificar que las facturas recibidas cuenten con los requisitos exigidos por la Administración Tributaria, por lo que se corre el riesgo de que no sea revisada alguna de las facturas.

4. Agentes de Retención: Se designan responsables del pago del IVA, 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 (Providencia 049).

Análisis: La empresa no lleva una adecuada gestión administrativa para el cumplimiento de las obligaciones como contribuyente especial. Esto se debe a que no se cuenta con herramientas administrativas que permitan optimizar la gestión tributaria.

Fase III: Diseño de estrategias que permitan optimizar el cumplimiento de los deberes formales en materia de I.V.A. de la empresa Sergacen, C.A.

Una vez aplicadas las técnicas de encuesta y la observación directa, desarrolladas en las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, por los instrumentos respectivos, se procedió en esta fase, al diseño de estrategias que permitan optimizar el cumplimiento de los deberes formales en materia de I.V.A. de la empresa Sergacen C.A., con el objeto de alcanzar mejorar los procesos en el área objeto de estudio, para lograr cumplir a tiempo con las obligaciones del impuesto IVA, y así evitar cualquier sanción al momento de una fiscalización, permitiendo un mejor resultado a la hora de llevar a cabo los registros en los libros de compra y venta mostrando saldos reales, de manera que se pueda lograr una efectividad en la gestión de tributaria, así como dar un seguimiento posterior a cada declaración, para que así se obtenga un control total, en cuanto a la información tributaria de forma verás, confiable y oportuna.

En cuanto a las estrategias propuestas, estas tienen como propósito fundamental que el personal que labora en el departamento tributario pueda estar capacitado de acuerdo a las leyes y ordenanzas en materia de impuestos, de manera tal que dirija sus esfuerzos al cumplimiento oportuno de los deberes formales del IVA, para lograr desempeñar a cabalidad sus actividades de manera eficiente y eficaz en el área, permitiendo a la empresa poder fortalecer su información tributaria, necesaria, para la buena gestión organizacional.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

Actualmente, para que una empresa u organización pueda desarrollarse y progresar adecuadamente en un mundo tan cambiante, como en el que se vive hoy día, especialmente en el área tributaria, es conveniente implementar políticas y estrategia que mejoren los controles internos de cada organización, la cual conlleve a las mismas a obtener un personal con una auténtica capacidad de aprendizaje, altamente calificado y con un máximo grado de competencia entre sí, que los motive a perfeccionar continuamente su habilidad y conocimientos tributarios, lo cual encamina a la organización a alcanzar las metas propuestas.

La presente propuesta surge como una herramienta para solventar las debilidades detectadas en la organización objeto de estudio, mediante el establecimiento de estrategias que permitirán optimizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, específicamente en lo que se refiere al Impuesto al Valor Agregado. Mediante la formulación de una serie de directrices se busca mejorar ciertos procesos tributarios que la empresa no ejecuta de la manera más idónea.

Mediante la presente propuesta la organización podrá reforzar sus operaciones, de forma tal que todos y cada uno de sus procesos estén de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente, con esto podrá estar preparada para una fiscalización por parte de la administración tributaria. Visto de esta forma, se definen las estrategias tributarias para aplicar una planificación tributaria en materia del Impuesto al Valor Agregado, se establecen las acciones estratégicas a nivel operativo orientadas a la elaboración de los libros de compra y venta de IVA, y lineamientos para el control interno de los deberes formales.

5.2 Justificación de la Propuesta

Esta propuesta es importante para la empresa Sergacen, C.A., ya que se les proporcionarán estrategias que les ayudará a cumplir sin retraso con los deberes formales de origen tributario, específicamente en el caso del cumplimiento de los deberes formales del IVA, además con estas estrategias se minimizan los riesgos representados por multas y sanciones como las medidas de cierre.

Se contará con herramientas de gestión para determinar el pago de la cantidad justa y oportuna que le corresponde al contribuyente por concepto de tributos, en este caso del IVA, además de proyectar, programar, orientar y controlar sus bienes de la manera más razonable, previniendo los riesgos fiscales a los cuales se enfrentaría la empresa. De esta manera, se evita incurrir en multas, sanciones, intereses y otros cargos que impone la ley, propiciando un clima organizacional de seguridad en cuanto a la obtención de mayores utilidades y por consiguiente mayor dividendos para los directivos.

