



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**GERENCIA ADMINISTRATIVA DEL DEBER
FORMAL EN EL PAGO DEL IMPUESTO AL
VALOR AGREGADO (IVA) EN LA EMPRESA
COMERCIALIZADORA SANDIEGANA, C.A.**

Autor (a): Laura Isabel Mesa Díaz
C.I: 23.435.774

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

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**GERENCIA ADMINISTRATIVA DEL DEBER FORMAL EN EL PAGO DEL
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA) EN LA EMPRESA
COMERCIALIZADORA SANDIEGANA, C.A.**

Trabajo de Grado para optar al título de Licenciado (a)
en Administración de Empresas

Autor (a): Laura Isabel Mesa Díaz

Tutor (a): Prof. Oneida Jiménez

San Diego, marzo 2019

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

San Diego, marzo de 2019

ACTA DE REVISIÓN DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

Quienes suscriben esta Acta, dejan constancia que el Proyecto de Trabajo de Grado titulado: **GERENCIA ADMINISTRATIVA DEL DEBER FORMAL EN EL PAGO DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA) EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA SANDIEGANA, C.A.**, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos exigidos para su aprobación, recomiendan su tramitación ante el organismo académico correspondiente.

Prof. Oneida Jiménez

Firma

06/03/2019

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, **Oneida Jiménez**, portador(a) de la cédula de identidad N° **V-10.227.464**, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por el(la) ciudadano(a) **Laura Isabel Mesa Díaz**, portador(a) de la cédula de identidad N° **V-23.435.774**, titulado **GERENCIA ADMINISTRATIVA DEL DEBER FORMAL EN EL PAGO DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA) EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA SANDIEGANA, C.A.**, presentado como requisito parcial para optar al título de **Licenciado(a) en Administración de Empresas**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los _____ días del mes de _____ del año dos mil _____.

Prof. Oneida Jiménez

V- 10.227.464

DEDICATORIA

Este Trabajo está dedicado, en primer lugar a Dios, por ser mi principal guía durante mi formación integral brindándome su bendición, sabiduría y amor para lograr una de las tantas metas de mi vida, a mi mayor inspiración y orgullo mis padres Yarit Díaz y Pedro Mesa, por ser tan especiales, luchadores y sabios, dándome como ejemplo la formación del más alto nivel profesional y humano.

Mi familia, por desear en todo momento lo mejor para mí y por qué de una u otra manera fueron un impulso por demostrar que si se puede alcanzar las metas que nos proponemos y a la vez que les sirva de motivación para que ellos también logren sus objetivos planteados, ya que, no todo lo que se desea hacer en la vida es fácil lograrlo, muchas veces cuesta hasta años a que se haga realidad pero siempre y cuando se desee con el alma, se logra

A todas aquellas personas que de una u otra forma aportaron su granito de arena para ayudar a consolidar este camino de ser una profesional muchas gracias.

Laura Mesa

AGRADECIMIENTO

Agradezco día a día por mi vida, por ser lo que soy, donde estoy, y como estoy por lo bueno y por lo malo si es que lo hay, le doy gracias a Dios principalmente y luego a mis padres.

A la Universidad José Antonio Páez (U.J.A.P.) por haberme brindado la oportunidad de estudio y albergarme como uno más de sus miembros.

A todos y cada uno de mis profesores que de una u otra manera dejan en mí una parte del valioso conocimiento que poseen y quienes se ganaron mi respeto y admiración, para todos muchas gracias.

Laura Mesa

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	pp
RESUMEN INFORMATIVO.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1.2. OBJETIVOS	7
1.2.1. OBJETIVO GENERAL.....	7
1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
1.3. JUSTIFICACIÓN	8
II MARCO TEÓRICO	
2.1. ANTECEDENTES.....	10
2.2. BASES TEÓRICAS.....	13
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	14
III MARCO METODOLÓGICO	
3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	17
3.3. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	18
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	18

	3.6. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	19
	3.7. TÉCNICAS DE ANÁLISIS.....	20
IV	RESULTADOS	
	4.1. HUMANO.....	21
	4.2. INSTITUCIONALES.....	21
	4.3. TIEMPO.....	22
	REFERENCIAS	23

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**GERENCIA ADMINISTRATIVA DEL DEBER FORMAL EN EL PAGO DEL
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA) EN LA EMPRESA
COMERCIALIZADORA SANDIEGANA, C.A.**

Autor(a): Laura Isabel Mesa Díaz

Tutor(a): Prof. Oneida Jiménez

Fecha: Marzo 2019

RESUMEN INFORMATIVO

El presente trabajo de investigación, enmarcado en la modalidad de proyecto factible, adoptado en un diseño de investigación documental, descriptiva de campo, que tiene como objetivo principal “Gerencia Administrativa del deber formal en el pago del impuesto al valor agregado (IVA) en la empresa Comercializadora Sandiegana, C.A.” con la finalidad de realizar lineamientos de control de efectivo en el departamento, ya que actualmente presenta inconvenientes con los deberes formales especialmente en la retención del impuesto al Valor Agregado por no poseer una adecuada estrategia a la hora de realizar dicha actividad por los empleados de Administración. Esta área es fundamental para la empresa, porque las operaciones que allí se encuentran reflejan la eficiencia de la prestación del control. Debido a la problemática que tiene la empresa al momento de retener el impuesto al Valor Agregado como deber formal se han ocasionado una serie de inconvenientes donde se refleja la necesidad inmediata de implementar dichos lineamientos para mejorar y agilizar la recepción y análisis de las retenciones, obtener mejor resultado en el proceso y así de esta manera lograr una mejor confiabilidad en la empresa evitando que se ocasionen acciones legales por parte del ente que rige esta actividad y a su vez reducir los costos administrativos y operativos que favorezcan al crecimiento de la empresa y la mantengan funcionando de una forma efectiva, eficaz y en óptimas condiciones.

Descriptor: Cumplimiento, Deberes Formales, Impuesto al Valor Agregado, Contribuyentes.

INTRODUCCIÓN

Los deberes formales constituyen obligaciones que deben cumplir los contribuyentes, responsables y terceros; de acuerdo a las disposiciones establecidas en las Leyes Especiales y Reglamentos. Siendo el Código Orgánico Tributario un instrumento rector de la tributación en el país, el cual contiene los deberes formales de manera general que deben cumplir los sujetos pasivos. De igual forma, establece las sanciones que se aplican en caso del incumplimiento de los mismos.

En este sentido, en Venezuela el ente encargado de ejecutar la recaudación tributaria es el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT). Siendo este el organismo que en pleno ejercicio de sus funciones y atribuciones ejecuta planes de fiscalización; entre los que se destaca el Plan Evasión Cero, el cual se encuentra basado en la verificación del cumplimiento de deberes formales existentes en el país, en forma específica los relacionados al Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Cuando los contribuyentes no cumplen 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 del local o establecimiento que va desde uno (1) hasta tres (3) días continuos. Estas sanciones en muchos casos pueden ser catalogadas como drásticas, tomando en cuenta que las mismas representan una pérdida significativa tanto para el sector privado como para el sector público, en vista que por cada día de cierre del establecimiento se dejan de percibir ingresos representativos en la economía de ambos sectores.

