



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA
MEJORA DE LOS PROCESOS EN EL
CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES
FORMALES EN MATERIA DEL IVA
EN LA EMPRESA CALIVENCA C.A.**

Autora: Gloria Gómez



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

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS EN EL
CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES FORMALES EN MATERIA DEL IVA
EN LA EMPRESA CALIVENCA C.A.**

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

Autora: Gloria Gómez
C.I.: V-21.455.416

Tutora: Lcda. Ysabel Pantoja

San Diego, junio del 2023

ANEXO X-2



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: **Plan Estratégico para la Mejora de los Procesos en el Cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA de la empresa Calivenca C.A Valencia, Estado Carabobo.**


Realizado por el (la) Br. **Gloria Nelcy Gomez Valderrama.**

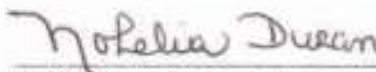
C.I. N° **21.455.416** cursante de la carrera de **Contaduría Pública** hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que el Informe Final o Trabajo de Grado ha obtenido la calificación de: **20 Pts**

APROBADO

NO APROBADO

El Jurado


Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: **Yocbel Venet**
C.I.: **11807313**


Jurado
Nombre: **Nohelia Duran**
C.I.: **V-7.135386**


Jurado
Nombre: **Jony Jaimel**
C.I.: **12578528**



Fecha **27, 06, 2023**



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

**CONSTANCIA DE APROBACIÓN PARA LA
PRESENTACIÓN PÚBLICA DEL TRABAJO DE GRADO**

Quien suscribe, Ysabel Pantoja, portador de la cédula de identidad No. V-11.807.313, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por la ciudadana Gloria Gómez, titular de la cédula de Identidad No. V-21.455.416, titulado **“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES FORMALES EN MATERIA DEL IVA EN LA EMPRESA CALIVECA C.A.”**, presentando como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San diego, a los siete (7) días del mes de junio del año dos mil veintitrés (2023).

Tutora Académica

Lcda. Ysabel Pantoja

C.I. V- 11.807.313

Cel: 0426.638.06.83

e-mail: ycpantoja@gmail.com

DEDICATORIA

El presente trabajo de grado se lo quiero dedicar Primeramente a Dios por su gracia, misericordia y bondad.

A mis jefes Ali José Ramos y Luis Carlos Natcheff a quienes Dios usó para pagar mis estudios, animarme e inspirarme a ser un profesional, estaré eternamente agradecida porque más que jefes han sido personas muy especiales a quienes amo y respeto, muchas gracias por haber estado en esos tiempos tan difíciles que vivimos en nuestro país, por darme la mano cuando más lo he necesitado por corregirme y enseñarme a ser mejor persona, empleada y jefa.

Gloria Gómez

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecerles a mis Padres, por creer en mí, a mi madre porque siempre ha estado a mi lado diciéndome que debo de estudiar y prepararme, para un mejor futuro, por amarme y cuidarme cuando estamos juntas

Gracias a mis hermanos por su apoyo, admiración y respeto.

A todas aquellas personas que me han apoyado en toda esta meta soñada, que Dios los bendiga.

Gloria Gómez

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

LISTA DE CUADROS Y TABLAS	viii
LISTA DE GRÁFICOS Y FIGURAS	ix
RESUMEN INFORMATIVO	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	2
1.1. Planteamiento del Problema	2
1.1.1. Formulación del Problema.....	4
1.2. Objetivos de la Investigación.....	4
1.2.1. Objetivo General.....	4
1.2.2. Objetivos Específicos	5
1.3. Justificación de la Investigación	5
1.4. Alcance de la Investigación	6
II MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases Teóricas	11
2.4. Bases Legales.....	14
2.3. Definición de Términos Básicos.....	17
2.4. Operacionalización de las variables.....	18
2.4.1. Cuadro Técnico/Metodológico	19
III MARCO METODOLÓGICO	20
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	20
3.2. Nivel de la Investigación	20
3.3. Fases Metodológicas.....	21
Fase I: Diagnóstico de la situación actual.....	21
Fase II: Determinación de las causas y efectos del cumplimiento de los deberes.....	21
Fase III: Diseño de un plan estratégico para la mejora de procesos	21
3.4. Población y Muestra	22
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	22
3.6. Técnicas de Análisis de Datos	23
IV ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	24
4.1. Análisis de los resultados.....	24
Fase I: Diagnóstico	24
Fase II: Identificación	39
Fase III: Diseño.....	42

CAPÍTULO

	pág.
V PROPUESTA	43
5.1. Presentación de la propuesta.....	43
5.2. Justificación de la propuesta.....	44
5.3. Objetivos de la propuesta.....	44
5.4. Desarrollo de la propuesta	45
5.5. Factibilidad de la propuesta	52
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS	58
ANEXOS	60

LISTA DE CUADROS Y TABLAS

Pág.

Cuadro

1. Cuadro Técnico / Metodológico Operacionalización de las variables	16
2. Cuadro de Observación	38
3. Plan Estratégico Propuesto	49
4. Recursos Financieros	54

Tabla

1. Actualización del RIF.....	25
2. Actualización de los libros contables y auxiliares de compra y venta	26
3. Llevar un control correlativo de los documentos	27
4. Aplicación de las tasas y base imponible	28
5. Retenciones fiscales	29
6. Emisión de comprobantes de retención a proveedores	30
7. Entrega de comprobante de retención a proveedores	31
8. Seguimiento de la recepción de los comprobantes de retención	32
9. Cálculo correcto	33
10. Declaración según el calendario tributario	34
11. Pago oportuno	35
12. Conservación de documentos	36
13. Comunicar irregularidades	37

LISTA DE GRÁFICOS Y FIGURAS

	Pág.
Gráfico	
1. Actualización del RIF.....	25
2. Actualización de los libros contables y auxiliares de compra y venta	26
3. Llevar un control correlativo de los documentos	27
4. Aplicación de las tasas y base imponible	28
5. Retenciones fiscales	29
6. Emisión de comprobantes de retención a proveedores	30
7. Entrega de comprobante de retención a proveedores	31
8. Seguimiento de la recepción de los comprobantes de retención	32
9. Cálculo correcto	33
10. Declaración según el calendario tributario	34
11. Pago oportuno	35
12. Conservación de documentos	36
13. Comunicar irregularidades	37
Figura	
1. Diagrama de Ishikawa Causa y Efecto	41
2. Calendario Tributario para declarar el IVA y retenciones del IVA del 16 al último de cada mes, ambos inclusive, de acuerdo con el último número del RIF de la empresa	52
3. Calendario Tributario para declarar el IVA y retenciones del IVA del 1 al 15 de cada mes, ambos inclusive, de acuerdo con el último número del RIF de la empresa	53



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

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS EN EL
CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES FORMALES EN MATERIA
DEL IVA EN LA EMPRESA CALIVECA C.A**

Autora: Gloria Gómez
Tutora: Lcda. Ysabel Pantoja
Fecha: Junio de 2023

RESUMEN INFORMATIVO

El presente estudio tuvo como objetivo principal proponer un plan estratégico para la mejora de los procesos en el cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA en la empresa CALIVECA C.A., con el propósito de minimizar los riesgos de incumplimiento de la normativa legal y tributaria vigente. Metodológicamente, el estudio se desarrolló bajo la modalidad de un proyecto factible, con apoyo en un estudio con diseño de campo y con un nivel descriptivo. En cuanto a la población estudiada, estuvo comprendida por tres (3) personas integrantes del departamento de contabilidad, administración e impuestos. Por su parte, la muestra estuvo representada por todos los integrantes de la población para brindar mayor veracidad de la información recolectada relacionada a los deberes formales en materia del IVA, en este sentido, fue de tipo censal. Para la recolección de datos la técnica que fue aplicada ha sido la encuesta con apoyo del instrumento el cuestionario, el cual estuvo comprendido por trece (13) preguntas cerradas del tipo dicotómicas con alternativas de respuestas si y no, y los resultados fueron representados a través de tablas de frecuencias y gráficos circulares, analizados e interpretados, con base a las teorías consultadas, y se expusieron en un diagrama de Ishikawa para desarrollar la segunda fase donde se determinó la causa y efectos del cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA. Es importante que las empresas cumplan con los deberes formales ya que esto minimizará los riesgos de sufrir multas o sanciones por incumplimiento de la normativa tributaria y garantizará su operatividad y conservará una buena imagen ante el fisco.

Palabras Clave: Plan Estratégico, Estrategias, Impuestos, IVA, Deberes formales.

Línea de Investigación: Tributación y gestión financiera.

INTRODUCCIÓN

El estado ha venido integrando a las empresas en ser partícipes en cubrir la carga social mediante la asignación de impuestos, bien sean directos o indirectos, entre estos últimos se encuentra el Impuesto al Valor Agregado, el cual deben declarar todos los meses, de acuerdo al calendario tributarios, y pagar según corresponda, por su parte, la Administración Tributaria ha calificado un gran número de empresas como agentes de retención en materia del IVA, por lo tanto, este tipo de empresas se ven en la situación de presentar mayor fiscalización para verificar que estén cumpliendo con sus deberes formales establecidos en la normativa legal y tributaria. En este sentido, las empresas deben ser diligentes en mantener procesos efectivos para cumplir con sus deberes formales y el cumplimiento de la declaración y pago de sus tributos en materia del IVA; así como realizar los cálculos correctos para evitar errores y que se generen multas o sanciones.

Bajo estas premisas, el presente estudio, Estuvo dirigido a la empresa CALIVECA C.A., la cual presenta debilidades en su procesos tributarios en materia del IVA, y requiere de un plan estratégico para la mejora de los procesos en el cumplimiento de los deberes formales, de tal forma que el personal del área de impuestos, cuente con las herramientas necesarias para realizar sus actividades de manera efectiva, y brinde información confiable al departamento de administración confiable, veraz y oportuna.

En este contexto, la presente investigación se desarrollo bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo, estructurado en cinco (05) capítulos detallados a continuación: **Capítulo I, El Problema:** contiene la exposición de la situación problemática enmarcada en el planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos de la investigación, así como la justificación y alcance de la investigación. **Capítulo II, Marco Teórico:** se refiere al marco teórico y está integrado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos. **Capítulo III, Marco Metodológico:** se describen el tipo, diseño y nivel de investigación, las fases metodológicas de la investigación de acuerdo con los objetivos específicos, las técnicas e instrumentos de recolección de información y las técnicas de análisis de datos.

Capítulo IV, Los Resultados: se presenta el análisis de los resultados obtenidos mediante la aplicación de las técnicas utilizadas en el desarrollo de las fases metodológicas.

Capítulo V, La Propuesta: la cual contiene la presentación, justificación, objetivos, desarrollo y factibilidad de la propuesta que le brindará solución al problema planteado en la investigación. Finalmente, las **Conclusiones y Recomendaciones**, las **Referencias** y los **Anexos** que suportan la presente investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

Las empresas deben mantenerse en constante mejora de sus procesos para poder ser efectivas y competitivas ante la globalización, los avances tecnológicos y los efectos socio-políticos que inciden en la economía mundial, por lo tanto, deben contar con procedimientos, normativas y políticas que les permita cumplir con los objetivos organizacionales, además, de evaluar que estos estén alineados a su misión y visión para garantizar su permanencia en el tiempo en el mercado en el cual se encuentran inmersas, y cumplir con las disposiciones legales que debido a su actividad económica generan impuestos para poder brindar su aporte socio-económico retribuido a la comunidad.

En este contexto, la recaudación fiscal es necesaria para los Estados, puesto que con los tributos los contribuyentes ayudan al progreso de la economía de un país, y es por ello, que las empresas deben conocer los aspectos que engloban los deberes formales y las obligaciones tributarias que como sujeto pasivo debe cumplir, debido a que el contribuyente es el responsable de la emisión de documentos pertinentes que sustenten la actividad económica realizada, así como la elaboración de la declaraciones ante la administración tributaria en el tiempo determinado por la misma, además de adquirir el compromiso de efectuar estas actividades de forma honesta con el propósito de lograr la mejora en el sistema tributario, creando una cultura tributaria y disminuir la evasión fiscal.

De acuerdo a Del Pezo (2020), expresa que “en Latinoamérica se registra un reporte de crecimiento en las tasas de recaudación tributarias por el aumento de generación de impuesto en diferentes países, los cuales permitieron la recuperación económica general por la demanda global” (p.3), asimismo expresa el mismo autor que “aún existen dificultades vinculadas al fortalecimiento de instrumentos tributarios con carácter retributivo para el cumplimiento de las obligaciones de los sujetos pasivos, así como políticas tributarias provocando que aún existan desafíos para lograr un recaudación suficiente de impuestos” (p.3).

El sistema tributario venezolano no se escapa de esta realidad, por lo tanto, se debe fortalecer la cultura tributaria del contribuyente para que, al realizar un hecho generador o

actividad económica, sepa que esto le genera un compromiso de cumplir con las disposiciones legales y tributarias vigentes que regulan la misma, generando los tributos que son considerados la mayor fuente de ingresos para el presupuesto del Estado Nacional. Por lo tanto, el contribuyente debe conocer cuáles son los deberes formales que debe cumplir y cuáles son las obligaciones tributarias que genera su actividad económica. Entre los tributos, los impuestos son los que brindan un mayor aporte al presupuesto nacional, y en especial uno de los impuestos indirectos, que viene siendo el Impuesto al Valor Agregado, por lo tanto, la participación activa de los contribuyentes en el pago de sus tributos fortalecerá el pago del gato público, mediante la gestión de la Administración Tributaria y el aporte que es necesario por parte de los contribuyentes al cumplir con sus deberes formales y obligaciones tributaria en los lapsos establecidos.