Adicionalmente se puede evaluar la efectividad en el desenvolvimiento del personal y las debilidades que puedan presentar asignando responsabilidades y promoviendo la eficacia y eficiencia como valor corporativo. En este mismo orden de ideas se involucra la gerencia de la organización puesto que la misma a través de los informes generados estará al tanto de la realidad de la empresa y el riesgo tributario que pueda presentar.

Además, servirá para mejorar el desempeño del personal que labora en el área tributaria con la finalidad de realizar sus actividades con eficiencia y eficacia, para la consecución de los planes, objetivos y metas propuestos por la gerencia, permitiendo una evaluación continua de los procesos y del desenvolvimiento del personal en el cumplimiento de sus labores.

5.3 Objetivos de la propuesta

5.3.1 Objetivo General

Diseñar estrategias que permitan optimizar el cumplimiento de los deberes formales en materia de I.V.A. de la empresa Sergacen, C.A.

5.3.2 Objetivos Específicos

- Definir las estrategias tributarias para aplicar una planificación tributaria en materia del Impuesto al Valor Agregado (IVA).
- Establecer acciones estratégicas a nivel operativo orientadas a la elaboración de los libros de compra y venta de IVA.
- Elaborar lineamientos Operativas para el control interno de los deberes formales.

5.4 Factibilidad de la Propuesta

5.4.1 Factibilidad Operativa

En cuanto a la factibilidad operativa, Rodríguez (2010) indica que:

Se refiere a todos aquellos recursos donde interviene algún tipo de actividad (procesos), depende de los recursos humanos que participen durante la operación del proyecto. Durante esta etapa se identifican todas aquellas actividades que son necesarias para lograr el objetivo y se evalúa y determina todo lo necesario para llevarlo a cabo (p.3).

Esta Factibilidad consiste en la creación de métodos y procedimientos que permitan que el personal involucrado en el sistema identifique su función y se comprometa con la misma de forma que prevalezca el objetivo global sobre los

particulares. Desde el punto de vista operativo, se considera que la propuesta es factible, ya que la empresa Sergacen, C.A. cuenta con la infraestructura adecuada para llevarla a cabo, además de la disponibilidad del personal para aceptar lo cambios que se generarían.

5.4.1 Factibilidad Técnica

El análisis de la factibilidad técnica, de acuerdo a Rodríguez (2010):

Se refiere a los recursos necesarios como herramientas, conocimientos, habilidades, experiencias etc., que son necesarios para efectuar las actividades o procesos que requiere el proyecto. Generalmente nos referimos a elementos tangibles (medibles). El proyecto debe considerar si los recursos técnicos actuales son suficientes o deben complementarse (p. 2).

La factibilidad técnica de un proyecto, estudia la posibilidad tecnológica (existencia de los equipos para llevar a cabo los procesos). Desde el punto de vista técnico, la propuesta es factible, dado que la empresa cuenta con los recursos, tecnológicos, técnicos, financieros y económicos para llevar a cabo la misma.

5.4.1 Factibilidad Económica

El autor antes citado, indica en cuanto a la factibilidad económica:

Se refiere a los recursos económicos y financieros necesarios para desarrollar o llevar a cabo las actividades o procesos y/o para obtener los recursos básicos que deben considerarse con el costo del tiempo, el costo de la realización y el costo de adquirir nuevos recursos. Generalmente, la factibilidad económica es el elemento más importante, ya que a través de él se solventan las demás carencias de otros recursos, es lo más difícil de conseguir y requiere de actividades adicionales cuando no se posee. (p. 3).

Para el diseño de estrategias que permitan optimizar el cumplimiento de los deberes formales en materia de I.V.A. de la empresa Sergacen, C.A. se cuenta con el

apoyo económico por parte de la empresa. Se pretenden utilizar los recursos disponibles para el normal funcionamiento de la empresa, ya que este es un proyecto que prevé la utilización al máximo de los recursos disponibles.

5.5 Desarrollo de la Propuesta

Objetivo 1: Definir las estrategias tributarias para aplicar una planificación tributaria en materia del Impuesto al Valor Agregado (IVA).

1. Estrategias a considerar para una planificación tributaria

- Estudiar y analizar todas las operaciones de la empresa para tener un panorama claro de todos los problemas que pueda tener.
- Comprender el ambiente tributario para decidir oportunamente lo más conveniente para la empresa y planear el proyecto para solucionar los inconvenientes.
- Estar atento al Calendario de Obligaciones Tributarias emitido por la Administración Tributaria en forma coordinada con el presupuesto de caja.