Considerando lo anteriormente expuesto, se pretendió realizar esta investigación que tuvo por objeto Evaluar el Cumplimiento de los Deberes Formales en materia del Impuesto al Valor Agregado (IVA), Caso: Comercializadora Sandiegana, C.A.

Para efectos del estudio, se presentó la investigación, estructurada en cuatro Capítulos, los cuales se detallan a continuación:

El **Capítulo I** se inició con el Planteamiento del problema el cual permitió conocer la situación que se presenta en la Organización y formular los objetivos que guiaron el desarrollo de la investigación junto a la justificación y delimitación.

El **Capítulo II:** contuvo el marco teórico, los antecedentes del tema objeto de estudio, las bases teóricas y legales que sustentaron y permitieron el desarrollo de la investigación, la definición de términos así como también la operacionalización de la variable.

El **Capítulo III:** se expuso el marco metodológico que contempló el tipo y diseño de la investigación y la población, así como la descripción de las técnicas e instrumentos para la recolección de datos y el procesamiento de los resultados.

El **Capítulo IV,** se presentaron los resultados derivados de la aplicación del instrumento de recolección de datos y el análisis de los mismos en función al basamento teórico de los diversos autores en los cuales se cimiento la investigación.

El **Capítulo V,** en este espacio se desarrollará la propuesta y se describirá los recursos a utilizar en la investigación tales como: recurso humano, financiero, equipos, materiales, institucionales. También se incluirá el cronograma de actividades para la elaboración del presente estudio, conclusiones y recomendaciones orientadas a generar un impacto significativo en relación a la variable en estudio dentro de la empresa.

Finalmente se presenta la lista de referencias bibliográficas, que contempla los autores considerados referenciados para presentar el diseño.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

Desde hacen muchos años a nivel mundial las organizaciones de estos últimos tiempos se han dado a la tarea de estar en busca de un óptimo funcionamiento de sus procesos, esto con el propósito de lograr una ventaja de mercado, en tal sentido, las mismas deben regirse por disposiciones de carácter legal y tributario, lo cual trae como efectos, el compromiso de los contribuyentes en declarar y pagar impuestos. En ese orden de ideas, según Mota, I. (2004), define al contribuyente como:

Aquella persona física o jurídica con derechos y obligaciones, frente a un ente público, derivado de los tributos. Es quien está obligado a soportar patrimonialmente el pago de los (impuestos, tasas o contribuciones especiales), con el fin de financiar al Estado. (p.2).

Por otro lado, las cantidades de dinero que operan los contribuyentes como organizaciones a través de los años y el desconocimiento de la ley, han conllevado a realizar infracciones tributarias, sin importar los efectos de tales hechos. En ese sentido, en el pasado los delitos fiscales cometidos debido a esta falta de conocimiento, era más frecuente, mientras que en la Actualidad, el incumplimiento de los deberes formales pertinentes a las tareas de fiscalización por parte de la Administración Tributaria, son más Repetitivos y todos pasan de ser muy simples, hasta extremadamente complejos y bien planificados, debido más que todo a la complejidad y estructura tan amplia que estos poseen.

En tal sentido, para Ferreiro (2006) el delito fiscal “es aquel delito consistente en defraudar a la Hacienda Pública por un importe superior al fijado por la Ley”. (p. 42). Mientras que el mismo autor expone que “se entiende que defrauda el que omite ingresos tributarios y dejar de ingresar la cuota correspondiente”. (p.63). Entre tanto, el incumplimiento de las obligaciones fiscales normalmente constituye una infracción administrativa, sancionada por la Administración Tributaria mediante multa que puede ser recurrida en distintos órdenes incluido el jurisdiccional.

De igual forma, los bajos niveles de recaudación obtenidos en periodos pasados por el Estado Venezolano, producto de diversos factores, mantuvieron al país en un coma económico imponente, unido al hecho, que Venezuela se había convertido en un dependiente total de las divisas obtenidas de la renta petrolera producto de la explotación y exportación del crudo, al punto donde esta era la única que sustentaba el gasto público Nacional, lo cual proporcionó un canal abierto al sector empresarial de la nación a incurrir en este delito, no solo de manera intencional, si no debido a la falta de cultura tributaria por parte de estos, auspiciada por el desorden e ineficacia del Organismo Tributario Nacional, “Servicio Nacional Integrado de la Administración Tributaria (SENIAT)”.

Por consiguiente, las reestructuraciones en el SENIAT, han reducido de manera considerable las violaciones fiscales en todo el país, sin embargo, los constantes conflictos con motivo de la evasión de los impuestos en la Nación, han llevado al Gobierno y a la Administración Tributaria, a seleccionar todas los instrumentos efectivos para combatir este flagelo, todo ello para poder asegurar la disponibilidad de ingresos para que el Estado Venezolano pueda satisfacer y ofrecer los servicios públicos que suministran bienestar y una mejor calidad de vida a la colectividad.

Dentro de esta perspectiva, la empresa Comercializadora Sandiegana, C.A. es una compañía dirigida a la elaboración y ventas de productos de panadería y pastelería de reconocida calidad. En tal sentido, dentro de la misma se han observado fallas en el ámbito administrativo a la hora de realizar la venta respectiva; ya que las mismas no son

emitidas si el cliente no solicita la factura cuando realiza la compra originando una gran cantidad de impuesto al valor agregado no contabilizado y por lo tanto no se declara.

Se estableció que las personas naturales y jurídicas deberán efectuar sus declaraciones en los plazos establecidos y según las especificaciones técnicas establecidas del Portal Web según providencia N° 0104 de fecha 30/10/2009 publicada en Gaceta Oficial N° 39.296.

Cabe mencionar, que para el cumplimiento del Impuesto al Valor Agregado (IVA) se debe presentar una declaración informativa de las compras y ventas efectuadas durante el período correspondiente ahora información semanal y las retenciones que aplicó.

Ahora bien, el 21 de Agosto del 2018 fue publicado en la Gaceta Oficial Extraordinario número 6.396 la Reforma de Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA) con las exenciones a este tributo, así como el régimen temporal de pago anticipado del IVA e Impuesto Sobre La Renta para pasivos especiales, y la reforma a la ley de Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras (IGTF) que entro en vigencia a partir del 1 de Septiembre de 2018.

De igual forma, la empresa Comercializadora Sandiegana, C.A. objeto de estudio como contribuyente pasivo especial y para cumplir con los deberes formales establecidos en el Código Orgánico Tributario, debe emitir las respectivas facturas, con todo los datos indicados de manera correcta, lo cual no viene ocurriendo de esta forma, y lo que afecta el declarar y cancelar el impuesto.

Cabe resaltar, que dicha problemática radica en el hecho de que no existen un buen funcionamiento de los procedimientos, en cuanto a las operaciones diarias manejadas por la empresa, puesto que los actuales presentan errores a nivel de contabilidad, demostrando con ello que no se encuentran involucrados en todos los procesos de la organización. Estas debilidades en el departamento requieren una atención inmediata, ya que pueden ocasionar efectos negativos en la gestión administrativa y financiera.

Por eso, es fundamental que el departamento de administración cuente con las estrategias necesarias, porque a la hora de que se le presente una fiscalización de las autoridades competentes, tenga todo muy específicamente en orden como los procesos de las cuentas, registros o facturas de entrada y salida de efectivo para mejorar la gestión empleada en los estados financieros de la empresa.