Con relación al impuesto al Valor Agregado, se puede destacar que, de acuerdo a Parra, Parra y Lucio (2019) “es aquél que paga el cliente o consumido por la transferencia por la importación ya sea de un bien o servicio” (p.91), donde el consumidor debe pagar una carga tributaria. El Impuesto al Valor Agregado es indirecto, proporcional y grava manifestaciones mediatas de exteriorización de capacidad contributiva (Villegas, 2012:785), y este gravamen consiste en un porcentaje o tasa determinada por las instituciones tributarias que se agrega al costo final de aquellos productos o servicios que se consumen.

Los contribuyentes que no realizan las declaraciones del impuesto al valor agregado en las fechas determinadas tendrán que pagar la sanción pecuniaria establecida por ley. Sin embargo, el incremento de este impuesto ocasiona que el consumo de bienes sea de menor magnitud lo que perjudica a la economía, puesto que, a mayor cantidad de obligaciones a pagar con un ingreso mínimo del ciudadano, desmotivaría a efectuar el cumplimiento de los deberes formales.

El sujeto pasivo desde el momento que ejerce una actividad económica debe cumplir con los deberes formales y las obligaciones tributarias, puesto que la generación de impuestos aporta al crecimiento económico del país. La administración tributaria se encarga de controlar los procesos realizados por los contribuyentes, el cual mediante las plataformas digitales asegura el cumplimiento y pago de las obligaciones, por ese motivo es el compromiso de los ciudadanos estar al día en los impuestos, tanto en las declaraciones y anexos tributarios, que deben elaborarse de forma transparente con el fin de evitar multas o sanciones.

Bajo estas premisas, la empresa CALIVENCA C.A., ubicada en el Municipio Valencia

del Estado Carabobo, dedicada a la prestación de servicios de mantenimiento de obras civiles, tales como áreas verdes, remodelaciones, reparaciones de obras civiles, la cual presenta debilidades en su procesos tributarios en material del IVA relación al cumplimiento de los deberes formales, lo que ha generado que en ocasiones las declaraciones de impuestos no presenten una información actualizada de los libros de compras y ventas para determinar los importes correctos a ser declarados y pagados ante la administración tributaria.

Esto se ha generado, debido a la falta de seguimiento de las facturas emitidas por los proveedores, verificación que la factura pueda cumplir con los deberes formales y puedan ser utilizadas adecuadamente para su registro en el libro de compras, de acuerdo a los principios de contabilidad y normativas tributarias, asimismo, no se le hace seguimiento a la recepción de los comprobantes de retención por parte de clientes, que son calificados como agentes de retención, dejándose de registrar en los periodos en que fueron generados, además, se ha presentado en ocasiones que no se hace la verificación del vencimiento del RIF, y se deja pasar mucho tiempo para su actualización, lo que incurre que la empresa esté en riesgo de sufrir multas o sanciones al momento de una fiscalización por el ente regulador.

Bajo estas premisas, se propone el diseño de un plan estratégico para la mejora de los procesos en el cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA, de forma tal que la empresa cuente con un conjunto de herramientas para optimizar el desempeño de su personal en el área de impuestos, así como pueda ejecutarse un proceso efectivo, y minimizar riesgos de la empresa que puedan generar pérdidas significativas por multas o sanciones por parte del ente fiscalizador.

1.1.1. Formulación del Problema

Ante estas implicaciones, se formula la siguiente interrogante: ¿Cuál sería el plan estratégico adecuado para la mejora de los procesos en el cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA en la empresa CALIVECA C.A.?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

Proponer un plan estratégico para la mejora de los procesos en el cumplimiento de los

deberes formales en materia del IVA en la empresa CALIVECA C.A.

1.2.2. Objetivos Específicos

- ❖ Diagnosticar la situación actual de los procesos en el cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA en la empresa CALIVECA C.A.
- ❖ Determinar las causas y efectos del cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA en la empresa CALIVECA C.A.
- ❖ Diseñar un plan estratégico para la mejora de los procesos en el cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA en la empresa CALIVECA C.A.

1.3. Justificación de la Investigación

Siendo los deberes formales las obligaciones que la ley o las disposiciones reglamentarias, imponen a contribuyentes, responsables o terceros para colaborar con la administración en el desempeño de cometidos, las empresas deben ser garantes de llevar a cabo el cumplimiento de las mismas, ya que su obligatoriedad está expuesta en la carta magna, así como existen mecanismos legales que inciden en el ordenamiento jurídico para su realización. En este sentido, las empresas deben contar con procesos efectivos para llevar a cabo los procedimientos tributarios que conlleven en cumplir con tales disposiciones, minimizando los riesgos de sufrir multas o sanciones por parte del ente regulador, al momento de una fiscalización.

Bajo este contexto, el presente estudio se justifica debido a que mediante un plan estratégico se procederá dirigir a la empresa para la mejora de los procesos en el cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA en la empresa CALIVECA C.A., brindando a sus trabajadores un conjunto de herramientas que le permitan cumplir con los objetivos organizacionales y alinear estos a la misión y visión de la entidad. Por lo tanto, la empresa minimizará el riesgo de sufrir multas o sanciones tributarias, y logrará que su personal optimice su desempeño laboral. Asimismo, la empresa contribuirá a cumplir con su obligación social de fortalecer la economía del país y brindar su aporte al gasto público.

Socialmente, la investigación sirvió de aporte a otras investigaciones con problemática similar en materia tributaria, asimismo, académicamente fue un antecedente para otras investigaciones, enmarcadas en las líneas de investigación tributación y gestión financiera, establecidas por la Facultad de Ciencias Sociales para la escuela de Contaduría de la Universidad José Antonio Páez. Aunado a ello, le brindó un aporte profesional a la autora para culminar sus

estudios académicos y poder desarrollar sus conocimientos en el campo laboral.

1.4. Alcance y Limitaciones de la Investigación

El alcance de esta investigación fue su desarrollo en la empresa CALIVECA C.A., que se encuentra ubicada en la Av. Cedeño, Edificio Torre Empresarial, Piso 9, Of. 9-B, Sector Centro de Valencia. Municipio Valencia del Estado Carabobo, cuyo departamento objeto de estudio fue el de administración en el área de impuestos, donde se realizó el levantamiento de información a través de las técnicas seleccionadas, y se realizó el diagnóstico para determinar las causas que estuvieron generando la problemática actual.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Una vez formulado el problema, se requiere en este capítulo establecer el marco teórico mediante el cual se sustentará el desarrollo de la presente investigación, al respecto, Arias (2016), fundamenta que “es el producto de la revisión documental–bibliográfica, y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar.” (p.106), el cual estará conformado con otras investigaciones que preceden el estudio y teorías de otros autores que fundamental el tema estudiado, continuación se presentan los antecedentes de la investigación.

2.1. Antecedentes de la Investigación

Según Arias (2016), afirman que “los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones.” (p.106), esta sección se refiere a los estudios previos, trabajos y tesis de grado, trabajos de ascenso, artículo e informes científicos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas con anterioridad y que guardan relación con el tema a tratar, cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA, indicando el título, objeto, tipo de metodología empleada, conclusiones y relación con el este estudio, entre los consultado se encuentran:

Abarca (2021), presentó un estudio que lleva por título “**Principales efectos tributarios en materia del IVA frente a las operaciones digitales**”, en la Universidad de Chile, en Santiago, para optar al título de Magíster en Tributación, con el fin de abordar las distintas dificultades que han surgido con la digitalización de la economía. El estudio se desarrolló bajo un diseño de campo no experimental, y documental, a nivel descriptivo e investigativo. Se utilizó como técnica de recolección de información la observación directa, con apoyo de una guía de observación.

El autor concluye en la investigación que, en un comienzo el impuesto a las plataformas digitales se estableció como un impuesto específico, indirecto y sustitutivo de cualquier otro impuesto, el cual tendría una tasa 10%, gravando a los servicios digitales prestados por

proveedores extranjeros en la medida que estos servicios fueran utilizados en Chile por personas naturales. Con la tramitación del proyecto de ley, se determina finalmente la creación del IVA a los servicios digitales con una tasa de 19%. Uno de los objetivos de este impuesto es nivelar las oportunidades y condiciones entre las empresas nacionales y las empresas extranjeras no domiciliadas que prestan el mismo tipo de servicio digital. Su relación al presente estudio, el seguimiento y control del cumplimiento y aplicación del porcentaje de retención a los impuestos del IVA en Venezuela, para cumplir con la normativa actual.

Aquino y Zerpa (2020), en su investigación titulada “**Controles internos para optimizar el proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la empresa OLTP ATM SYSTEM C.A.**”, presentada en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública, con el propósito de lograr un oportuno registro, así como una gestión eficiente para el aprovechamiento de la retención en el tiempo en que fue originado, permitiendo mayor veracidad sobre la información contable. El estudio estuvo enmarcado bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo de nivel descriptivo, con apoyo documental, utilizando como técnica de recolección de datos la encuesta con apoyo al cuestionario, y la observación directa a través de un cuadro de observación.

En su investigación, los autores concluyen que, el control interno es de gran importancia debido a que determina el conjunto de esfuerzos y áreas dentro de una empresa, que velan por resguardar sus recursos, verificar la información financiera y administrativa que toma lugar en sus operaciones, así promover la eficiencia de los procesos y adhesión del personal a las políticas gerenciales. Su relación al presente estudio es en base a la recepción de los comprobantes de retención para poder ser descontados en los libros compras emitidos por sus clientes, así como verificar el cumplimiento de la emisión, cálculo y pago de las retenciones efectuadas por la empresa como agente de retención, así como la entrega del comprobante a sus proveedores.

Duran, Finol y González (2019), en su estudio titulado “**Evaluación del Cumplimiento de los deberes formales en materia de Impuesto Sobre la Renta e Impuesto al Valor Agregado en la Ferretería Contuerca C.A.**”, presentado en la Universidad Privadas Dr. Rafael Belloso Chacín, en Maracaibo, Estado Zulia, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública, con el propósito de verificar el cumplimiento de los deberes formales en materia tributaria del ISLR e IVA, que deben realizarse al momento de la determinación, declaración y pago de los mismos. Metodológicamente se tipificó como una investigación documental

descriptiva bajo un diseño de campo no experimental de tipo transversal-longitudinal. La técnica de recolección de información fue la observación documental, con apoyo de una guía de observación.

Los autores concluyeron en su estudio que, la empresa cumple con los deberes formales en materia del ISLR e IVA, sin embargo, se recomendó conservar y mantener en regla los libros contables, documentos, registros y comprobantes que puedan ser sometidos a fiscalización por las autoridades tributarias y presentar las declaraciones correspondientes dentro de los plazos fijados para evitar incurrir en posibles sanciones. Su relación al presente estudio es establecer planes de acción y brindar herramientas al personal del área de impuestos para que siga los lineamientos necesarios para el cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA, desde sus registros, cálculo, base imponible, declaraciones y pagos, así como la conservación de la documentación en los lapsos establecidos en la normativa legal.

Hernández, Hidalgo y Meneses (2019), presentaron una investigación que lleva por título **“Estrategias de control para el cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA en Agrosilmar C.A. San Carlos – Cojedes”**, en la Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora, en Tinaco Estado Cojedes, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, con la finalidad de minimizar los riesgos de sufrir sanciones por incumplimiento de la normativa legal. El estudio se desarrolló bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo no experimental a nivel descriptivo, utilizando como técnica de recolección de datos la encuesta con apoyo de un cuestionario dicotómico.

En la investigación se concluye que, existe una deficiencia que presenta la empresa en el cumplimiento de los deberes formales, debido a la falta de conocimientos y la carencia de herramientas de control, por lo tanto, se hace necesario el diseño de estrategias de control para cumplir con la obligación. Su relación al presente estudio es la necesidad de implementar un plan estratégico que incluya vías de acción dirigidas a cumplir con los deberes formales que adquiere la empresa como entidad económica, donde las bases teóricas obtenidas sirven de apoyo a esta investigación, para poder desarrollar una propuesta viable, donde el control forma parte integral.

Navarro (2019), presentó una investigación titulada **“Lineamientos administrativos para el cumplimiento de los deberes formales del Impuesto Sobre el Valor Agregado (IVA) en la empresa Distribuidora Rodríguez C.A. ubicada en Turmero Estado Aragua”**, en la Universidad de Carabobo en La Morita Estado Aragua, para optar al título de Especialización en

Gerencia Tributaria, con el objeto de metodológicamente se enmarcó como un diseño no experimental, de campo, bajo la modalidad de un proyecto factible, utilizando como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento un cuestionario.

Se concluye en el estudio que, en la empresa se cumplen con los deberes formales en materia del IVA como actualización del RIF y autorización para realizar actividad económica, sin embargo, se evidencian fallas en el registro de la actualización de la información contable relacionada con el IVA, requisitos de facturación, porcentajes de retención, declaración en la línea del mencionado tributo y flujo de información tributaria interna, por lo cual se genera incumplimiento de este deber formal. Su relación con el presente estudio es por un marcado desconocimiento por parte del personal, de la normativa legal vigente, los deberes formales establecidos en la ley y la declaración en línea del impuesto.

2.2. Bases Teóricas

Las bases teóricas, de acuerdo a Arias (2016), establece que “implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (p.107), en este sentido las teorías, conceptos y declaraciones expresas por diversos autores permitirán apoyar y establecer el soporte teórico necesario para el desarrollo del cumplimiento y fin que posee esta investigación, relacionados a la propuesta que consiste en diseñar un estratégico para la mejora de los procesos en el cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA en la empresa CALIVECA C.A.