2. Estrategias para evaluar los deberes formales en materia de Impuesto al Valor Agregado (IVA)

- Constatar la correcta contabilización de las facturas en las cuales se les aplicarán las retenciones del IVA.
- Verificar la suma total de la factura después de aplicar alguna rebaja, descuento y demás deducciones.

- Verificar mediante el portal del SENIAT el porcentaje (%) de la persona natural o jurídica, ya que en algunos casos se puede retener el 75% o el 100% del IVA.
- Verificar que la factura contenga los requisitos exigidos por la Administración Tributaria.
- Constatar que la empresa que realizó los documentos esté autorizada por la Administración Tributaria mediante resolución.
- Comprobar que las alícuotas aplicadas son las correspondientes según la Ley, que estén correctamente calculadas, de acuerdo a la base imponible.
- Revisar los resúmenes consolidados de los libros auxiliares de compra y ventas, para constatar que los mismos corresponden con los montos registrados en dicho período impositivo.
- Verificar que el impuesto al valor agregado se encuentre desglosado en las facturas.
- Las retenciones IVA, se realizan al momento de incurrir en el hecho imponible y son enteradas por períodos de 15 días, los cuales se cuentan desde el primero de cada mes en la fecha que lo establezca el calendario de contribuyentes especiales suministrados por el SENIAT.

3. Estrategias que se deben tomar en cuenta ante una fiscalización en la empresa

- Se debe asignar una persona de enlace con los funcionarios fiscales. A fin de mantener la situación bajo control y evitar malos entendidos.
- Considerar cualquier orden para presentar documentos o información. Específicamente, verificar la vigencia o período en el cual debe presentarse la información. Evitar proporcionar los documentos equivocados al fiscal.
- Reconocer las solicitudes del SENIAT por escrito, indicando los documentos

que sean entregados al fiscal actuante (cuya lista debe estar analizada por el empleado que haga entrega de los documentos), y solicitando la firma del fiscal como reconocimiento de recibo de los documentos. Hacer su propio juego de los documentos entregados al Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).

- Tener plena comunicación entre el contribuyente y los funcionarios en el momento que se realice la verificación. Si existieran dudas, deben ser aclaradas presentando pruebas de respaldo.
- Tener todos los libros registrados, excepto los libros que no tengan obligatoriedad de ser registrados como lo son los libros de mayores.
- Todos los libros deben estar al día como lo establecen las respectivas leyes y el Código.
-

Objetivo 2: Establecer Acciones estratégicas a nivel operativo orientadas a la elaboración de los libros de compra y venta de IVA

En pro de optimizar la elaboración de los libros de compra y de ventas de IVA y minimizar las demoras en cuanto a su elaboración y determinación de la declaración de este impuesto, se propone a la empresa Sergacen, C.A. ejecutar las siguientes acciones:

Acciones Estratégicas para la elaboración de los Libros de Compra y Venta

Actividad	Acciones
Jornada de verificación de los Registros de Información Fiscal (R.I.F) cargados en el sistema y correspondiente a los proveedores y Clientes.	A los fines de modificar aquellos que presentan errores en nombre o número y así poder depurar el listado del sistema a nivel de datos fiscales. Esta acción permitirá que cuando se esté haciendo el libro de compras o el libro de ventas no se generen retrasos por la falta de información en el R.I.F o la razón social.

Fuente: Pacheco y Ríos (2017)

Acciones Estratégicas para la elaboración de los Libros de Compra y Venta

Actividad	Acciones
Verificación de la base de datos en el portal del SENIAT	Para los nuevos proveedores y clientes que se incluyan en la base de datos del sistema, se propone que antes de cargar el R.I.F, la persona encargada de dicha tarea verifique previamente ante el portal web del SENIAT www.seniat.gob.ve , para no solamente constatar que el número sea el correcto sino también que la razón social corresponde a la indicada en la factura que irá al libro de compras.
Registro de facturas	Para las facturas de caja chica, las cuales son registradas de forma manual, se propone que se vayan introduciendo en el libro de compras a medida que se genere la reposición del fondo y no al final del mes, ya que en este último caso, hay un retraso significativo a ser muchas las facturas de monto pequeños. Por lo tanto, al ir pasándolas al libro en forma progresiva, el trabajo al final del mes se reducirá solamente a verificar montos, número de factura y nombre de los proveedores.
Reflejar las operaciones de manera cronológica	De acuerdo con lo establecido en la Ley del IVA, el libro de compra y el libro de ventas deberá reflejar las operaciones de manera cronológica, en caso de las facturas manuales que por algún motivo el sistema no la reconoce o no pueden ser cargadas, tener presente la fecha de emisión de la factura y no la fecha de vencimiento de la misma.