Es por eso, que el presente estudio de investigación está enmarcado en el renglón de los Impuestos Nacionales, específicamente Impuesto al Valor agregado (IVA), el cual tiene como objeto, el análisis del cumplimiento de los deberes formales por parte de la empresa en virtud de conocer sus componentes, procesos de autoliquidación y su relevancia de acuerdo con el Código Orgánico Tributario.

1.1.1. Formulación del Problema

¿Cómo influirá en la Gerencia Administrativa el cumplimiento del deber formal en el pago del impuesto al valor agregado (IVA) en la empresa Comercializadora Sandiegana, C.A.?

1.2. Objetivos de la Investigación

Para esta investigación se planteó como objetivo central el siguiente:

1.2.1. Objetivo General

Gerencia administrativa del deber formal en el pago del impuesto al valor agregado (IVA) en la empresa Comercializadora Sandiegana, C.A.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del funcionamiento administrativo para el cumplimiento de los deberes formales del IVA en la empresa Comercializadora Sandiegana, C.A.

- Determinar los factores que afectan el cumplimiento de los deberes formales del IVA en la empresa Comercializadora Sandiegana, C.A.
- Diseñar los lineamientos administrativos para el cumplimiento del deber formal del I.V.A. en la empresa Comercializadora Sandiegana, C.A.

1.3. Justificación

La investigación que se presenta, busca recopilar información sobre la situación actual de la empresa objeto de estudio, para poder emitir conclusiones y dar recomendaciones que permitan a la organización actuar de manera correcta y así orientar a la empresa en la toma de decisiones en materia de Impuesto al valor agregado, optimizando el control y la gestión fiscal de la gerencia.

Cabe destacar que esta investigación será de gran utilidad a la organización ya que la problemática planteada anteriormente incurre directamente en el desempeño de la misma y puede generar situaciones que coloquen en peligro la continuidad de las operaciones de la organización.

Cuando se plantea una investigación se debe tomar en cuenta si esta en realidad justifica su implementación y si existe una gran importancia para la empresa desde el punto de vista contable financiero y sus beneficios al final del proceso. Tomando en cuenta los riesgos que existe para la empresa Comercializadora Sandiegana, C.A. el no realizar correctivos con la problemática que se presenta actualmente, se tomara en cuenta el proceso evolutivo que sufrió Venezuela en los últimos tiempos desde el punto de vista Tributario.

Por otro lado, los organismos encargados de la gestión tributaria han establecido una serie de acciones para recaudar tributos, con el fin de conseguir las metas en menor tiempo y de minimizar la evasión fiscal imperante en la actualidad. De igual forma, la idea principal de dicho plan es que los contribuyentes logren aprobar todo lo exigido por la ley en los procesos de fiscalización aplicados por los funcionarios

y evitar de esta forma las respectivas sanciones y multas que afectan la rentabilidad económica de las organizaciones.

De tal manera el empresario al mantener al día cada uno de los impuestos exigidos por la Administración Nacional a través de su organismo, permitirá un ambiente seguro para la empresa ya que evita las multas muy elevadas que afectarían los beneficios para ambas partes.

Dentro de esta perspectiva, la investigación está fundamentada en el reglón de Impuestos Nacionales, concretamente el Impuesto al Valor Agregado (IVA), el cual posee como finalidad el cumplimiento de los deberes formales de la empresa objeto de estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Con la finalidad de orientar el presente estudio y darle una mayor validez y soporte, se hizo necesario realizar una revisión de antecedentes que de manera directa o indirecta guardan relación con el propósito de la investigación. Los antecedentes de la investigación suelen ser una base que reafirma el tema a desarrollar, sirve para aclararlo y complementarlo.

En tal sentido, Arias (2003) plantea con relación a este punto, que los antecedentes: “Se refiere a los estudios previos y trabajos de grado, relacionados con el problema planteado; es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan relación con el problema en estudio. Debe evitarse confundir los antecedentes con la historia del objeto de estudio en Cuestión”.

Inicialmente, se encontró una investigación internacional desarrollada por Chiluzza (2016), presentada en el Instituto de Estudios Nacionales, Universidad de Postgrado del Estado en Ecuador, para optar al título de Magíster en Administración Tributaria, titulada: **Incidencia del Programa de Educación y Capacitación Tributaria en el Cumplimiento de los Impuestos al Valor Agregado y Renta, de los Estudiantes de Bachillerato del Año 2005 de la Ciudad de Quito**. Su objetivo fue determinar si el Programa de Educación y Capacitación Tributaria dirigido a estudiantes de bachillerato del año 2005 de la ciudad de Quito, incide en su posterior cumplimiento de las obligaciones de los Impuestos al Valor Agregado y Renta en el Ecuador, para conocer la realidad del programa de cultura tributaria

Dicha investigación se vincula con la presente, en el sentido que enfoca el cumplimiento de los deberes formales, a través de un programa de capacitación, aportando de esta manera una idea en cuanto a capacitación para los contribuyentes ordinarios y especiales, a fin de que cumplan con los deberes formales y no sean sancionados por incumplimiento de este tributo

A nivel local, se encontró la investigación desarrollada por Arreaza (2016), presentada en la Universidad de Carabobo para optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria, titulada: **Lineamientos de Auditoría Fiscal como Herramienta Interna para Evitar Sanciones por Incumplimiento de los Deberes Formales del Impuesto al Valor Agregado en Industria Procesadora, C.A.**, se concluyó que existen debilidades en el control interno que permitan verificar el debido cumplimiento de todas las obligaciones tributarias y no existe un proceso de formación, capacitación y actualización del personal del área administrativa-contable.

Dicha investigación se vincula con la presente, porque establece lineamientos de Auditoría fiscal como herramienta interna para minimizar y evitar errores u omisiones en el cumplimiento de los deberes formales del IVA que puedan generar sanciones también a los contribuyentes.

Otra investigación desarrollada por Díaz (2015), presentada en la Universidad de Carabobo para optar al grado de Especialista en Gerencia Tributaria, titulada: **Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias en materia de Impuesto Al Valor Agregado en la empresa ITAL CENTER COMPUTER, C.A.**, se realizó con el objetivo de evaluar el cumplimiento de las obligaciones tributarias en materia del Impuesto al Valor Agregado, El IVA es un impuesto nacional que grava los consumos, teniendo actualmente un carácter relevante para el Estado en virtud del mecanismo de retención establecido al referido impuesto. Así, las retenciones en materia de impuesto al valor agregado, constituyen una herramienta de control para la Administración

Tributaria, a través del establecimiento de obligaciones que deben ser cumplidas por los agentes de retención.

Vinculándose con esta investigación porque para dar cumplimiento al Impuesto del Iva se debe utilizar si existe o no las retenciones de la misma.

En este orden de ideas Rivero (2014), En su investigación titulada **“Propuesta de estrategias financieras para el mejoramiento de la gestión contable caso en la Empresa Venezolana del Vidrio (VENVIDRIO)”** de la Universidad de Carabobo (UC), tiene como propósito Proponer estrategias financieras al Departamento de Contabilidad para el mejoramiento de la gestión de registros.