2.2.1. Planificación Estratégica

El concepto de plan estratégico se refiere primordialmente a observar y a lograr anticiparse a los desafíos y oportunidades que se generan por la realidad de una organización. De este modo la planeación estratégica es una técnica que introduce metodologías y análisis sistemáticos para desarrollar planes imaginativos y flexibles, a fin de controlar la incertidumbre inherente en la toma de decisiones.

Según Kotler y Armstrong (2012), la planificación estratégica se define de la siguiente manera:

Es el proceso administrativo que consiste en desarrollar y mantener concordancia estratégica entre las metas y capacidades de la organización y sus oportunidades cambiantes de mercadotecnia. Se

basa en el establecimiento de una misión clara para la compañía, los objetivos y las metas de apoyo, una cartera comercial sólida y estratégica funcional coordinada. (p. 58)

En este sentido, otra manera de definirle es como el proceso de selección de las metas de una organización determinando las políticas y programas para alcanzar objetivos específicos en camino a esas metas, estableciendo los métodos necesarios para asegurar que las políticas y programas sean ejecutados. Su relación al presente estudio es que se propone un plan estratégico para darle solución al problema planteado en la empresa CALIVECA C.A. en base a el cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA.

2.2.2. Estrategia

De acuerdo con Hofer y Schendel (2012), expresan que las estrategias “son cursos de acción general o alternativas que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas” (p.405). Por lo tanto, las estrategias en la empresa surgen como respuestas para afrontar los retos que implican la competencia, y la vida de la empresa en sí. Agrega Glueck (2012), quien define la estrategia como: “un plan unificado amplio e integrado, diseñado para asegurar que se logren los objetivos básicos de la empresa” (p.85).

Estas bases teóricas sustentan el presente estudio, debido a que, mediante el aporte de una adecuada implementación de acciones y estrategias diseñadas en la presente investigación, servirán como herramienta para mejorar los procesos de la empresa CALIVENCA C.A., para que, el personal cumpla con sus actividades de forma eficiente y eficaz en el logro de los procedimientos en el área de impuestos relacionados al cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA,

2.2.3. Deberes Formales

Según Villegas (2012), expresa que los deberes formales son

Las obligaciones que la ley o las disposiciones reglamentarias, y aún las autoridades de aplicación de normas fiscales, por delegación de la ley, impongan a contribuyentes, responsables o terceros para colaborar con la Administración Aduanera y tributaria en el desempeño de sus cometidos. (p.16)

Conforme lo establece el artículo 133 de Constitución de la República Bolivariana de

Venezuela (1999), que “Todos tienen el deber de contribuir con los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley” (p.37). 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.

Asimismo, en la misma Constitución en su artículo 135 establece que:

las obligaciones que corresponden a los contribuyentes pueden ser de tipo “material” y de tipo “formal”, donde las primeras corresponden al pago del tributo y las segundas a los deberes formales que éstos deben cumplir por mandato de la Ley tributaria que crea el impuesto, la contribución o la tasa. (p.38)

Los planteamientos antes expuestos hacen referencia a que los deberes formales son una obligación tributaria que la ley impone a los contribuyentes, responsables o terceros con el objetivo de colaborar con la Administración Tributaria. Por consiguiente, cabe resaltar que los deberes formales son las obligaciones que la ley y las autoridades imponen a los contribuyentes, responsables o terceros para colaborar con la administración en su desarrollo como órgano responsable. En este sentido, los deberes formales sirven de apoyo a las labores de control del tributo, ejercidas por la Administración Tributaria a favor del sujeto activo acreedor del importe fiscal, de tal forma que éstos facilitan la labor de vigilancia y seguimiento que se efectúa para garantizar el cumplimiento de la obligación material o de pago del tributo. Su relación a la presente investigación es conocer como los deberes formales son importantes para la empresa y la formalidad constitucional que este presenta.

2.2.4. Cumplimiento Deberes Formales

Según el artículo 155 del Código Orgánico Tributario (2014) “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” (p.85) y, en especial, deberán:

- ❖ Cuando lo requieran los reglamentos:
- ❖ Llevar en forma debida y oportuna los libros y registros especiales, conforme a las normas legales y los principios de contabilidad generalmente aceptados, referentes a

actividades y operaciones que se vinculen a la tributación y mantenerlos en el domicilio o establecimiento del contribuyente y responsable.

- ❖ Inscribirse en los registros pertinentes, aportando los datos necesarios y comunicando oportunamente sus modificaciones.
- ❖ Colocar el número de inscripción en los documentos, declaraciones y en las actuaciones ante la Administración Tributaria, o en que se exija hacerlo.
- ❖ Solicitar a la autoridad que corresponda permisos previos o de habilitación de locales.
- ❖ 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 de comercio, los libros y registros especiales, los documentos y antecedentes de las operaciones o situaciones que constituyan hechos imponible.
- ❖ Contribuir con los funcionarios autorizados en la realización de las inspecciones y fiscalizaciones, 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 procedencia de mercancías, relacionadas con hechos imponible, y realizar las aclaraciones que les fueren solicitadas.
- ❖ Comunicar cualquier cambio en la situación que pueda dar lugar a la alteración de su responsabilidad tributaria, especialmente cuando se trate del inicio o término de las actividades del contribuyente.
- ❖ Comparecer ante las oficinas de la Administración Tributaria cuando su presencia sea requerida.
- ❖ Dar cumplimiento a las resoluciones, órdenes, providencias y demás decisiones dictadas por los órganos y autoridades tributarias.

Estas bases teóricas sustentan el estudio, ya que permite conocer cuáles son los deberes formales que debe cumplir la empresa CALIVECA C.A., y recalcar al área de control fiscal la importancia del cumplimiento de estos, ya que al no hacerlo perjudica negativamente a la empresa, tanto en su imagen como en su credibilidad ante el ente tributario, poniendo en riesgo sufrir multas y sanciones, así como ser sometida a mayores fiscalizaciones, ya que es calificada

como agente de retención del IVA.

2.3. Bases Legales

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

2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

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

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

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

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

2.3.2 Código Orgánico Tributario (COT)

Según el Código Orgánico Tributario (2014), como norma que ocupa el segundo nivel de

jerarquía dentro del ordenamiento jurídico venezolano para regular el ámbito tributario, por consiguiente, indica en su Capítulo III, segunda sección, la definición de contribuyentes, tal como lo indica en el artículo 22, donde establece que son contribuyentes los sujetos pasivos respecto de los cuales se verifica el hecho imponible.

Dicha condición puede recaer:

En las personas naturales, prescindiendo de su capacidad según el derecho privado.

En las personas jurídicas y en los demás entes colectivos a los cuales otras ramas jurídicas atribuyen calidad de sujeto de derecho.

En las entidades o colectividades que constituyen una unidad económica, dispongan de patrimonio y tengan autonomía funcional. (p.13)

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

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

Inscribirse en los registros exigidos por las normas tributarias respectivas.

Emitir o exigir comprobantes.

Llevar libros o registros contables o especiales.

Presentar declaraciones y comunicaciones.

Permitir el control de la Administración Tributaria.

Informar y comparecer ante la misma.

Acatar las órdenes de la Administración Tributaria dictadas en uso de sus facultades legales.

Cualquier otro deber contenido en este Código, en las leyes especiales, sus reglamentaciones o disposiciones generales de organismos competentes.

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

2.3.3.- Impuesto Al Valor Agregado (IVA)

El IVA es un impuesto que se aplica sobre los bienes y prestación de servicios y sobre las importaciones definitivas de bienes en todo el territorio de la Nación, el organismo que lo recauda lo fiscaliza y controla es el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) y lo deben pagar personas naturales y jurídicas, comunidades, sociedades, entes económicos públicos o privados en condiciones de fabricantes, productores, comerciantes, ensambladores y prestadores de servicios (Gaceta Oficial N° 38.435 de fecha 12 de Mayo del 2006, artículo 1).

Es preciso mencionar, que actualmente en Venezuela se ha reformado el IVA ampliándose el ámbito de aplicación del impuesto. Por otro lado, los agentes de retención tienen la obligación de retener la alícuota establecida, en el momento del pago o abono en cuenta por la compra de determinados bienes muebles y servicios. Estos "anticipos de impuestos" se rebajarán del IVA a pagar en las declaraciones quincenales.

2.4. Definición de Términos Básicos

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

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

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

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

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

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

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

Responsabilidad: compromiso u obligación que tiene la persona o personas encargadas de una sección o departamento dentro de la organización.

Segregar: es separar elementos, funciones y secciones que se encuentran integrados para realizar una mejor gestión administrativa.

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

2.5. Operacionalización de las Variables

Seguidamente, en el cuadro # 1 se presenta la operacionalización de las variables consideradas en la presente investigación, que permitirán alcanzar los objetivos establecidos y los instrumentos y técnicas aplicados. El cuadro Técnico / Metodológico de la operacionalización de las variables es un instrumento de medición que ha de permitir recoger información relevante para dar respuesta a las preguntas formuladas en el problema de investigación de modo que se puedan probar las hipótesis. Igualmente, esta actividad, además de conducir a la elaboración del instrumento, también permite hallar las condiciones para determinar el nivel de medición de las variables y las técnicas estadísticas apropiadas para el análisis de los datos y la prueba de las hipótesis.

(Grajales, 2016:22)

Cuadro 1.- Cuadro Técnico/Metodológico de Operacionalización de las Variables

Objetivo General: Proponer un plan estratégico para la mejora de los procesos en el cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA en la empresa CALIVECA C.A.						
Objetivo	Variable	Definición de la Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Técnica e Instrumento
Diagnosticar la situación actual de los procesos en el cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA en la empresa CALIVECA C.A.	Deberes formales en materia del IVA	Villegas (2012) “son las obligaciones que la ley o las disposiciones reglamentarias, y aún autoridades aplicación de las normas fiscales” (p.16)	Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización del RIF. - Actualización de los libros contables y auxiliares de compra y ventas. - Llevar un control del número correlativo de los documentos emitidos de comprobantes. - Aplicación de las tasas y determinación de base imponible en materia del IVA - Retenciones fiscales. - Emisión de comprobantes de retención a proveedores. - Entrega de comprobantes de retención a proveedores. - Seguimiento de la recepción de los comprobantes de retención de clientes y registro. - Cálculo correcto. - Declaración según calendario tributario. - Pago oportuno. - Conservación de la documentación. - Comunicar irregularidades. 	<ul style="list-style-type: none"> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 	<p align="center">Técnica: Encuesta</p> <p align="center">Instrumento: Cuestionario</p>
Determinar las causas y efectos del cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA en la empresa CALIVECA C.A.	Cumplimiento de los deberes formales	Ossorio (2015), “se encuentra relacionado con la realización, ejecución y efectuación de alguna acción, además, se puede identificar como el vencimiento de algún plazo o la satisfacción de una obligación o deber” (p.261).	Causas y efectos	<ul style="list-style-type: none"> - Registros. - Segregación de funciones. - Supervisión - Salvaguarda de la documentación - Declaración. - Capacitación en materia del IVA - Liquidez financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> 1 2 3 4 5 6 7 	<p align="center">Observación Directa</p> <p align="center">Lista de cotejo Diagrama Ishikawa</p>

Fuente:

Gómez

(2023)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La metodología que se utilizó para el desarrollo de la presente investigación se presenta en este capítulo. Al respecto, Arias (2016), define el marco metodológico como “La metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el “cómo” se realizará el estudio para responder al problema planteado.” (p.110), en este sentido, a continuación, se presentó el tipo, diseño y nivel de la investigación, así como los instrumentos y técnicas utilizados para lograr los objetivos propuestos, los cuales se detallan a continuación:

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

Metodológicamente, y de acuerdo con el tipo de investigación, el estudio se desarrolló bajo los denominados proyectos factibles, al respecto, Arias (2016), señalan, que un proyecto factible “se trata de una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación, que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización” (p.134), ya que en el presente estudio se le brindó una solución viable al problema planteado mediante el diseño de una propuesta que consistió en un plan estratégico para la mejora de los procesos en el cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA en la empresa CALIVECA C.A.

Esta investigación se apoyó en un estudio con diseño de campo, el cual comenta Arias (2016), que consiste en “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios)” (p.31), en este sentido, la información fue recolectada en el propio lugar de los hechos donde surge la problemática planteada, que para efectos de esta investigación fue en el departamento de administración en el área de impuestos.

3.2. Nivel de la Investigación

El nivel que tuvo la investigación fue descriptivo, Arias (2016), argumenta que: “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o

grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p.24), en el presente estudio el nivel se caracterizó, debido a que se lo siguió a utilizar criterios sistemáticos para evidenciar la estructura y comportamiento de los fenómenos que se manifiestan, en este caso sobre el cumplimiento de los deberes formales de la empresa CALVENCA C.A., de manera que, se minimicen los riesgos de sufrir multas o sanciones al momento de una fiscalización por parte del ente regulador, así como permitió establecer las conclusiones y recomendaciones que consideró la autora.

3.3 Fases Metodológicas

Las fases metodológicas, estuvieron diseñadas para alcanzar los objetivos establecidos, las cuales se detallan a continuación:

Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos en el cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA en la empresa CALIVECA C.A.: para realizar el diagnóstico se utilizó la técnica e instrumento de recolección de datos la encuesta, con apoyo de un cuestionario comprendido de preguntas dicotómicas aplicado a la muestra representada por tres (3) trabajadores de la empresa cuyos resultados fueron resumidos, graficados, analizados e interpretados para conocer si se estuvieron cumpliendo con los deberes formales en material del IVA.

Fase II: Determinación de las causas y efectos del cumplimiento de los deberes formales en material del IVA en la empresa CALIVECA C.A.: en esta fase se procedió exponer y analizar las causas y efectos que han influido en la empresa sobre el cumplimiento de los deberes formales, para determinar cuáles se cumplen o en dónde se encuentran las debilidades existentes y las causas que los generan, para ello, se aplicó el diagrama de Ishikawa, Diagrama Causa-Efecto o Diagrama Esqueleto de Pescado, el cual es una técnica que se muestra de manera gráfica para identificar y arreglar las causas de un acontecimiento, problema o resultado.