Fuente: Pacheco y Ríos (2017)

Acciones Estratégicas para la elaboración de los Libros de Compra y Venta

Actividad	Acciones
Facturas de Ventas	Las facturas de ventas que tiene un comprobante de retención IVA asociado deberán ir en la misma fila siempre y cuando el comprobante de retención tenga la misma fecha de emisión que la factura, en caso contrario, se propone que se abra una fila adicional donde solo vaya el comprobante de retención haciendo mención a la factura afectada en la fecha que corresponde según la emisión del comprobante
Facturas de Compra	Las facturas de compras que por algún motivo no se les pudo practicar la retención en su momento, deberán reflejarse por separado retención de la factura, ya que corresponden a fechas diferentes y periodos impositivos distintos. En este caso se propone, se incluya una fila nueva el comprobante de retención solo haciendo mención de la factura de compras afectada
manejo de los libros	Se propone separar en el libro de compras, las importaciones de las compras nacionales, esto a fin de que la administración tributaria sepa cómo está compuesto el crédito fiscal y así mismo indicar a que compras se le fue practicada la retención En el libro de ventas, se propone un resumen de los débitos fiscales totalmente deducibles en el periodo impositivo después de aplicar las notas de crédito; esto con el fin de poder ser más precisos a la hora de realizar las declaraciones mensual del IVA

Fuente: Pacheco y Ríos (2017)

Objetivo 3: Elaborar lineamientos Operativas para el control interno de los deberes formales

Se propone también las siguientes acciones de control:

1. En el caso de los libros legales que posee la empresa se propone que estén actualizados hasta el mes inmediatamente anterior al finalizado y cerrado fiscalmente.
2. Realizar pruebas de validación, donde el valor colocado como retenciones efectuadas en el libro de compras del mes, sea el mismo que resulte de la sumatoria de las declaraciones electrónicas de retenciones de las dos quincenas.
3. Verificar visualmente que en el libro de compras el IVA incluido en el mismo, tengan su respectiva retención
4. Verificar si las compras efectuadas con tarjeta de crédito corporativas estén junto con sus comprobantes de retención.
5. Efectuar reuniones con el personal administrativo-contable para mejorar los lapsos en los cuales se deben introducir las declaraciones en el portal, de manera de no tener retrasos.
6. Verificar las contingencias que pueden demorar el proceso y solventarlas para que no sean repetitivas. En este punto, se propone crear un calendario interno de pago de tributos donde el personal se guíe por éste y se cumpla con los lapsos establecidos.
7. Efectuar reuniones de trabajo los primeros 7 días de cada mes para observar la viabilidad del proceso de declaración de IVA y cuáles son los inconvenientes presentados hasta el momento, de manera de solucionarlos y tener un margen de ocho (08) días continuos para llevar a cabo el proceso sin presiones y/o demoras.

En cuanto a los deberes formales en general, la empresa debe chequear todos los meses que estos se estén cumpliendo, por lo tanto, se propone al área de contabilidad, hacer un chequeo mediante una guía de observación, donde se tilde el cumplimiento o no de los mismos. Este instrumento servirá de pauta para que quien lo realice no deje por fuera ninguna obligación tributaria de carácter formal. Por lo tanto se propone utilizar el siguiente formato:

Guía de chequeo mensual de deberes formales

Obligación Tributaria	Si	No
Se ha generado los libros de compras y de ventas de IVA		
Se ha incluido las retenciones efectuadas en el libro de compras		
Se ha incluido las retenciones recibidas en el libro de ventas de los clientes que son agente de retención.		
El Registro de Información fiscal de la empresa está Vigente		
El Registro de información fiscal está exhibido junto con las declaraciones de IVA y retenciones IVA de la última quincena		
Las declaraciones se han generado en el lapso respectivo		
El pago de las declaraciones IVA y retenciones IVA se han efectuado dentro del lapso establecido según el calendario de contribuyentes especiales.		
Las facturas cumplen con los requisitos de ley (Escoger una muestra representativa y aleatoria en el mes).		
Los Libros legales están actualizados.		
Los libros legales se encuentran en el establecimiento comercial de la empresa.		
Verificar la cantidad de recibos adquiridos, los cuales no pueden ser tomados como créditos fiscales		
Se han emitido los comprobantes de retención IVA en el momento del pago o del abono en cuanta de la factura.		
Verificar la exhibición de las declaraciones (ultimas) en un sitio de acceso libre para todo el público.		
Los Comprobantes de retención han sido entregados a los proveedores dentro del lapso establecido en la Providencia Administrativa 049		

Fuente: Pacheco y Ríos (2017)

Esta lista de chequeo es importante que se realice una vez cada quince días por lo menos y que se ejecuten acciones correctivas en los casos que se identifiquen incumplimiento de cualquier obligación.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez analizado los resultados, se presentan las siguientes conclusiones, las cuales se derivan del alcance de los objetivos específicos. En cuanto al diagnóstico de la situación actual, con respecto al cumplimiento de las obligaciones tributarias en materia del Impuesto al Valor Agregado del Contribuyente Especial: Sergacen, C.A, se concluyó que presenta deficiencias en el manejo del IVA, debido a que no están establecidas las programaciones para el control de dicho impuesto. Asimismo, no se lleva a cabo una planificación estratégica en materia de impuesto que incluya fundamentos para cumplir los compromisos tributarios, por lo que la empresa no cumple a cabalidad con los deberes formales establecidos por la Administración Tributaria, así como con los lapsos establecidos para la declaración y pago del impuesto.

Por otra parte, no se tienen establecidos procedimientos de control tributario ni se ha implementado políticas de planificación tributaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias referente al IVA., lo que no permite llevar un seguimiento de la documentación necesaria, existiendo desorganización en las operaciones relacionadas con los tributos. Del mismo modo, se observó que el personal administrativo y contable no recibe capacitación sobre actualizaciones fiscales y financieras, solo se limitan a cumplir la normativa legal, pero desconocen las actualizaciones que puedan producirse.

Además, también se identificaron las normativas legales a las que se encuentran sujeto los contribuyentes especiales en materia de Impuesto al Valor Agregado, concluyendo que se manejan los libros de compra y venta, pero los registros de las

operaciones no se efectúan de acuerdo a la normativa legal, asimismo, no se llevan a cabo procesos administrativos de verificación con lo registrado en la data contra facturas de un archivo físico.

Finalmente, se concluyó que es necesario diseñar estrategias que permitan optimizar el cumplimiento de los deberes formales en materia de I.V.A. como medida de control para minimizar el riesgo tributario por sanciones en materia de IVA.

Recomendaciones

Se sugieren recomendaciones a la empresa Sergacen, C.A con el propósito de que tome las medidas correctivas para subsanar las debilidades en el Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias en materia de Impuesto al Valor Agregado, a continuación se detallan:

- Elaborar una planificación tributaria que incluya y permita el manejo eficiente de las obligaciones y deberes que están implícitos en materia de Retenciones de Impuesto al Valor Agregado (IVA), considerando dentro de la planificación tributaria estrategias que permitan hacerle seguimiento a las modificaciones de las Leyes tributarias y la identificación de las nuevas regulaciones o disposiciones tributarias que pudieran crearse por parte del Gobierno Nacional.
- Establecer políticas para el mejoramiento profesional que establezcan la formación por áreas de desempeño y permitan fomentar un proceso de actualización e información continua sobre cuáles son las Normas Tributarias vigentes que aplican a la empresa.
- Desarrollar charlas o talleres periódicamente, donde se profundice acerca de la materia de obligaciones tributarias, con el fin de tener un personal capacitado para desempeñarse en las actividades contables y tributarias. Esto permite que la

empresa cumpla con cabalidad sus obligaciones y deberes formales en materia de IVA.

- Realizar la evaluación del Control Interno de manera que permita mantener monitoreadas todas las operaciones, determinar oportunamente las debilidades y aportar correcciones, para garantizar el máximo apego a lo establecido en las disposiciones legales, con el fin de dar cumplimiento y confianza razonable a la Directiva de la empresa.
- Se recomienda la puesta en práctica de la propuesta planteada, pues le permitirá a la empresa garantizar el efectivo cumplimiento de las obligaciones en materia del Impuesto al Valor Agregado, lo que conducirá mejorar la gestión tributaria, focalizándose en el planeamiento y mejora de la gestión de impuestos, detectando en forma periódica áreas de oportunidad para optimizar el costo fiscal e incrementar las utilidades.