Esta investigación presenta relación con este estudio debido a que la misma busca mejorar el proceso de registros contables, la importancia es que la empresa y en especial el departamento de contabilidad a la mano con el administrativo pueda reorganizarse hacia la obtención de la mejora en la gestión contable, para así contar con un buen registro en cuanto a documentos y poder realizar buenas y exitosas declaraciones.

También es importante como antecedente, la investigación desarrollada por Medina (2014), presentada ante la Universidad del Zulia para optar al título de Especialista en Contaduría, Mención: Auditoría, titulada: **Cumplimiento de los Deberes Formales en Materia del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A). Caso: Control Systems, C.A.**, con el objetivo de evaluar el cumplimiento de los deberes formales en materia del Impuesto al Valor Agregado, Caso: Control Systems, C.A.

Esta investigación se relaciona con la presente porque hace énfasis en el cumplimiento de los deberes formales en una pequeña y mediana empresa. Aporta información relevante relacionada con los aspectos legales del Impuesto al Valor Agregado, así como las sanciones por incumplimiento de los deberes formales.

2.2. Bases Teóricas

Según Arias (2003), las bases teóricas comprenden “un conjunto de conceptos y propuestas que contribuyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el problema planteado”. En base a lo citado el presente trabajo de investigación tomara en cuenta las siguientes referencias para añadir credibilidad y fundamentos de índole teórico.

Al respecto Silva (2006), considera que las bases teóricas: “Se refiere a la exposición de un conjunto actualizado de conceptos, definiciones, principios, postulados, etc., que sustentan la teoría principal del tópico objeto de estudio”.

Según Villegas (1999), la evasión fiscal, “es aquella que implica la simulación, ocultamiento, maniobra, artificios, declarar, admitir o hacer valer formas y estructuras jurídicas manifiestamente inapropiadas para configurar la efectiva situación, relación u operación económica gravada por la ley”. Por lo tanto, se requiere un manejo con el propósito de evitar la ley, como por ejemplo: llevar dos libros de contabilidad con distintos asientos contradictorios entre sí, suministrar informaciones falsas, empleo de documentos falsos, clasificar dividendos de las sociedades anónimas como honorarios profesionales, entre otros.

La evasión tributaria debe estar referida a determinado país cuyas leyes se transgreden.

La evasión solo puede producirse por parte de aquellos que están jurídicamente obligados a pagar un tributo al fisco. No hay evasión por parte de quienes reciben el peso económico del tributo sin tener la obligación jurídica de pagarlo (por ejemplo, el contribuyente “de facto”), ni de quienes, aun estando encuadrados en el hecho imponible de un tributo, no han sido designados sujetos pasivos por la ley (caso del sustituido legal tributario).

La evasión es comprensiva de todas las conductas contrarias a derecho que tengan como resultado la eliminación o disminución de la carga tributaria, con

prescindencia de que la conducta sea fraudulenta simplemente omisiva.

Dentro de esta perspectiva, la evasión fiscal se establece en que las organizaciones o personas naturales no pagan impuestos, ya que no cumple con la obligación tributaria, convirtiéndose su conducta en una infracción tributaria la cual amerita multas con la aplicación de unidades tributarias. En tal sentido, para la empresa Comercializadora Sandiegana, C.A., es un compromiso legal cumplir con esta obligación, con el fin de disminuir las sanciones de las cuales ha sido objeto en la actualidad, lo que afecta la rentabilidad económica de la misma.

Deberes Formales

Dentro de las obligaciones tributarias antes expuestas, se mencionó la obligación de hacer; la cual trata del cumplimiento de distintos deberes formales del contribuyente.

Dichos deberes formales según Sainz (1999), “...Suministran la regla como debe procederse para que el tributo legislativamente creado se transforme en tributo fiscalmente percibido”. Para obtener este efecto, la administración tributaria dispone de una serie de potestades contenidas en el Código Orgánico Tributario, las cuales son: la facultad de fiscalización, la facultad de determinación, la facultad de recaudación, y la facultad sancionatoria. Por ello, la acción de cualquiera de estas facultades proyecta hacia los administrados, generará de manera obligatorio al contribuyente, al responsable o al tercero con deberes formales que necesariamente deberán cumplir, a riesgo de ser sancionados.

Obligación Tributaria

La obligación tributaria es la relación entre el Estado y el sujeto pasivo siempre y cuando este último incurra el presupuesto de hecho establecido en la Ley, es decir en el hecho imponible, constituye un vínculo de carácter personal.

Impuesto al Valor Agregado

Los impuestos pueden llegar a gravar el gasto o consumo, o bien la transferencia de riqueza, tomados como índice o presunción de la existencia de la capacidad contributiva, indirectamente relacionada con la prestación de los servicios públicos. Tal es el caso del IVA, el cual es definido por Moya Millán (2006) como:

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

Es decir, el IVA representa un impuesto indirecto que grava los movimientos de riquezas que se ponen de manifiesto con el movimiento económico de los bienes. En términos generales, el IVA es un impuesto nacional a los consumos que tiene que ser abonado por las personas en cada una de las etapas del proceso económico, en proporción al valor agregado del producto, así como sobre la realización de determinadas obras y locaciones, y la prestación de servicios. Actualmente, se ha reformado el sistema del IVA ampliando el ámbito de aplicación

del impuesto. Los aspectos más resaltantes según la Ley del Impuesto al Valor Agregado (2002) son los siguientes:

El sujeto activo, que no es más que el acreedor del impuesto
Sujeto pasivo, quien lo declara.

El hecho imponible, que no es más que la venta de bienes muebles corporales, incluida la de parte alícuotas en los derechos de propiedad sobre ello; así como el retiro desincorporación de bienes muebles propios de su objeto, giro o actividad, realizado por los contribuyentes de este impuesto.

Características del IVA

Para Moya (2000) las características del IVA son las siguientes:

Al igual que todo tributo, el IVA, se encuentra establecido por una ley.

Es un impuesto indirecto, debido a que grava los consumos.

Es un impuesto real, ya que no toma en cuenta las condiciones subjetivas del contribuyente.

Es un "impuesto a la circulación" ya que, grava los movimientos de riqueza que se ponen de manifiesto, con el movimiento económico de los bienes.

No es un impuesto acumulativo.

No se incurre en una doble tributación con el gravamen del impuesto.

El impuesto es soportado o trasladado al consumidor final.

Es un impuesto que iguala la carga fiscal de los productos importados y los nacionales.

Bases Legales

Con el propósito de sustentar la presente investigación se tomara como punto de referencia o apoyo cierta información correspondiente al ámbito legal, por lo que se inicia con la Constitución Bolivariana de la República de Venezuela:

Artículo 133 Toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley.

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

Leyes establecidas en el Código Orgánico Tributario

Artículo 13: La obligación tributaria surge entre el Estado en las distintas expresiones del Poder Público y los sujetos pasivos en cuanto ocurra el presupuesto de hecho previsto en la ley. Constituye un vínculo de carácter personal aunque su cumplimiento se asegure mediante garantía real o con privilegios especiales.

Artículo 18: Es sujeto activo de la obligación tributaria el ente público acreedor del tributo.