Fase III: Diseño un plan estratégico para la mejora de los procesos en el cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA en la empresa CALIVECA C.A.: con los resultados obtenidos y las causas y efectos detectados en relación al cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA, se procedió a desarrollar las propuesta que consistió en el diseño de un plan

estratégico para su mejora, de manera que, se minimicen las debilidades actuales que han generado la problemática, y evite los riesgos de sufrir multas al momento de una fiscalización.

3.4. Población y Muestra

Para la recolección de datos, se requirió establecer la población que fue objeto de estudios, la cual consiste, según Arias (2016) “cualquier conjunto de elementos de los que se quiere conocer o investigar alguna o algunas de sus características” (p.110), para efectos de este estudio estuvo representada por tres (3) trabajadores de la empresa, el contador externo, el administrador y el auxiliar contable de la empresa.

Por su parte, la muestra según Arias (2016), la define como “subconjunto representativo de un universo o población” (p.110), para efectos de este estudio, la muestra estuvo representada por la población en su totalidad, debido a que fue pequeña y finita, es decir, tres (3) trabajadores de la empresa, quienes son los más adecuados para brindar información en referencia al cumplimiento de los deberes formales de la empresa CALIVENCA C.A.

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

De acuerdo con Arias (2016), las técnicas “son las distintas formas o maneras de obtener la información” (p.111), y los instrumentos, según el mismo autor, “son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información” (p.111). Para fines de la presente investigación las técnicas seleccionadas fueron la encuesta y la observación directa. Arias (2016), define la encuesta como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (p.72), apoyada de un cuestionario como instrumento, el cual es definido por Arias (2016), como “la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador” (p.74), el cual estuvo contenido de trece (13) preguntas cerradas dicotómicas de alternativas únicas de respuesta si y no, con el cual se pretendió realizar el diagnóstico del cumplimiento de los deberes formales.

Seguidamente, se aplicó la técnica la observación directa, que según Arias (2016), la define como una técnica que “consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos” (p.69), la cual se

desarrollo con apoyo de una lista de cotejo o de cheque, también llamada lista de control o verificación, que según Arias (2016), expresa que es “un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada” (p.70), en la cual se procedió a evaluar la presencia o ausencia de ciertas variables relacionadas al cumplimiento de los deberes formales que fueron expuestos en el diagrama de causa y efecto (Ishikawa).

3.6. Técnicas de Análisis de Datos

Con los resultados obtenidos de las técnicas aplicada, se procedió a analizarlos mediante la técnica el análisis estadístico, al respecto Arias (2016), expresa que:

En investigaciones de campo con un enfoque cuantitativo, cuando el objetivo es describir ciertas características de un grupo mediante la aplicación de un cuestionario, el análisis estadístico más elemental radica en la elaboración de una tabla de distribución de frecuencias absolutas y relativas o porcentajes, para luego generar un gráfico a partir de dicha tabla. (p.136)

En el presente trabajo de investigación, los resultados bueno resumidos, presentados en tablas de frecuencias, graficados en diagramas circulares, analizados e interpretados, basados en las teorías citadas en la presente investigación, de manera que se pueda desarrollar una propuesta fundamentada en las bases teóricas con relación al cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA, para mejorar los procesos tributarios de la empresa CALIVENCA C.A.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis en Interpretación de los resultados

En el presente capítulo se presentó se presentaron los resultados obtenidos de las técnicas aplicadas que permitieron desarrollar las fases metodológicas para lograr el objetivo general de proponer un plan estratégico para la mejora de los procesos en el cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA en la empresa CALIVECA C.A., para darle una solución viable a la problemática que presenta.

Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos en el cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA en la empresa CALIVECA C.A.

Para realizar el diagnóstico se utilizó la técnica e instrumento de recolección de datos la encuesta, con apoyo de un cuestionario comprendido de trece (13) preguntas dicotómicas aplicado a la muestra representada por tres (3) trabajadores de la empresa cuyos resultados fueron resumidos, graficados, analizados e interpretados para conocer si se estuvieron cumpliendo con los deberes formales en material del IVA. Seguidamente, se procedió aplicar una lista de cotejo en el departamento de impuestos para verificar la existencia o ausencia de ciertas variables que inciden en el cumplimiento los deberes formales como complemento del diagnóstico.

4.1.1. Análisis de la Encuesta

1.- ¿Tiene usted conocimiento si se tiene actualizado el Registro de Información Fiscal (RIF) en el Portal de SENIAT?

Tabla 1.- Actualización del RIF.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

Fuente: Gómez (2023)

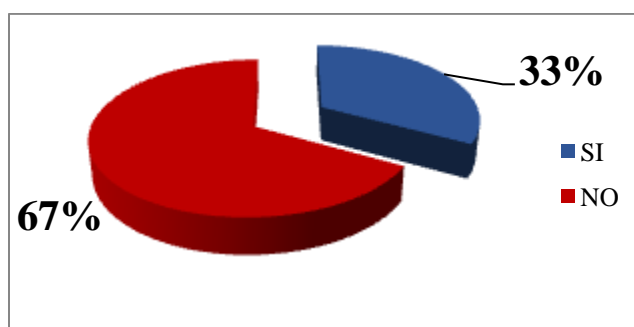


Gráfico 1.- Actualización del RIF.

Fuente: Gómez (2023)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados respondió negativamente, por su parte el treinta y tres por ciento (33%) restante, expresó que si tiene conocimiento que se tiene actualizado el Registro de Información Fiscal (RIF) en el Portal de SENIAT. Cabe destacar que una de las principales obligaciones tributarias de las personas naturales y jurídicas es que debe mantener el RIF actualizado, por lo que se observa, que no todo el personal sabe si está actualizado, lo que es un riesgo de penalización en el caso que no lo esté, y se hace necesario que se le haga seguimiento a este aspecto y que cuiden de mantener el RIF actualizado.

2.- ¿Sabe usted si se mantienen actualizados diariamente los libros contables y auxiliares de compras y ventas?

Tabla 2.- Actualización de los libros contables y auxiliares de compra y ventas.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	FRECUENCIA
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Gómez (2023)

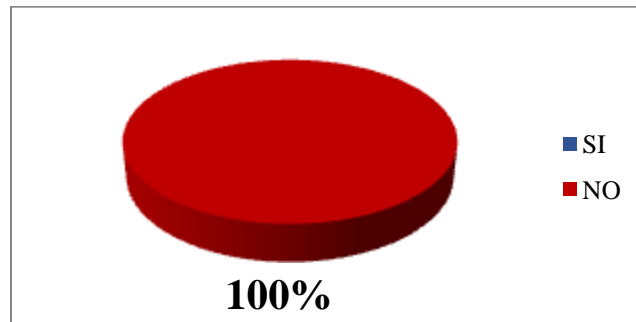


Gráfico 2.- Actualización de los libros contables y auxiliares de compra y ventas.

Fuente: Gómez (2023)

Análisis

En el presente gráfico, se puede observar que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió negativamente, debido a que no sabe si se mantienen actualizados diariamente los libros contables y auxiliares de compras y ventas. Además, de estar establecido en el código de comercio y en los principios contables, si la empresa no mantiene los libros actualizados, esto genera que al tener que realizar los cálculos para las declaraciones y pago de impuestos se tarde más en tener lista la información.

3.- ¿Sabe usted si se lleva un control del correlativo de los documentos emitidos de los comprobantes de retención en material del IVA?

Tabla 3.- control del número correlativo de los documentos emitidos de comprobantes

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	FRECUENCIA
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

Fuente: Gómez (2023)

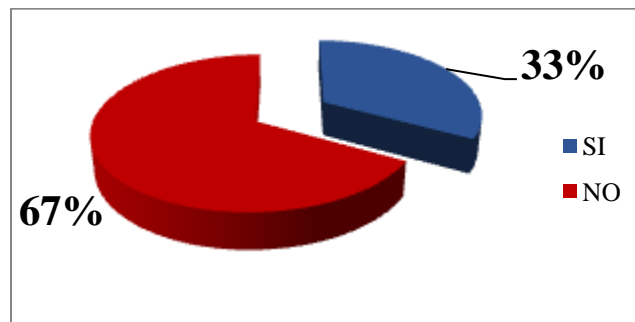


Gráfico 3.- control del número correlativo de los documentos emitidos de comprobantes.

Fuente: Gómez (2023)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados respondió negativamente, por su parte, el treinta y tres por ciento (33%) expresó no sabe se lleva un control del correlativo de los documentos emitidos de los comprobantes de retención en material del IVA. Es responsabilidad del sujeto pasivo, llevar el correlativo de los comprobantes de retención, por lo tanto, podría no estar cumpliendo con esta disposición tributaria.

4.- ¿Sabe usted si se aplica adecuadamente la tasa y determinación de la base imponible en materia del IVA?

Tabla 4.- Aplicación de las tasas y determinación de base imponible en materia del IVA.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	FRECUENCIA
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

Fuente: Gómez (2023)

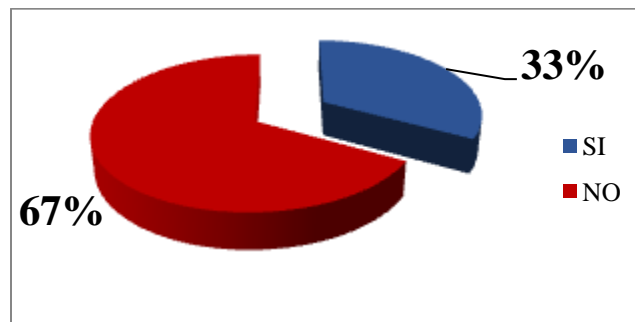


Gráfico 4.- Aplicación de las tasas y determinación de base imponible en materia del IVA.

Fuente: Gómez (2023)

Análisis

En el presente gráfico se puede observar que, el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados respondió negativamente, por su parte el treinta y tres por ciento (33%) restante, indica saber que si se aplica adecuadamente la tasa y determinación de la base imponible en materia del IVA. Se observa que no existe unificación de criterios de acuerdo con esta interrogante, reflejando que no todo el personal considera que se estén haciendo correctamente los cálculos del IVA, lo que puede generar que los importes declarados tengan errores, y es un riesgo ante la Administración Tributaria.

5. ¿Tiene usted conocimiento si se verifica al proveedor en el portal del SENIAT para determinar el porcentaje de retención que se debe efectuar de manera correcta de acuerdo con su calificación como contribuyente (75% o 100%)?

Tabla 5.- Retenciones fiscales.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	2	67%
NO	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente: Gómez (2023)

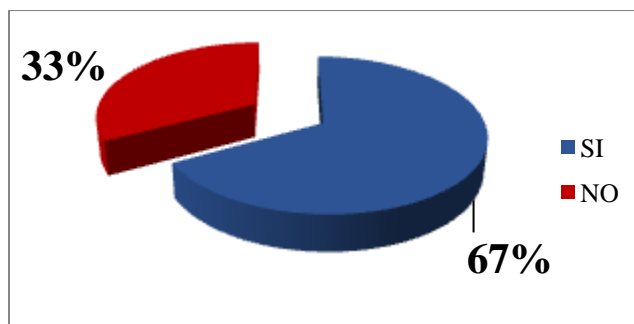


Gráfico 5.- Retenciones fiscales.

Fuente: Gómez (2023)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados respondió afirmativamente, por su parte, el treinta y tres por ciento (33%) restante expresa que no tiene conocimiento si se verifica al proveedor en el portal del SENIAT para determinar el porcentaje de retención que se debe efectuar de manera correcta de acuerdo con su calificación como contribuyente (75% o 100%). Al respecto, es responsabilidad del sujeto pasivo realizar la retención por el porcentaje que establezca la Administración Tributaria, por lo tanto, la empresa debe tener especial cuidado con este punto, ya que existen contribuyentes a los cuales se les establece que retengan el 100% del impuesto IVA, en especial, a contribuyentes calificados de difícil fiscalización, pues si la empresa no lo retuvo, no significa que no deba declararlo, lo que afectará financieramente de manera negativa.

6.- ¿Sabe usted si se efectúa la emisión de los comprobantes de retención a los proveedores en materia del IVA?

Tabla 6.- Emisión de comprobantes de retención a proveedores.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

Fuente: Gómez (2023)

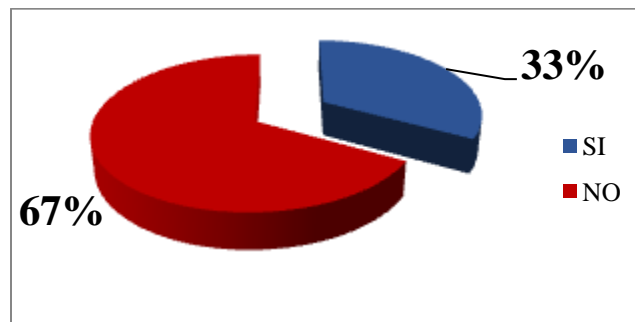


Gráfico 6.- Emisión de comprobantes de retención a proveedores.

Fuente: Gómez (2023)

Análisis

El sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados respondió, ante esta interrogante que, no saber si se efectúa la emisión de los comprobantes de retención a los proveedores en materia del IVA, por su parte, el treinta y tres por ciento (33%) respondió afirmativamente. Los comprobantes de retención deben emitirse al momento de realizarse el pago total o parcial, por lo tanto, si no se está cumpliendo con esta normativa legal establecida en la ley puede generar multas.