REFERENCIAS

Bibliográficas

Ansoff Harry. (1976). **La Estrategia de la Empresa**. México: Universidad de Navarra.

Arias Fidas. (2004). El proyecto de investigación. **Introducción a la metodología científica**. (3° Ed.) Caracas. Editorial Episteme.

Arias Fidas. (2006). El proyecto de investigación. **Introducción a la metodología científica**. (5° Ed.). Caracas: Episteme.

Arias Fidas. (2012). **El Proyecto de Investigación**. (6° Ed.). Caracas. Editorial Episteme.

Avila Hector. (2004). **La observación, una palabra para desbaratar y re-significar**. Universidad Pedagógica Nacional, Bogotá. Colombia.

Bavaresco, Aura. (2006). **Proceso Metodológico en la Investigación. (Cómo hacer un diseño de investigación)**. Maracaibo: La Universidad del Zulia.

Bellestrini Mirian. (2002). **Como se Elabora El Proyecto de Investigación**. (5° Ed.). Consultores Asociados, Servicio Editorial Caracas.

Ballestrini, Mirian. (2006). **Como se elabora el proyecto de investigación**. Caracas. Editorial Consultores Asociados.

Código Orgánico Tributario (2014) **Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela Extraordinaria**. 6.152; Noviembre 18, 2.014.

Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela (2009). **Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela, 5.908. (Extraordinaria)**; Febrero 19, 2.009.

Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista Lucio (2004). **Metodología de la Investigación**. Editorial Mc Graw Hill Internacional S.A. México.

Jarath Dino. (1993). **Finanzas Públicas y Derecho Tributario**. Argentina: Cangallo.

Ley de Impuesto al Valor Agregado. **Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela Extraordinaria, 6.152.** Noviembre 18, 2.014.

Mota Ignacio. (2004). **Diccionario Razonado de Economía.** Caracas, Editorial Panapo.

Pérez José. y González Eusebio. (1991). **Curso de Derecho Tributario.** (6° Ed.). Madrid: Edersa: Editorial de derecho financiero.

Ramírez, Tutilio. (2007). **Como Hacer un Proyecto de Investigación.** Editorial Panapo. Caracas. Venezuela.

Sabino Carlos. (1994). **El proceso de investigación.** Editorial Panapo. Caracas-Venezuela.

Sabino Carlos. (2003). **El proceso de investigación.** (3° Ed.) Editorial Panamericana. Caracas.

Serna, Humberto. (2010). **Gerencia Estratégica - Planeación y Gestión - Teoría y Metodología.** 7ª Edición. Editorial 3R Editores. Madrid, España.

Tamayo y Tamayo, Mauro. (2003). **El proceso de la investigación Científica.** Tercera Edición. Ediciones Limusa Noriega, S.A. México.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2003). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales.** Caracas: Fedeupel.

Informes de Pasantía y Trabajos de Grado

Caicedo Dory. (2013). **Estrategias que orienten el cumplimiento de las obligaciones formales para la declaración y pago del I.V.A. en la empresa Distribuidora Andina de Quesos, C.A. ubicada en el Estado Carabobo,** Universidad José Antonio Páez (UJAP). San Diego, Venezuela.

Flores Clemedy. (2015). **Lineamientos de control interno tributario para el cumplimiento de las retenciones del I.V.A. en la empresa Disbattery Aragua S.A.,** Universidad de Carabobo, Venezuela.

- Gronesbelt Estefani. (2015). **Lineamientos para optimizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias en materia de impuesto sobre la renta en la empresa Agro-Industrias JB, C.A.**, Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Leal José. (2013). **Lineamientos Administrativos para el cumplimiento de los deberes formales del IVA en el marco del plan evasión cero de la empresa Multiservicios Técnicos, R.A., C.A.**, Universidad José Antonio Páez (UJAP). San Diego, Venezuela.
- Medina Lismerbith. (2014). **Cumplimiento de los deberes formales en materia de impuesto al valor agregado (I.V.A.), Caso de estudio: Control Systems C.A.**, Universidad del Zulia. Venezuela.