Artículo 22: 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 constituyan una unidad económica, dispongan de patrimonio y tengan autonomía funcional.

Artículo 23: Los contribuyentes están obligados al pago de los tributos y al cumplimiento de los deberes formales impuestos por este Código o por normas tributarias.

Artículo 145: Los contribuyentes, responsables y terceros están obligados a cumplir con los deberes formales relativos a las tareas de fiscalización e investigación que realice la Administración Tributaria y, en especial, deberán:

Cuando lo requieran las leyes o 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 los demás casos 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 imponibles.

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, formes, documentos, comprobantes de legítima procedencia de mercancías, relacionadas con hechos imposables, 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 a 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, debidamente notificadas.

Nivel impositivo Declaración del IVA

Es establecido en la Ley del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A), en el **Capítulo I, Artículo 47** que, los contribuyentes y, en su caso, los responsables según esta Ley, están obligados a declarar y pagar el impuesto correspondiente en el lugar, la fecha, forma y condición que establezca el Reglamento de esta misma Ley.

La Administración Tributaria dicta las normas que le permitan asegurar el cumplimiento de la presentación de la declaración a que se contrae este artículo por parte de los sujetos pasivos, y en especial la obligación de los adquirentes de bienes o receptores de servicios, así como de entes del sector público, de exigir al sujeto pasivo las declaraciones de períodos anteriores para tramitar el pago correspondiente.

Así mismo, la Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 39.296 de fecha 30 de octubre de 2009, establece el deber de la presentación de la declaración.

Artículo 1. Las personas naturales, las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica, deberán presentar electrónicamente sus declaraciones del impuesto al valor agregado, correspondiente a los periodos que se inicien a partir del

30/10/2009, así como la declaración es que las sustituyan, siguiendo las especificaciones técnicas establecidas en el Portal Fiscal. También establece los plazos para la presentación de su declaración.

Artículo 2. Las declaraciones relativas al impuesto al valor agregado de los sujetos a los que se hace referencia en el artículo anterior, deberán ser presentadas dentro de los (15) días continuos del mes siguiente al periodo de imposición.

Artículo 54: Los contribuyentes a que se refiere el artículo 5 de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, están obligados a emitir facturas por sus ventas, por la prestación de servicios y por las demás operaciones gravadas. En ellas deberá indicarse en partida separada el impuesto que autoriza este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley. Las facturas podrán ser sustituidas por otros documentos en los casos en que así lo autorice la Administración Tributaria. En los casos de operaciones asimiladas a ventas que, por su naturaleza no dan lugar a la emisión de facturas, el vendedor deberá entregar al adquirente un comprobante en el que conste el impuesto causado en la operación. La Administración Tributaria podrá sustituir la utilización de las facturas en los términos previstos en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, por el uso de sistemas, máquinas o equipos que garanticen la inviolabilidad de los registros fiscales, así como establecer las características, requisitos y especificaciones que los mismos deberán cumplir. Asimismo, la Administración Tributaria podrá establecer regímenes simplificados de facturación para aquellos casos en que la emisión de facturas en los términos de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, pueda dificultar el desarrollo eficiente de la actividad, en virtud del volumen de las operaciones del contribuyente. En toda venta de bienes o prestaciones a no contribuyentes del impuesto, incluyendo aquéllas no sujetas o exentas, se deberán emitir facturas, documentos equivalentes o comprobantes, los cuales no originan derecho a crédito fiscal. Las características de dichos documentos serán establecidas por la Administración Tributaria, tomando en consideración la naturaleza de la operación respectiva.

Según el reglamento del IVA, en su **Artículo 60**. La determinación y pago del impuesto se debe efectuar en el formulario de declaración y pago, medios y sistemas autorizados por el Ministerio de Hacienda, y presentarse dentro de los 15 días continuos siguientes al período de imposición, ante las instituciones bancarias que hayan celebrado convenios con la Administración Tributaria u otras oficinas autorizadas por ésta.

2.3. Definición Términos Básicos

Administración Tributaria: es un órgano competente del ejecutivo nacional para ejercer, entre otras, las funciones de recaudar los tributos, intereses, sanciones y otros accesorios; ejecutar los procedimientos de verificación y de fiscalización y determinación para constatar el cumplimiento de las leyes y demás disposiciones de carácter tributario por parte de los sujetos pasivos del tributo; liquidar los tributos, intereses, sanciones y otros accesorios, cuando fuere procedente; asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias solicitando de los órganos judiciales, las medidas cautelares, coactivas o de acción ejecutiva; e inscribir en los registros, de oficio o a solicitud de parte, a los sujetos que determinen las normas tributarias y actualizar dichos registros de oficio o a requerimiento del interesado.

Agente de Retención: es un tercero que cumple total o parcialmente con el pago del impuesto, a nombre del contribuyente, quien es la persona a la cual se le practica la retención.

Alícuota: es una parte que se toma de un volumen (alícuota líquida) o de una masa (alícuota sólida) iniciales, para ser usada en una prueba de laboratorio, cuyas propiedades físicas y químicas, así como su composición, representan las de la sustancia original.

Comprobante de retención: comprobante que están obligados a emitir los agentes de retención a los contribuyentes, por cada retención de impuesto que le practican, en la cual se indica, entre otros, el monto de lo pagado o abonado en cuenta y la cantidad retenida.

Base Imponible: Es la cuantía sobre la cual se calcula el importe de determinado impuesto a satisfacer por una persona física o jurídica.

Contribuyente: aquella persona física con derechos y obligaciones, frente a un agente público, derivados de los tributos. Es quien está obligado a soportar patrimonialmente el pago de los tributos.

Crédito Fiscal: se le conoce así al monto en dinero a favor de un contribuyente cada vez que se presta a declarar sus impuestos. Comprende ciertos documentos que esclarecen y comprueban sus gastos, tales como facturas de compras, las facturas emitidas por los proveedores que suele visitar y cualquier nota de débito o de crédito.

Deberes Formales: son las obligaciones que la Ley o las disposiciones reglamentarias, y aún las autoridades de aplicación de las normas fiscales, por delegación de la Ley, impongan a contribuyentes, responsables o terceros para colaborar con la Administración en el desempeño de sus cometidos.

Debito Fiscal: es el Impuesto al Valor Agregado (IVA) recargado en las boletas, facturas, liquidaciones, notas de débito y notas de crédito emitidas por el concepto de ventas y servicios efectuados en el período tributario respectivo.

Evasión fiscal: acción u omisión dolosa, violatoria de las disposiciones tributarias, destinadas a reducir total o parcialmente la carga tributaria en provecho propio o de terceros.

Exención: Dispensa total o parcial del pago de la obligación tributaria, otorgada por la ley.

Exoneración: Dispensa total o parcial del pago de la obligación tributaria, concedida por el Poder Ejecutivo, en los casos autorizados por la Ley.

Facturación: Anotación, cálculo y totalización de los importes que representan los artículos suministrados por una empresa a sus clientes, incluyendo el detalle de los gravámenes fiscales que en su caso correspondan por las operaciones, con el objeto de recoger en un documento el resultado.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la Investigación

El marco Metodológico tiene como propósito describir detalladamente cada uno de los aspectos relacionados con la metodología que ha seleccionado para desarrollar la investigación, los cuales la investigadora debe justificar. En este capítulo se definen el conjunto de herramientas metodológicas que permiten abordar el campo de la investigación. En este sentido, Balestrini (2001) señala que:

El marco metodológico está referido al momento que alude el conjunto de procedimientos lógicos, Técnicos-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados (p.165).