7.- ¿Tiene usted conocimiento si se le hace la entrega oportuna de los comprobantes de retención emitidos en materia del IVA a los proveedores?

Tabla 7.- Entrega de comprobantes de retención a proveedores.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	FRECUENCIA
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Gómez (2023)

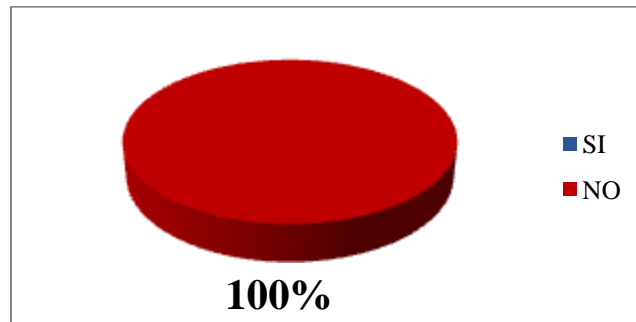


Gráfico 7.- Entrega de comprobantes de retención a proveedores.

Fuente: Gómez (2023)

Análisis

En el presente gráfico, ante esta interrogante, se puede observar que el cien por ciento (100%) de los encuestados, expresó que no tiene conocimiento si se le hace la entrega oportuna de los comprobantes de retención emitidos en materia del IVA a los proveedores. Si bien es una obligación emitir los comprobantes de retención, también es un derecho del proveedor que le sea entregado dentro de los primeros cinco (5) días hábiles después de su emisión, de manera que el proveedor pueda provechar el impuesto en el periodo que se generó.

8.- ¿Sabe usted si se realiza el seguimiento para la recepción y registro de los comprobantes de retención emitidos por los clientes en materia de IVA?

Tabla 8.- Seguimiento de la recepción de los comprobantes de retención de clientes y registro.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Gómez (2023)

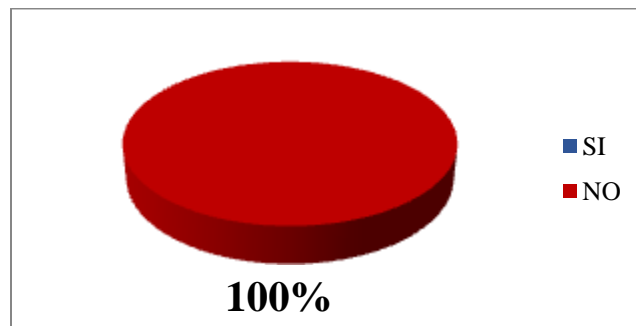


Gráfico 8.- Seguimiento de la recepción de los comprobantes de retención de clientes y registro.

Fuente: Gómez (2023)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico que, el cien por ciento (100%) de los encuestados expresó no tener conocimiento que se realice el seguimiento para la recepción y registro de los comprobantes de retención emitidos por los clientes en materia de IVA. Así como los proveedores tienen derecho de percibir a tiempo los comprobantes de retención que emite la empresa en estudio, también tiene la necesidad de hacer seguimiento para recibir los comprobantes que le corresponden emitidos por sus clientes, para aplicarlos al momento del cálculo del pago de IVA, ya que la ley prohíbe su aplicabilidad si no se ha recibido el comprobante en físico y verificado su registro en el portal del SENIAT.

9.- ¿Tiene usted conocimiento si se han generado errores en el cálculo de IVA que ha sido declarado?

Tabla 9.- Cálculo correcto.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

Fuente: Gómez (2023)

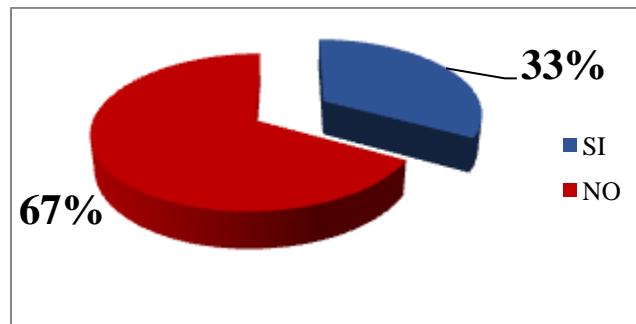


Gráfico 9.- Cálculo correcto.

Fuente: Gómez (2023)

Análisis

Se puede observar en el presente gráfico que, el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados respondió negativamente, ante esta interrogante, por su parte el treinta y tres por ciento (33%) indicó que si tiene conocimiento que se han generado errores en el cálculo de IVA que ha sido declarado. Esto es un riesgo tributario, ya que la empresa puede sufrir multas o sanciones por no declarar los montos correctos de impuestos, sobre todo, si se declara un monto menor del que se deba pagar.

10.- ¿Sabe usted si se tiene una programación de la declaración del IVA de acuerdo con el calendario tributario?

Tabla 10.- Declaración según calendario tributario.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	2	67%
NO	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente: Gómez (2023)

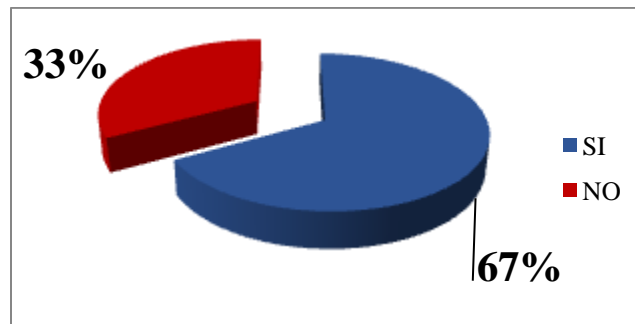


Gráfico 10.- Declaración según calendario tributario.

Fuente: Gómez (2023)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico que, el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados respondió afirmativamente, por su parte, el treinta y tres por ciento (33%) restante expresa no tener conocimiento que se tenga una programación de la declaración del IVA de acuerdo con el calendario tributario. Es obligación de los sujetos pasivos, calificados como agentes de retención que realicen el pago del impuesto de acuerdo con el último dígito del RIF, en las fechas establecidas para declarar y pagar en el calendario tributario.

11.- ¿Tiene usted conocimiento si se efectúa el pago oportuno del IVA?

Tabla 11.- Pago oportuno.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	2	67%
NO	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente: Gómez (2023)

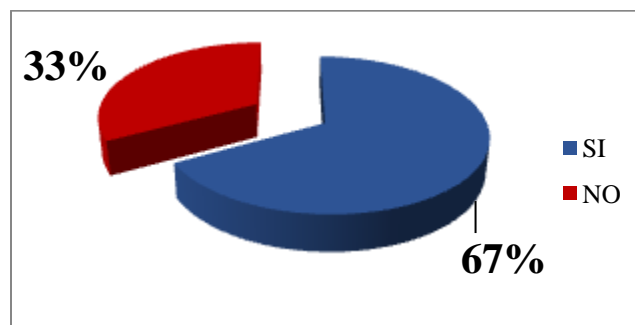


Gráfico 11.- Pago oportuno.

Fuente: Gómez (2023)

Análisis

Se puede observar en el presente gráfico que, el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados respondió afirmativamente, por su parte el treinta y tres por ciento (33%) expresó que no tiene conocimiento si se efectúa el pago oportuno del IVA. La empresa debe mantener un importe apartado para el pago de impuestos, ya que es su obligación enterar y pagar los tributos en la fecha establecida en el calendario tributario, por lo que es un riesgo, que es un hecho de penalización en incumplimiento de pago al fisco en la fecha establecida en el calendario tributario.

12.- ¿Sabe usted si se realiza la conservación de la documentación soporte de las declaraciones y pago del IVA de acuerdo con la normativa legal?

Tabla 12.- Conservación de la documentación.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Gómez (2023)

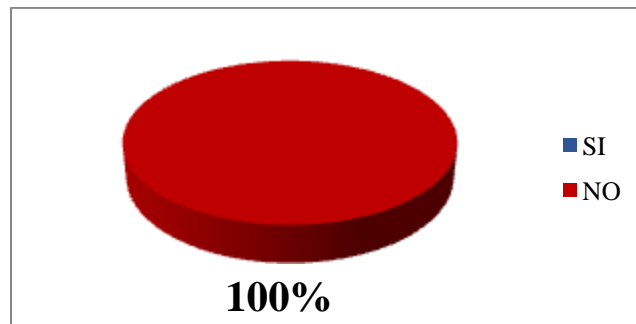


Gráfico 12.- Conservación de la documentación.

Fuente: Gómez (2023)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico que, el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió negativamente, ante esta interrogante, ya que no sabe si se realiza la conservación de la documentación soporte de las declaraciones y pago del IVA de acuerdo con la normativa legal. Es obligatorio que la empresa guarde los comprobantes de los registros de las operaciones de la empresa, así como los comprobantes de declaración y pago, para que al momento de una fiscalización puedan brindar la información al ente encargado de la misma, ya que de no presentarse genera una multa a la empresa que afecta negativamente su imagen y finanzas.

13.- ¿Tiene usted conocimiento si se ha realizado la comunicación al departamento de administración sobre irregularidades que hayan surgido con relación al cálculo, declaración o pago en materia del IVA?

Tabla 13.- Comunicar irregularidades.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Gómez (2023)

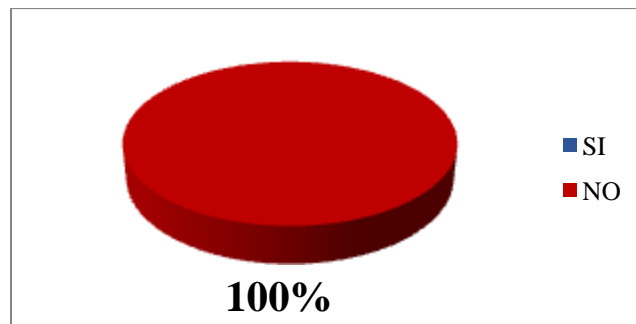


Gráfico 13.- Comunicar irregularidades.


Fuente: Gómez (2023)

Análisis

Se puede observar en el presente gráfico que, el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió ante esta interrogante que no tiene conocimiento si se ha realizado la comunicación al departamento de administración sobre irregularidades que hayan surgido con relación al cálculo, declaración o pago en materia del IVA. El departamento de contabilidad debe mantener informada a la administración sobre todas las irregularidades que puedan pasar en materia tributaria para que esta tenga conocimiento de las incidencias que genera el no cumplir con todas las disposiciones legales en materia de cumplimiento de los deberes formales.

4.1.2. Análisis de la Observación Directa

Cuadro 2.-Lista de Cotejo

 PLAN ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES FORMALES EN MATERIA DEL IVA EN LA EMPRESA CALIVENCA C.A.			
ÍTEM	PREGUNTA	ALTERNATIVAS	
		SI	NO
1	Supervisión continua de la actualización de los registros.		X
2	Existencia de segregación de funciones para la declaración y pago del IVA.		X
3	Supervisión de los cálculos, declaraciones y pago del IVA.		X
4	Salvaguarda de la documentación soporte en materia del IVA.		X
5	Planificación de la declaración del IVA de acuerdo con el calendario tributario.		X
6	Programa de capacitación o actualización del personal en material del IVA.		X
7	Planificación y control de la liquidez financiera para el pago oportuno del IVA.		X
8	Actualización del RIF	X	

Fuente: Gómez (2023)

Análisis

Se puede observar de acuerdo con la lista de cotejo como instrumento de apoyo de la observación directa, aplicada en el departamento de contabilidad en el área de impuestos, los siguientes resultados relacionados al cumplimiento de los deberes formales de la empresa CALIVENCA C.A., detallados a continuación:

- ✓ No cuentan con de segregación de funciones para la declaración y pago del IVA. La segregación de funciones es un aspecto muy importante en los controles internos de manera que se garantice la supervisión de las operaciones y se minimicen los errores u omisiones, de manera que se detecten los posibles errores u omisiones para implementar los correctivos necesarios a tiempo.

- ✓ No se realiza una supervisión de los cálculos, declaraciones y pago del IVA. Uno de los elementos del control se basa en la supervisión y monitoreo, de manera que se pueda generar una información fiable y oportuna en materia tributaria.
- ✓ No se salvaguarda de la documentación soporte en materia del IVA. Este aspecto es un riesgo para la empresa, ya que todas las operaciones deben estar debidamente respaldadas con su documentación origen, así como los comprobantes
- ✓ No se realiza una planificación de la declaración del IVA de acuerdo con el calendario tributario. Es obligatorio para todo contribuyente calificado como sujeto pasivo, que declare los impuestos y las retenciones según lo estipulado de acuerdo con el último dígito del RIF.
- ✓ No cuentan con un programa de capacitación o actualización del personal en material del IVA. Los programas de adiestramiento y actualización son necesarios, en especial para el personal que requiere una actualización en materia tributaria, por los cambios frecuentes que se generan en las leyes por disposiciones del estado.
- ✓ No se hace una planificación y control de la liquidez financiera para el pago oportuno del IVA. La planificación es una herramienta de gran importancia para los procesos tributarios, ya que permite anticipar los posibles importes a pagar del impuesto para realizar el respectivo apartado y cumplir con los impuestos en las fechas programadas de acuerdo con el calendario tributario.
- ✓ Se realizó la revisión y verificación de que el RIF de la empresa se encontrara vigente, y se pudo evidenciar que si lo está, es importante que deba mantenerse actualizado para todos los tramites que realice la empresa, ya que es una obligación de la empresa ante el SENIAT, y el personal en cargado de ello, debe hacer seguimiento de la fecha en que venza.

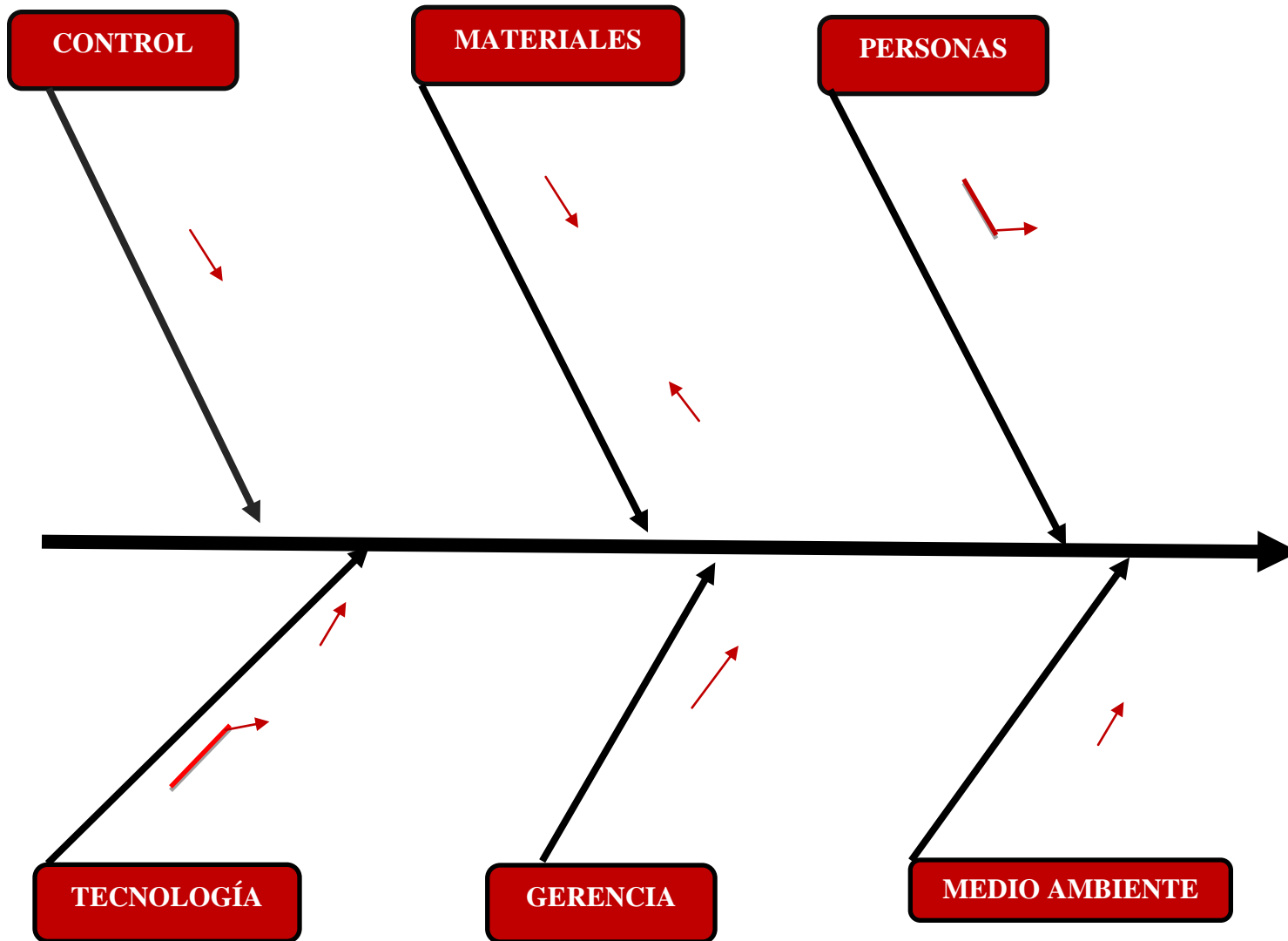
Fase II: Determinación de las causas y efectos del cumplimiento de los deberes formales en material del IVA en la empresa CALIVECA C.A.

En esta fase se procedió exponer y analizar las causas y efectos que han influido en la empresa sobre el cumplimiento de los deberes formales, para determinar cuáles se cumplen o en dónde se encuentran las debilidades existentes y las causas que los generan, para ello, se aplicó el diagrama de Ishikawa, Diagrama Causa-Efecto o Diagrama Esqueleto de Pescado, el cual es una

técnica que se muestra de manera gráfica para identificar y arreglar las causas de un acontecimiento, problema o resultado.

Figura 1. Diagrama de Ishikawa Causa-Efecto

Cumplimiento de los deberes formales en material del IVA en la empresa CALIVECA C.A.



Fuente: Gómez (2023)

Fase III: Diseño un plan estratégico para la mejora de los procesos en el cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA en la empresa CALIVECA C.A.

Con los resultados obtenidos y las causas y efectos detectados con relación al cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA, se procedió a desarrollar la propuesta que consistió en el diseño de un plan estratégico para su mejora, de manera que, se minimicen las debilidades actuales que han generado la problemática, y evite los riesgos de sufrir multas al momento de una fiscalización.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1. Presentación de la propuesta

Para el cumplimiento adecuado de los deberes formales, existen obligaciones que deben cumplir los contribuyentes, responsables y terceros; de acuerdo con las disposiciones señaladas por las Leyes Especiales y Reglamentos: El Código Orgánico Tributario (2014), como instrumento rector de la tributación en el país abarca los deberes formales de manera general que deben cumplir los sujetos pasivos. De igual forma, imponen sanciones que se aplican en caso del incumplimiento de estos.

En este sentido, en Venezuela el ente encargado de recaudar los tributos de carácter general en el ámbito nacional es el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT). Este organismo en ejercicio de sus funciones ejecuta planes de fiscalización, basado en la verificación del cumplimiento de deberes formales en materia tributaria. Dado que, los contribuyentes no cumplan con alguno de los deberes formales establecidos en las Leyes Especiales y/o Reglamentos respectivos, corren el riesgo de ser sancionados con penas pecuniarias y clausura de local o establecimiento que va desde uno (1) hasta tres (3) días continuos.

Bajo este contexto, se propone brindar una solución al problema planteado desarrollado en la empresa CALIVENCA, C.A., a través del diseño de un plan estratégico para la mejora de los procesos en el cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA, con el propósito de lograr mejorar la imagen de la empresa que es sujeto pasivo calificada como agente de retención la cual está sujeta a continuas fiscalizaciones, por parte del SENIAT para la verificación del pago de retenciones, y se busca minimizar los riesgos de sufrir multas o sanciones al momento de una fiscalización por el agente tributario, de forma tal de garantizar su efectiva operatividad en el tiempo.

Dicho plan estratégico surge, de acuerdo con los resultados obtenidos del diagnóstico, donde se aplicó una encuesta al personal de la empresa, sobre la situación actual del cumplimiento de los deberes formales. Seguidamente, se procedió a extraer las causas y efectos que inciden en la problemática relacionados al cumplimiento de los deberes formales, en el área

administrativa y contable de la empresa, ya que el departamento de administración cuenta con un contador externo para asesoría de las actividades en materia de impuestos, y los procesos son llevados a cabo por parte de un analista.

En este sentido, dentro de las debilidades encontradas, se obtuvo que no todo el personal tiene conocimiento sobre los deberes formales de la empresa, y no recibe capacitación en materia tributaria, además no se supervisa las actividades relacionadas al cumplimiento de los deberes formales, generándose errores de cálculo y pagos tardíos, lo que es un riesgo para la empresa ya que es causa para multas. Al ser la empresa sujeto pasivo agente de retención especial, es más susceptibles de fiscalizaciones, por lo tanto, además de cumplir con las disposiciones legales debe ser cuidadoso de esta situación, de manera que no afecte su operatividad, o su liquidez financiera por riesgo a multas y/o sanciones, por lo que la propuesta le brindará soluciones de acuerdo con sus propias necesidades.

5.2. Justificación de la Propuesta

El plan estratégico propuesto permitirá optimizar el nivel de cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA en la empresa CALIVENCA, C.A., de manera que el personal cuente con las herramientas necesarias para un desempeño efectivo y logre alcanzar los objetivos establecidos en materia tributaria, minimizando los riesgos de penalización, al lograr un cumplimiento oportuno y efectivo de sus deberes y obligaciones.

En ese sentido, la solución a la problemática del presente trabajo de investigación está íntimamente ligada a la razón de ser del tributo, por lo que la importancia que se debe al cumplimiento de los deberes formales debe ser efectiva y de prioridad la cual permitirá el buen funcionamiento de la empresa y mejorará su imagen ante el fisco, como agente de retención, además, de brindarle al personal administrativo y contable herramientas para que efectúen de manera eficiente y eficaz sus actividades en materia tributaria. Por otro lado, la propuesta brinda un aporte a otras empresas con problemática similar pudiendo adaptarla a sus necesidades. Asimismo, sirve de antecedente a otras investigaciones que sean proyectos factibles.

5.3. Objetivos de la Propuesta

5.3.1 Objetivo General de la Propuesta

Diseñar un plan estratégico para la mejora de los procesos en el cumplimiento de los

deberes formales en materia del IVA en la empresa CALIVECA C.A.

5.3.2. Objetivos Específicos de la Propuesta

- ✓ Establecer normativa para la mejora de los procesos de cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA.
- ✓ Mejorar el desempeño del personal para un eficiente proceso tributario para el cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA.
- ✓ Implementar procesos de supervisión para garantizar el cumplimiento de deberes formales.

5.4. Desarrollo de la Propuesta

La presente propuesta consiste en diseñar un plan estratégico para la mejora de los procesos en el cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA en la empresa CALIVECA C.A., debido a que la empresa realiza declaraciones con información contable poco confiable con errores de cálculo, pagos a destiempo, desconocimiento de los deberes, debilidad financiera, y falta de programación de pago de los tributos, no se hace seguimiento a los comprobantes de retención emitidos por los clientes y no se le entrega al proveedor de manera oportuna, por lo tanto, el pago del impuesto se hace por montos totales, no aprovechando las retenciones en el periodo que corresponden. Esta situación es causada debido a la falta de supervisión y desconocimiento de la norma por el analista de contabilidad.

En función del punto anterior, todo esto genera que la empresa no cuente con las herramientas necesarias para mantenerse cumpliendo con todas sus obligaciones fiscales en materia del IVA, ya que no cuenta con el conocimiento necesario para ello, y cabe resaltar que el desconocimiento no exonera de la culpa, y necesita estar preparada para enfrentarse a una profunda fiscalización por parte del SENIAT, ya que es calificada como sujeto pasivo agente de retención en materia del IVA, y además de declarar y pagar los impuestos correspondientes, debe declarar las retenciones a la fecha establecida en el calendario tributario.

En base a lo anterior expuesto, se hace necesario establecer un plan estratégico tributarios de acuerdo con la legislación que le permitan a la organización optimizar sus operaciones y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias en materia del mencionado impuesto para evitar sanciones, así como fortalecer su talento humano brindándoles herramientas para el control y supervisión de las operaciones, documentación, planeación de fechas de pago, disponer de los

recursos necesarios, y conservación de la debida documentación, así como hacer entrega de los comprobantes de retención a los proveedores y hacer seguimiento de los emitidos por los clientes, de manera que la empresa pueda aprovechar su aplicación en el importe a pagar, para disminuir la carga tributaria, en el periodo en que fueron retenidos y emitidos. Bajo este contexto, a continuación se presenta el plan estratégico para la mejora de los procesos en el cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA en la empresa CALIVENCA C.A.

Objetivo 1.- Establecimiento de una normativa para la mejora de los procesos de cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA.

Este objetivo consiste en establecer una normativa para la mejora de los procesos de cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA, de manera que el personal administrativo y contable de la empresa se involucre en este proceso, para una mejor operatividad y se pueda obtener la información necesaria para el cálculo, declaración y pago de los tributos, a tales efectos se establece lo siguiente:

- ✓ Todas las operaciones de compras y gastos que generen IVA, deben estar debidamente respaldados por facturas que cumplan con los deberes formales establecidos den la Providencia Administrativa SNAT/0071 en cuanto a la presentación de la factura, bien sea emitida por máquinas fiscales o en formas preimpresas, donde se observe el nombre del proveedor, RIF, número de la factura, número de control, importe de la base imponible, alícuota (16%) del IVA, montos exonerados o exentos, nombre la empresa, número del RIF, dirección fiscal.
- ✓ No se aceptará factura que presente tachaduras o enmendaduras, o que el proveedor no se pueda verificar en el portal del SENIAT, de que esté activo.
- ✓ Se verificará el porcentaje (%) de retención establecido por el SENIAT para efectuar la debida retención al momento del registro en el libro de compra, el cual deberá ser llevado diariamente, de manera que se mantenga actualizado, al momento de efectuar el cálculo del impuesto a declarar y pagar.
- ✓ Se llevará un control de los comprobantes de retención para evitar saltar la numeración.
- ✓ Se emitirá el comprobante al momento de su elaboración y se anexará una copia a la factura para ser entregada al proveedor al momento de emitir el pago, y una copia se archivará en una carpeta de control de correlativo de comprobantes de retención para

sustentar las operaciones de retenciones al momento de declarar el importe total de las retenciones de acuerdo con el calendario tributario.