3.2. Tipo de Investigación

Para obtener el adecuado nivel de estudio, es necesario definir el tipo de estudio que se utiliza para el logro de los objetivos y la naturaleza particular del tema planteado. El presente trabajo de investigación surgió enmarcado en la modalidad de una propuesta, es decir, de un proyecto factible, el cual es definido por la Universidad Pedagógica Experimental.

La investigación planteada en efecto se basó en la solución de la problemática planteada, para brindarle a la gerencia lineamientos que permitan optimizar sus operaciones en el área tributaria, específicamente en lo que al impuesto al valor agregado se refiere. Esta propuesta constituye una investigación no experimental, ya

que se observaron los fenómenos tal y como ocurrieron sin manipulación alguna de las variables; apoyada en un diseño de campo con apoyo documental de nivel descriptivo.

La investigación de campo según Balestrini (2.001) “permite no sólo observar, sino recolectar datos directamente de la realidad objeto de estudio, en su ambiente cotidiano, para posteriormente analizar e interpretar los resultados de estas indagaciones (p. 120). Es decir, se recolectaron los datos del entorno mismo del investigador, permitiendo interactuar con la realidad del fenómeno o problema a ser investigado, debido a que las estrategias se basan en métodos que permiten recoger los datos de forma directa e inmediata de la realidad donde se presentan.

En cuanto al apoyo documental podemos citar a Finol y Nava (2000) quienes lo definen como “el proceso de búsqueda y tratamiento de la información generada a partir de diversas fuentes informativas” (p. 43). Al igual, según la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2003) la define, “se entiende por investigación documental, el estudio de problemas con el propósito de ampliar profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos” (p. 56).

Respecto a la investigación descriptiva Hernández, Fernández y Baptista (2006) explican que: “son estudios que buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno o fenómenos a investigar” (p. 60). Debido a que se miden o destacan las características primordiales del objeto de estudio para ofrecer información sobre los mismos, ya que el propósito del investigador es describir situaciones, eventos y hechos, es decir, cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno; lo que permite conocer a fondo la problemática presente en la empresa Comercializadora Sandiegana, C. A., ubicada en Valencia Estado Carabobo.

3.3. Modalidad de la Investigación

El diseño a utilizar en esta investigación será de campo, puesto que al basarnos sobre hechos reales es necesario llevar a cabo una estrategia que nos permita analizar la situación directamente en el lugar donde acontecen, es decir, en la empresa Comercializadora Sandiegana, C.A. ubicada en la ciudad de Valencia.

Según Arias (1999), define el diseño de la investigación como “la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado” (p.30). Al respecto, la Universidad Pedagógica Libertador (2003) expresa: “Se entiende por investigación de campo, el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales”.

Según Arias (2004), la investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables alguna”. (p. 94).

3.4. Población y Muestra

Población

Según Tamayo y Tamayo (1998), se dice que “población es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p. 92).

Es por esto que en toda investigación se aborda sujetos que serán sometidos a un estudio de campo, esto constituye la población o unidades de análisis, se puede decir en este caso, que la población de estudio se compone de un total de Tres (3) personas de

la empresa Comercializadora Sandiegana, C.A. que laboran en el área objeto de estudio; que a continuación se detallan:

Descripción	Número de Personas
Contador Publico	1
Administradora	1
Asistente Administrativo	1
Total	3

Fuente: Mesa (2019)

Muestra

La muestra es un fragmento representativo de la población estadística, es un subconjunto de casos o individuos, debido a que muchas veces ésta no puede llegar a medirse por completo, por esta razón se selecciona una muestra significativa de la misma, lo que representa efectivamente la población. Para Sabino (1999) se define la muestra como “un subconjunto representativo de un universo o población” (p. 49).

Sin embargo, cuando se presenta que la población puede ser manejable o mínima, se toma la totalidad de la misma y ésta constituye la muestra, por eso se le denomina reducida o censal; para que la muestra tenga validez técnico/estadística, por lo cual Tamayo y Tamayo (1998) lo expresa de la siguiente forma: “muestra censal es aquella en la cual se considera a la muestra igual a la población, la cual la hace la más representativa de las muestras” (p. 115).

Es así que se consideró tomar como muestra el cien por ciento (100%) de la población objeto del estudio, a ésta se le aplicaron los instrumentos necesarios para obtener la información. Para que seguidamente analizar los datos y generar los resultados de la muestra, con la intención de ser objetivo y tener la seguridad que los resultados sean tanto válidos como confiables.

Descripción	Número de Personas
Contador Publico	1
Administradora	1
Asistente Administrativo	1
Total	3

Fuente: Mesa (2019)

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

El manual de la Universidad José Antonio Páez indica “es el paso a seguir en el orden metodológico y resulta relevante en su importancia.”(p.15) en este sentido, para la realización de esta investigación se emplearon como técnicas la observación directa y la encuesta.

La técnica de recopilación de datos se refiere a la forma de recabar la información requerida para la investigación. Al respecto, se tiene que las técnicas de recolección de datos comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación. Dadas las características de la investigación se consideró necesaria la utilización de una técnica, para la recolección y procesamiento lógico de información, tal como la Encuesta.

La Encuesta es según Arias (2006) es una “técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema particular” (p.72). La encuesta fue desarrollada mediante un cuestionario que según Tamayo y Tamayo (1998), “es un instrumento consistente en una serie de preguntas a las que contesta el mismo respondedor” (p.114).

Es de importancia resaltar que el cuestionario fue constituido de acuerdo a los objetivos propuestos a lograr para evitar así, la recolección de información innecesaria que no aporte valor a la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

En el presente capítulo se presenta el análisis de los resultados obtenidos del proceso de recolección de la información, los mismos son expuestos siguiendo el orden de presentación de la variable denominada Cumplimiento de los Deberes Formales, con sus respectivas dimensiones e indicadores. El análisis se desarrolla interpretando todas las respuestas obtenidas en el cuestionario aplicado, presentado por indicador, los mismos pueden ser visualizados en las tablas elaboradas para tal fin. La representación se realizó mediante gráficos y la representación escrita se llevó a cabo mediante un breve análisis de cada Ítem y aspecto observado.

En ese sentido, se inició con la presentación de los resultados aportados por la población en estudio quienes fungen en los cargos expresados a continuación: Contador Público, Administradora y Asistente Administrativo.