- ✓ Los comprobantes de retención tendrán anexo sello de la empresa y firma del administrador.
- ✓ Se indicará en la factura el número del comprobante de retención y fecha de elaboración, como medida de control que se ha realizado la retención respectiva a la factura.
- ✓ Se llevará un registro en hoja de Excel de un auxiliar donde se indique las facturas de los proveedores y los comprobantes emitidos indicando el importe a pagar de la factura, de esta manera se controlará el pago al proveedor por el monto de la factura descontando el importe de la retención bien sea el 75% o 100% según esté establecido en el portal del SENIAT sobre el monto a retener de acuerdo con la calificación del proveedor.
- ✓ Una vez realizado el pago de las facturas a los proveedores, se procederá a enviar además del comprobante de pago, el comprobante de retención como cumplimiento de la norma.
- ✓ Se efectuará el cálculo de la declaración del IVA, de la manera siguiente:
- ✓ Todas las facturas de compras registradas del 1 al día 15, se verificará el día 16 que se hayan emitido los correspondientes comprobantes de retención para su respectiva declaración, que los % de retención sean los correctos, se actualizará el documento .TXT, ya que este se debe ir llevando conforme se registren las facturas en el libro de compras y se emita el comprobante de retención. Y la fecha del 16 al último día del mes, se verificará el primer día hábil.
- ✓ Se entregará al administrador para su verificación, y aprobación de la declaración, así como realizar el apartado de impuesto para el pago.
- ✓ Se realizará la declaración del impuesto la segunda quincena del mes, lo correspondiente al 1 al 15, y los primeros días del mes siguiente los correspondientes al 16 al último día del mes, de acuerdo con la fecha establecida en el calendario tributario correspondiente al último dígito del RIF de la empresa.
- ✓ Al igual que las retenciones, se verificará haber recibido los comprobantes de retención por parte de los clientes, donde se realizará un seguimiento minucioso hasta la

obtención de dicho comprobante, de manera que se pueda aprovechar su descuento al momento de cruzar los créditos fiscales con los débitos fiscales, junto con los comprobantes de retención a favor de la empresa.

- ✓ Se mantendrán los libros de compra y ventas actualizados, para garantizar que todas las facturas sean incluidas en el cálculo del impuesto a pagar.
- ✓ Al igual que las retenciones se realizará el cálculo del importe del impuesto del IVA el día 16 para la primera quincena y el 1er día hábil del mes siguiente, para la segunda, para su posterior declaración el día que indique el calendario tributario de acuerdo con el último dígito de cédula del RIF de la empresa.
- ✓ Se ejecutará la declaración y pago del impuesto, y se conservará la documentación archivada y colocando en una cartelera en el departamento del analista contable el comprobante de pago del último impuesto, y se archivarán en orden correlativo y por fecha de emisión, las facturas de compras, facturas de ventas, comprobantes de retención emitidos por la empresa, comprobantes de retención recibidos de clientes, comprobantes de declaración y pago de retenciones y del IVA.
- ✓ Se llevará un control de la fecha de vencimiento del RIF, para su debida actualización.
- ✓ Se realizará una planificación del pago de los impuestos, ya que la empresa ejecuta pagos semanales a proveedores, donde se haga el apartado de los impuestos en materia del IVA (retenciones y pago del impuesto) y se proyecten a para contar con los fondos necesarios para cumplir con la obligación tributaria, evitando que la empresa se quede sin liquidez para el pago de tributos.

Objetivo 2.- Mejora del desempeño del personal para un eficiente proceso tributario para el cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA.

Con relación al presente objetivo, consiste en mejorar el desempeño del personal para un eficiente proceso tributario para el cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA, para ello, es necesario brindar capacitación sobre los deberes formales de la empresa con la administración tributaria, y las sanciones establecidas en el Código Tributario, por incumplimiento de la normativa legal, de manera que el personal conozca hasta donde pueden llegar las repercusiones por errores y omisiones en el cálculo, y por no prestar atención adecuada sobre los requisitos que debe cumplir la factura del proveedor para que pueda ser registrada

contablemente, y que tenga carácter legal, para apoyar el libro de compras y disminuir los créditos fiscales a los débitos fiscales en la determinación del importe a ser pagado del IVA.

Además, hacer seguimiento a las retenciones emitidas por los clientes, de manera que sean recibidas en la empresa oportunamente para su aprovechamiento y descuento en el cálculo del importe del IVA a pagar, ya que si este no ha sido recibido en la empresa no puede ser descontado. Así como, verificar que el cliente lo haya declarado en el portal del SENIAT, ya que si no lo ha hecho tampoco se podrá aprovechar. Es por ello, que se deberá brindar capacitación tanto al analista de contabilidad de la empresa como al administrador quien será su supervisor directo, y disminuir la dependencia del contador externo. Para ello, se les brindará un taller en el Colegio de Contadores Públicos del Estado Carabobo en los seminarios virtuales que se ofrecen a través de Telegram donde recibirán inducción e información sobre los deberes formales, implicaciones del incumplimiento de la norma. El taller tendrá una duración de cuatro (4) horas con toda la información requerida, y que podrá ser vista durante el seminario en vivo, dictado por especialistas en materia tributaria, Contadores Públicos Colegiados, pertenecientes a la Federación.

En cuanto a la mejora de conocimientos contables, se recomienda que el analista contable y el administrador reciban, además, de una capacitación especializada de un curso de formación profesional en materia tributaria con relación al IVA, a través de la contratación de los servicios de la empresa Todo Soluciones C.A., quien brindará un taller especial de 24 horas, distribuido en 3 bloques de 8 horas, 1 semanal, en el que se le brindará el contenido sobre el cálculo del IVA, deberes formales de las personas jurídicas, base imponible y cálculo del IVA, cálculos de retenciones como sujeto pasivo, y el uso del calendario tributario para la declaración y pago de impuestos, así como el contenido de penalizaciones por incumplimiento de la normativa legal, de acuerdo al Código de Comercio.

Objetivo 3.- Implementación del proceso de supervisión para garantizar el cumplimiento de deberes formales.

Este objetivo se orienta en la implementar proceso de supervisión para garantizar el cumplimiento de deberes formales, por parte del personal, y que se minimice el riesgo de afectación al a empresa, para que al momento de una fiscalización la empresa se encuentre solvente de toda obligación y se haya efectuado adecuadamente, dentro de los lapsos establecidos

en el calendario tributario.

Para tal fin, el administrador deberá participar de manera activa en el proceso, donde el analista deberá reportar los reportes sobre los libros de compra de la empresa, de manera que se pueda verificar que las facturas estén oportunamente registradas, así como las retenciones respectivas emitidas, de manera que el contador pueda actualizar el flujo de caja para poder hacer el apartado del IVA de cada semana, y poder cubrir los gastos de impuestos respectivos a retenciones y pago del IVA correspondientes a la primera quincena los primeros días de la quincena siguiente al mismo mes, en los días establecidos en el calendario tributario, y lo correspondiente a la segunda quincena, también efectuar el apartado respectivo en el flujo de caja para pagar el mes siguiente.

También, el administrador realizará auditorías sorpresivas para verificar que el analista esté llevando actualizados los registros, que se cumpla con el archivo continuo de la numeración de los correlativos de los comprobantes de retención, así como de los comprobantes de pagos y declaraciones de impuestos, de manera que se garantice contar con la documentación soporte en el caso de auditorías por parte del ente fiscalizador. Así como mantener a la vista en la cartelera del analista y del administrador las fechas de pago que le corresponda a la empresa en declarar las retenciones y pago del IVA, así como la actualización del RIF, de manera que se mantenga la información a la vista y se pueda hacer mayor seguimiento.

Cuadro 3.- Plan Estratégico para la mejora de los procesos en el cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA en la empresa CALIVECA C.A.

Misión: servir de herramienta para el cumplimiento de los deberes formales en el departamento administrativo y contable de la empresa CALIVENCA, C.A.			
Visión: ser un instrumento de aplicación a la empresa de manera que se cumpla con los deberes formales en materia del IVA de forma eficiente y efectiva minimizando los riesgos de sufrir multas y sanciones al momento de una fiscalización y mejorar la imagen de la empresa como agente de retención.			
Estrategia	Actividad	Responsable	Tiempo
1.- Establecimiento de una normativa para la mejora de los procesos de cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA.	-Verificación de las facturas. -Verificación del % de retención. -Registro de la factura y la retención. -Actualización del libro de compras mediante registro diario de las operaciones. -Control de la numeración de los comprobantes de retención. -Emisión del comprobante y resguardo de la documentación. -Control de los pagos descontando la retención (75% o 100%).	Analista de contabilidad	1 mes

	<ul style="list-style-type: none"> -Entrega del comprobante al proveedor al momento del pago. -Cálculo, declaración y pago del IVA y de las retenciones. Ira quincena en la segunda quincena, y la segunda quincena primeros días del mes siguiente, según la fecha establecida en el calendario tributario de acuerdo con el último dígito del RIF. -Conservación de la documentación soporte. -Exposición en la cartelera el último pago del IVA y de las retenciones. -Controlar el vencimiento del RIF para efectuar su actualización. 		
2.-Mejorar el desempeño del personal para un eficiente proceso tributario para el cumplimiento de los deberes formales en material del IVA.	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar capacitación al personal a través de talleres o seminarios en materia tributaria, por Telegram emitidos por la Federación de Contadores Públicos del Estado Carabobo, tanto al administrador como al analista contable. -Curso en Todo Soluciones C.A., en materia del IVA, tiempo 24 horas, en 3 sesiones de 8 horas c/u para el Administrador y el Analista contable. 	Administrador	3 semana
3.- Implementar proceso de supervisión para garantizar el cumplimiento de deberes formales	<ul style="list-style-type: none"> -Solicitar reportes sobre las declaraciones. -Verificar los correlativos de los comprobantes de retención del IVA emitidos por la empresa. -Que se haga seguimiento de la recepción de los comprobantes de retención emitidos por los clientes. - Exponer en una cartelera para uso tributario en el departamento de administración y del analista de contabilidad para establecer los tiempos de declaración y pago de los tributos. 	Administrador	3 días

Fuente: Gómez (2023)

En la Gaceta Oficial N°42.515, del 29 de noviembre del 2022, se publicó la Providencia Administrativa SNAT/2022/000068 de fecha 8 de noviembre de ese mismo año que dictó el Servicio Nacional Integrado de Administración aduanera y Tributaria (SENIAT), mediante el cual se divulgó el calendario de sujetos pasivos especiales y agentes de retención para el cumplimiento de sus obligaciones durante el año 2023.

Declaración y retención de IVA, anticipos de ISLR e IGTF

Entre los días 1 y 15 de cada mes, ambos inclusive:

RIF	En.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Agto.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
0	25	23	21	25	18	29	19	23	18	23	17	15
1	23	22	27	21	29	23	21	29	26	27	23	19
2	27	15	29	20	16	21	28	17	22	19	27	28
3	31	16	31	20	17	22	31	18	25	20	28	29
4	24	22	28	24	31	26	25	31	27	31	24	20
5	19	27	23	27	23	27	17	25	20	25	29	21
6	17	17	17	17	25	16	26	21	28	17	21	26
7	18	17	20	18	26	20	27	22	29	18	22	27
8	26	24	22	26	19	30	20	24	19	24	20	18
9	20	28	24	28	24	28	18	28	21	26	30	22

Figura 2.- Calendario Tributario para declarar el IVA y retenciones del IVA del 01 al 15 de cada mes, ambos inclusive, de acuerdo con el último número del RIF de la empresa.

Fuente: Deloitte (2022).

Entre los días 16 y el último de cada mes, ambos inclusive:

RIF	En.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Agto.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
0	13	13	02	13	02	07	11	09	05	04	01	07
1	04	01	10	03	04	09	13	11	12	13	03	11
2	11	03	08	11	08	14	07	03	01	02	08	13
3	12	06	09	12	09	15	10	04	04	03	09	14
4	05	02	13	04	05	13	14	15	13	16	07	12
5	02	09	14	10	12	05	06	01	07	10	14	05
6	06	07	06	05	10	01	03	07	14	06	10	01
7	10	08	07	05	11	02	04	08	15	09	13	04
8	16	14	03	14	03	08	12	10	06	08	02	08
9	03	10	15	10	15	06	06	02	08	11	15	06

Figura 3.- Calendario Tributario para declarar el IVA y retenciones del IVA del 16 al último de cada mes de cada mes, ambos inclusive, de acuerdo con el último número del RIF de la empresa.

Fuente: Deloitte (2022).

5.5. Factibilidad de la Propuesta

Para poner en marcha la presente propuesta se realizó un estudio de factibilidad técnica, operativa y económica, detallada a continuación.

Factibilidad Técnica

La presente propuesta es técnicamente factible debido a que la empresa cuenta con los equipos de computación, sistema administrativo para los registros contables, impresoras, internet para la declaración de tributos, mobiliarios necesarios, así como correos electrónicos, banca Digital para el pago de los impuestos, solo se requiere de la adquisición de carteleras para colocar la información tributaria.

Factibilidad Operativa

La presente investigación tiene factibilidad operativa debido a que no se requiere de una modificación de la estructura organizativa ni requiere de la capacitación del personal para la realización de las actividades propuestas, además, cuenta con el personal calificado para desarrollar las actividades tributarias y contables necesarias para su aplicación, supervisión y auditorías internas.

Factibilidad Económica

La presente propuesta tiene una factibilidad económica debido a que la empresa cuenta con los recursos económicos necesarios para su implementación, por lo tanto, todo lo que pueda ser invertido en mejoras de los procesos en materia tributaria en el departamento de administración y contabilidad será reintegrado como beneficios minimizando los riesgos de sufrir multas y sanciones al momento de una fiscalización al lograr que se cumplan con los deberes formales que corresponden a la empresa, como sujeto pasivo, calificado como agente de retención, de manera que se mejore su imagen ante el ente fiscalizador.

Cuadro 4.- Recursos Económicos

Actividad	Costo Total
Adquisición de dos (2) carteleras para el departamento de administración y analista contable, mitad de corcho y mitad cartelera.	Bs. 2.900,00
Capacitación del personal, difusión del plan estratégico propuesto, papelería, refrigerio y comunicado.	Bs. 2.320,00
Capacitación tributaria en materia de cumplimiento de deberes formales en el Colegio de Contadores Públicos del Estado Carabobo	Bs. 0,00
Capacitación en Todo Soluciones C.A. en materia del IVA	Bs. 6.960,00
Total	Bs. 12.180,00

Fuente: Gómez (2023).