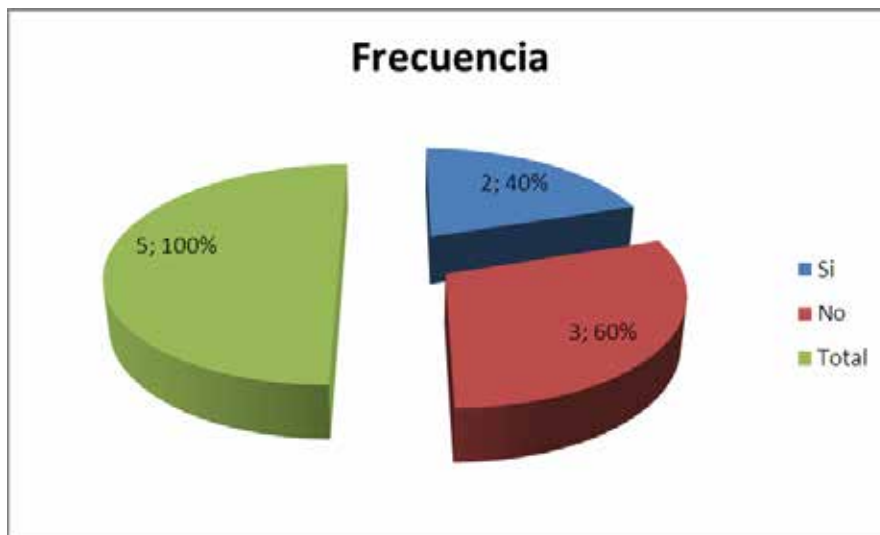
Ítem N° 1 ¿Existen políticas para la ejecución de los procesos Administrativos en materia de IVA en la empresa?

Cuadro 1. Ejecución de los procesos Administrativos en materia de IVA en la empresa Comercializadora Sandiegana, c.a.

Alternativa	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	40	40%
No	60	60%
Total	100	100%

Fuente: Mesa (2019)

Grafico 1. Ejecución de los procesos Administrativos en materia de IVA en la empresa Comercializadora Sandiegana, c.a.

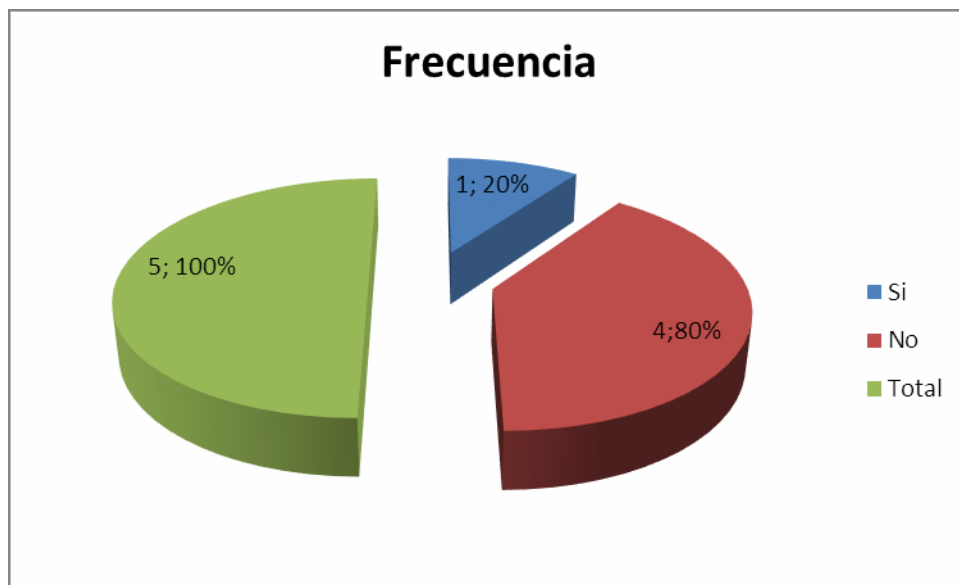


Análisis: En este Ítems existe una discrepancia acerca de la ejecución de los procesos Administrativos relacionado al Impuesto sobre el Valor Agregado donde el 40% dice que si hay procesos administrativos en cuanto al IVA mientras que el 60% afirma que no existen; esto nos da como relevancia que la empresa está trabajando bajo políticas no bien definidas lo que acarrearía en el futuro una multa por parte del Sistema integrado de Administración Aduanera y Tributaria por dichos incumplimientos.

Ítem N° 2 ¿Existe una adecuada supervisión en el registro de las transacciones procesadas diariamente en la empresa?

Cuadro 2. Supervisión en el registro de las transacciones procesadas diariamente en la empresa

Alternativa	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	20	20%
No	80	80%
Total	100	100%



Análisis: Un 20% afirma que la empresa tiene una adecuada supervisión de los registros de las transacciones que se procesa diariamente; mientras que el 80% afirma que no; esto conduciría a la mala realización de las transacciones donde se involucra la declaración y pago del impuesto trayendo como consecuencia un desorden a la hora de llegar el pago definitivo.

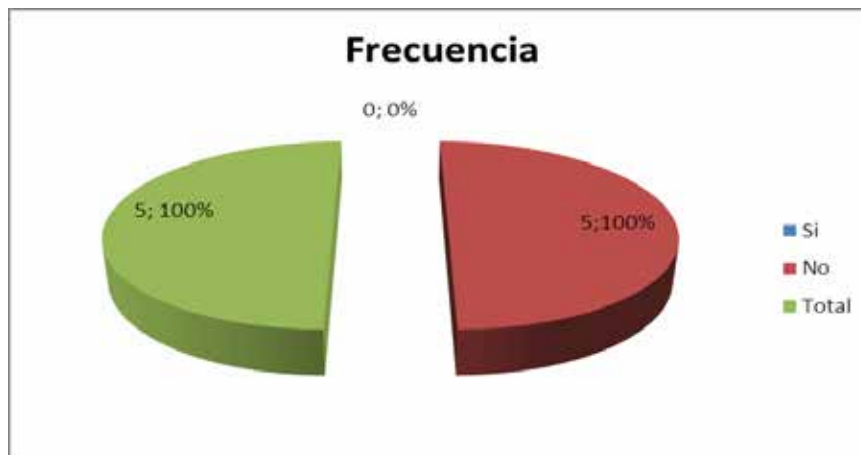
Ítem N° 3 ¿Mantiene el departamento de Administración una óptima inspección en lo que se refiere al control contable de sus operaciones financieras?

Cuadro 3. Inspección en lo que se refiere al control contable de operaciones financieras

Alternativa	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	0	0%
No	100	100%
Total	100	100%

Fuente: Mesa (2019)

Gráfico 3. Inspección en lo que se refiere al control contable de operaciones financieras