CONCLUSIONES

Es importante resaltar que los deberes formales en materia del Impuesto al Valor Agregado se refieren mayormente al control interno de la empresa por medio de los libros contables y especiales que exige la Ley para un mejor funcionamiento de la empresa, por medio de lo que establece el Art. 101 del Código Orgánico Tributario. Bajo este contexto, el presente estudio efectuado en la empresa CALIVENCA, C.A, la cual ha incrementado sus actividades o servicios debido al ramo en el que se encuentran, sin embargo, este crecimiento no se ha profundizado en el área tributaria, por lo tanto, el cumplimiento de las regulaciones vigentes en esa materia se ve afectado.

Bajo este contexto, se requirió realizar un diagnóstico de la situación actual del cumplimiento de los deberes formales en materia tributaria del IVA por parte del departamento de administrativo y contable de la empresa, mediante la aplicación del instrumento seleccionado donde se pudo obtener un conjunto de debilidades que han venido generando la problemática actual, lográndose el primer objetivo establecido. Se identificaron las causas y efectos donde que han venido generando la problemática, en cuanto al cumplimiento de deberes formales en materia del IVA, lográndose el segundo objetivo. Entre los resultados de pudo obtener que:

- ✓ No se hace entrega oportuna de los comprobantes de retención del IVA a los proveedores, al momento del pago, ni se hace seguimiento para la recepción de los emitidos por los clientes a favor de la empresa.
- ✓ No se encuentran actualizados los Libros de compras y ventas para el cálculo oportuno, y en ocasiones se generan errores en cálculos.
- ✓ No se paga a tiempo los impuestos bien sea por problemas de liquidez, por falta de planificación o por no cumplir con el calendario tributario.
- ✓ En la recepción de facturas de compras algunas no cumplen con los deberes formales establecidos por el SENIAT, no pudiéndose registrar en los libros de compras.

Por su parte, con relación a la operatividad de las labores tributarias en materia del impuesto al valor agregado (IVA), se pudo concluir que la empresa CALIVENCA, C.A.; no tiene un control fiscal adecuado, ni se prevé los riesgos fiscales a los cuales están expuestos por incumplimiento de los deberes formales, esta situación se ha visto agravada debido a la falta de capacitación que tiene el personal administrativo y contable de la empresa en materia tributaria.

La capacitación siempre es importante, sobre todo en el área tributaria, debido a la dinámica de las leyes en materia de impuesto, por lo tanto, es esencial que la empresa tenga actualizado a su personal, ya que de esta forma podrá tomar decisiones basadas en un conocimiento técnico adecuado y, además, podrá aportar soluciones y/o mecanismo del control interno para cumplir con las obligaciones fiscales.

Finalmente, se pudo lograr el tercer objetivo específico, ya que se diseñó un plan estratégico para la mejora de los procesos en el cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA en la empresa CALIVECA C.A., específicamente para el departamento administrativo y contable, en este sentido, la empresa realiza declaraciones con información contable poco confiable, ya que la misma no representa datos exactos o verdaderos, por lo tanto, el pago del impuesto no es lo que realmente le corresponde al fisco venezolano, o se paga a destiempo. En este sentido, la empresa contará con un conjunto de herramientas propuestas para lograr el pago oportuno y que el personal pueda supervisar las operaciones para evitar incumplimiento de la ley y no ser multada.

RECOMENDACIONES

Para garantizar la efectividad en la implementación del plan estratégico propuesto para lograr la mejora de los procesos en el cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA en la empresa CALIVECA C.A., a través del plan estratégico propuesto se recomienda lo siguiente:

- ✓ Implementar las acciones que constituyen el plan estratégico al que se refiere la propuesta de estudio.
- ✓ Enviar al personal clave de la empresa a las charlas gratuitas que brinda el SENIAT en conjunto con el Colegio de Contadores del estado Carabobo, tanto en materia de retenciones como de deberes formales.
- ✓ Realizar consultas a la División de Asistencia al Contribuyente en casos de dudas en la interpretación de la ley o la aplicación de algún mandato expreso del SENIAT.
- ✓ Hacer reuniones con los principales clientes para que envíen las facturas de acuerdo con los requisitos de Ley y facilitar la verificación de facturas en el momento de procesar el pago, así como a los proveedores para hacerles entrega de los comprobantes de retención.
- ✓ Preparar al personal en caso de posibles fiscalizaciones por parte de la Administración Tributaria.
- ✓ Adecuar las cuentas contables necesarias para el registro de las operaciones de débito y crédito fiscal conforme a la Ley de IVA y las Providencia Administrativa SNAT/2005/0056.
- ✓ Crear una cultura para que los libros legales se mantengan actualizados diariamente.
- ✓ Mantener una supervisión al personal del Departamento de Control Fiscal para que cumplan con el plan estratégico propuesto.

REFERENCIAS

- Abarca, P. (2021). **Principales efectos tributarios en materia del IVA frente a las operaciones digitales**. Trabajo de grado no publicado. Universidad de Chile. Provincia de Santiago. Chile.
- Arias, F. (2016). **El proyecto de investigación**. 5ª ed. Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.
- Aquino, R. y Zerpa, M. (2020). **Controles internos para optimizar el proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la empresa OLTP ATM SYSTEM C.A.** Trabajo de grado no publicado. Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela.
- Código Orgánico Tributario** (2014). Según Gaceta Extraordinaria N° 6.152 del 18 de noviembre de 2014. Decreto N° 1.434, mediante el cual se dicta el Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley del Código Orgánico Tributario.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela**, 5453 Extraordinaria marzo 24, 2000.
- Del Pezo, T. (2020). **Hacia una teoría de deberes formales y obligaciones tributarias en el Ecuador**. Trabajo de grado publicado. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Ecuador.
- Duran, E. Finol, D. y González, A. (2019). **Evaluación del Cumplimiento de los deberes formales en materia de Impuesto Sobre la Renta e Impuesto al Valor Agregado en la Ferretería Contuerca C.A.** Trabajo de grado no publicado. Universidad Privadas Dr. Rafael Bellosó Chacín. Maracaibo. Zulia. Venezuela.
- Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.435. Mayo 15 de 2016. [Blog en línea]. Disponible en: https://pandectasdigital.blogspot.com/2019/05/gaceta-oficial-de-la-republica_682.html [Consulta: 2023, enero 30].
- Glueck, W. (2012). **Objetivos básicos de la Empresa**. 6ª ed. México: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Grajales, T. (2016). **Conceptos Básicos para la Investigación Social de la serie textos universitarios**. 4ª ed. Nuevo León. México: Editorial Publicaciones Universitarias de Montemorelos.
- Hernández, N., Hidalgo, A. y Meneses, J. (2019). **Estrategias de control para el cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA en Agrosilmar C.A. San Carlos – Cojedes**. Trabajo de grado no publicado. Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. Tinaco. Cojedes. Venezuela.
- Hofer, Ch. y Schendel, D. (2012). **Teoría de la Administración de Organizaciones**. 4ª ed. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.

- Kotler, P. y Armstrong, G. (2012). **Marketing**. 10ª ed. Madrid. España: Editorial Pearson Educación.
- Navarro, M. (2019). **Lineamientos administrativos para el cumplimiento de los deberes formales del Impuesto Sobre el Valor Agregado (IVA) en la empresa Distribuidora Rodríguez C.A. ubicada en Turmero Estado Aragua**. Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo. La Morita. Aragua. Venezuela.
- Ossorio, M. **Diccionario de Ciencias jurídicas, políticas y sociales**. 3ª ed. Buenos Aires. Argentina: Editorial Heliasta.
- Parra, D., Parra, P. y Lucio, E. (2019). **Proyección de la recaudación tributaria del impuesto al valor agregado en la ciudad de Quevedo**. Scielo. [Documento en línea]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n2/2218-3620-rus-11-02-90.pdf> [Consultado: 2033, enero 8].
- Villegas, H. (2012). **Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario** 7ª ed. Buenos Aires. Argentina: Ediciones Depalma.

ANEXOS



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

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de plan estratégico para la mejora de los procesos en el cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA en la empresa CALIVECA C.A.

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

Instrucciones Generales:

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

Muchas gracias,

Gloria Gómez

Anexo A


Cuestionario

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES FORMALES EN MATERIA DEL IVA EN LA EMPRESA CALIVENCA C.A.			
ÍTEM	PREGUNTA	ALTERNATIVAS	
		SI	NO
1	¿Tiene usted conocimiento si se tiene actualizado el Registro de Información Fiscal (RIF) en el Portal de SENIAT?		
2	¿Sabe usted si se mantienen actualizados diariamente los libros contables y auxiliares de compras y ventas?		
3	¿Sabe usted si se lleva un control del correlativo de los documentos emitidos de los comprobantes de retención en materia del IVA?		
4	¿Sabe usted si se aplica adecuadamente la tasa y determinación de la base imponible en materia del IVA?		
5	¿Tiene usted conocimiento si se verifica al proveedor en el portal del SENIAT para determinar el porcentaje de retención que se debe efectuar de manera correcta de acuerdo con su calificación como contribuyente (75% o 100%)?		
6	¿Sabe usted si se efectúa la emisión de los comprobantes de retención a los proveedores en materia del IVA?		
7	¿Tiene usted conocimiento si se le hace la entrega oportuna de los comprobantes de retención emitidos en materia del IVA a los proveedores?		
8	¿Sabe usted si se realiza el seguimiento para la recepción y registro de los comprobantes de retención emitidos por los clientes en materia de IVA?		
9	¿Tiene usted conocimiento si se han generado errores en el cálculo de IVA que ha sido declarado?		
10	¿Sabe usted si se tiene una programación de la declaración del IVA de acuerdo con el calendario tributario?		
11	¿Tiene usted conocimiento si se efectúa el pago oportuno del IVA?		
12	¿Sabe usted si se realiza la conservación de la documentación soporte de las declaraciones y pago del IVA de acuerdo con la normativa legal?		
13	¿Tiene usted conocimiento si se ha realizado la comunicación al departamento de administración sobre irregularidades que hayan surgido en relación con el cálculo, declaración o pago en materia del IVA?		

Fuente: Gómez (2023)

Anexo B


Tabla 11.- Tabla de Frecuencias Totales

				
PREGUNTAS	ALTERNATIVAS / FRECUENCIAS ABSOLUTAS		ALTERNATIVA / FRECUENCIAS RELATIVAS	
	SI	NO	SI	NO
1	0	3	0%	100%
2	0	3	0%	100%
3	1	2	33%	67%
4	1	2	33%	67%
5	2	1	67%	33%
6	1	2	33%	67%
7	0	3	0%	100%
8	0	3	0%	100%
9	1	2	33%	67%
10	2	1	67%	33%
11	2	1	67%	33%
12	0	3	0%	100%
13	0	3	0%	100%

Fuente: Gómez (2023)

Anexo C

Cuadro 2.-Lista de Cotejo

 PLAN ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES FORMALES EN MATERIA DEL IVA EN LA EMPRESA CALIVENCA C.A.			
ÍTEM	PREGUNTA	ALTERNATIVAS	
		SI	NO
1	Supervisión continua de la actualización de los registros.		
2	Existencia de segregación de funciones para la declaración y pago del IVA.		
3	Supervisión de los cálculos, declaraciones y pago del IVA.		
4	Salvaguarda de la documentación soporte en materia del IVA.		
5	Planificación de la declaración del IVA de acuerdo con el calendario tributario.		
6	Programa de capacitación u actualización del personal en material del IVA.		
7	Planificación y control de la liquidez financiera para el pago oportuno del IVA.		

Fuente: Gómez (2023)

Anexo D

Calendario Tributario

Declaración y retención de IVA, anticipos de ISLR e IGTF

Entre los días 1 y 15 de cada mes, ambos inclusive:

RIF	En.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Agto.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
0	25	23	21	25	18	29	19	23	18	23	17	15
1	23	22	27	21	29	23	21	29	26	27	23	19
2	27	15	29	20	16	21	28	17	22	19	27	28
3	31	16	31	20	17	22	31	18	25	20	28	29
4	24	22	28	24	31	26	25	31	27	31	24	20
5	19	27	23	27	23	27	17	25	20	25	29	21
6	17	17	17	17	25	16	26	21	28	17	21	26
7	18	17	20	18	26	20	27	22	29	18	22	27
8	26	24	22	26	19	30	20	24	19	24	20	18
9	20	28	24	28	24	28	18	28	21	26	30	22

Figura 1.- Calendario Tributario para declarar el IVA y retenciones del IVA del 01 al 15 de cada mes, ambos inclusive, de acuerdo con el último número del RIF de la empresa.

Fuente: Deloitte (2022).

Entre los días 16 y el último de cada mes, ambos inclusive:

RIF	En.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Agto.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
0	13	13	02	13	02	07	11	09	05	04	01	07
1	04	01	10	03	04	09	13	11	12	13	03	11
2	11	03	08	11	08	14	07	03	01	02	08	13
3	12	06	09	12	09	15	10	04	04	03	09	14
4	05	02	13	04	05	13	14	15	13	16	07	12
5	02	09	14	10	12	05	06	01	07	10	14	05
6	06	07	06	05	10	01	03	07	14	06	10	01
7	10	08	07	05	11	02	04	08	15	09	13	04
8	16	14	03	14	03	08	12	10	06	08	02	08
9	03	10	15	10	15	06	06	02	08	11	15	06

Figura 2.- Calendario Tributario para declarar el IVA y retenciones del IVA del 16 al último de cada mes de cada mes, ambos inclusive, de acuerdo con el último número del RIF de la empresa.

Fuente: Deloitte (2022).