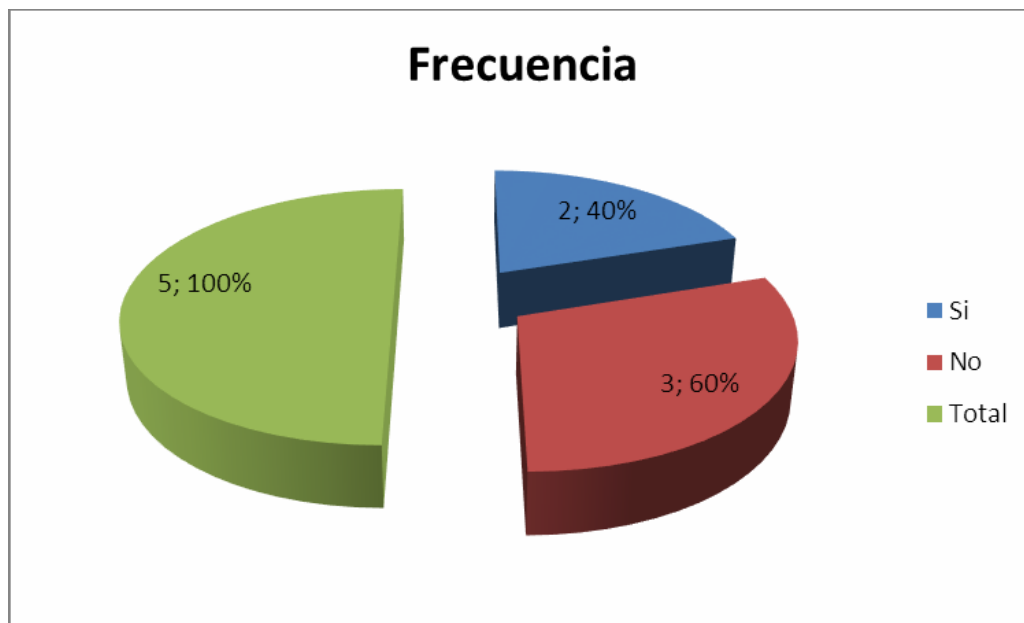
Análisis: El 100% de la población encuestada afirma que la empresa Comercializadora Sandiegana, c.a. no tiene una óptima inspección en el control contable de sus operaciones financieras, trayendo como consecuencia una falta de información de lo que realmente la empresa posee financieramente para realizar correctamente las obligaciones que indica el Código Orgánico Tributario.

Ítem N° 4 ¿Tiene usted conocimiento de la normativa legal vigente en materia del IVA como deber formal de la empresa?

Cuadro 4. Conocimiento de la normativa legal en materia de IVA

Alternativa	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	40	40%
No	60	60%
Total	100	100%

Gráfico 4. Conocimiento de la normativa legal en materia de IVA



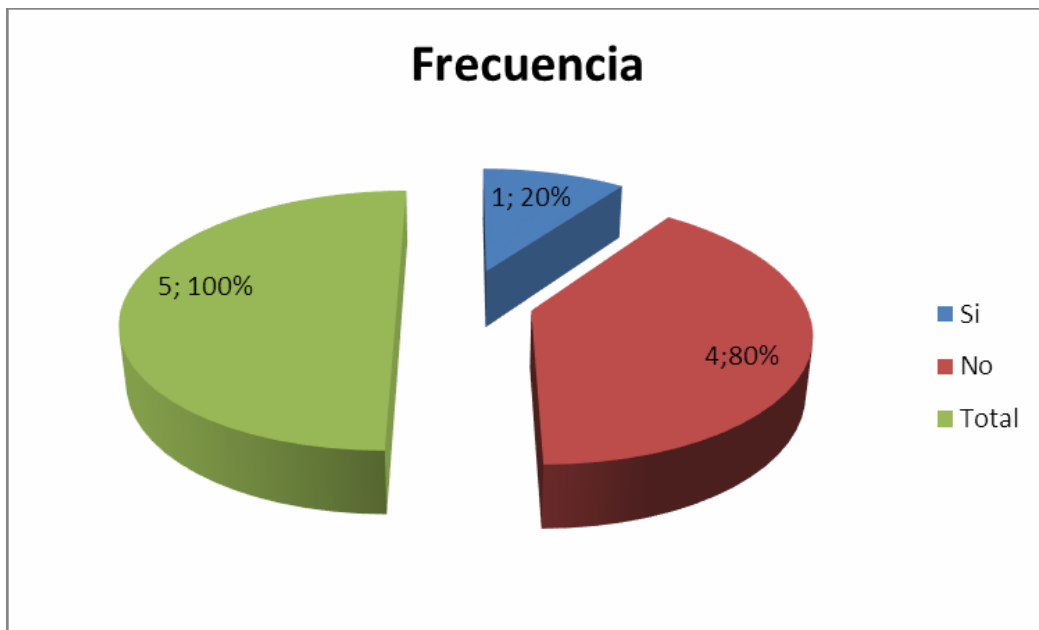
Análisis: Como se podrá observar el 40% afirma que hay un conocimiento de la normativa legal en materia del IVA como deber formal; mientras que el 60% dice que no hay conocimiento en esta materia; esto nos da la idea de que la empresa está trabajando fuera de las normativas establecidas por el Código Orgánico Tributario para cancelar su deber formal.

Ítem N° 5 ¿La facturación se realiza en conformidad con los requisitos del Sistema integrado de Administración Aduanera y Tributaria?

Cuadro 5. Emisión de facturación en conformidad con los requisitos del Seniat

Alternativa	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	20	20%
No	80	80%
Total	100	100%

Gráfico 5. Emisión de facturación en conformidad con los requisitos del Seniat



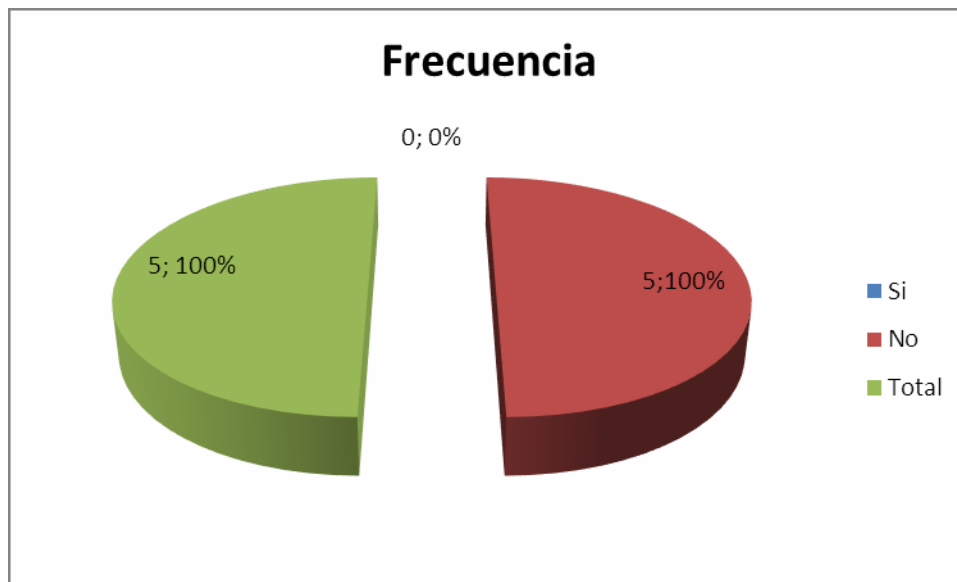
Análisis: Un 20% de los encuestados afirma que la facturación se realiza de conformidad con los requisitos exigidos por el sistema integrado de Administración Aduanera y Tributaria, pero el 80% dice lo contrario, esto nos da idea de que la empresa no realiza realmente la facturación acorde a lo exigido por esta Oficina Pública.

Ítem N° 6 ¿El personal que labora en el departamento de Administración conoce suficientemente la normativa legal existente en materia del IVA?

Cuadro 6. Conocimiento en el departamento administrativo suficiente de la normativa legal en materia de IVA

Alternativa	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	0	0%
No	100	100%
Total	100	100%

Gráfico 6. Conocimiento en el departamento administrativo suficiente de la normativa legal en materia de IVA



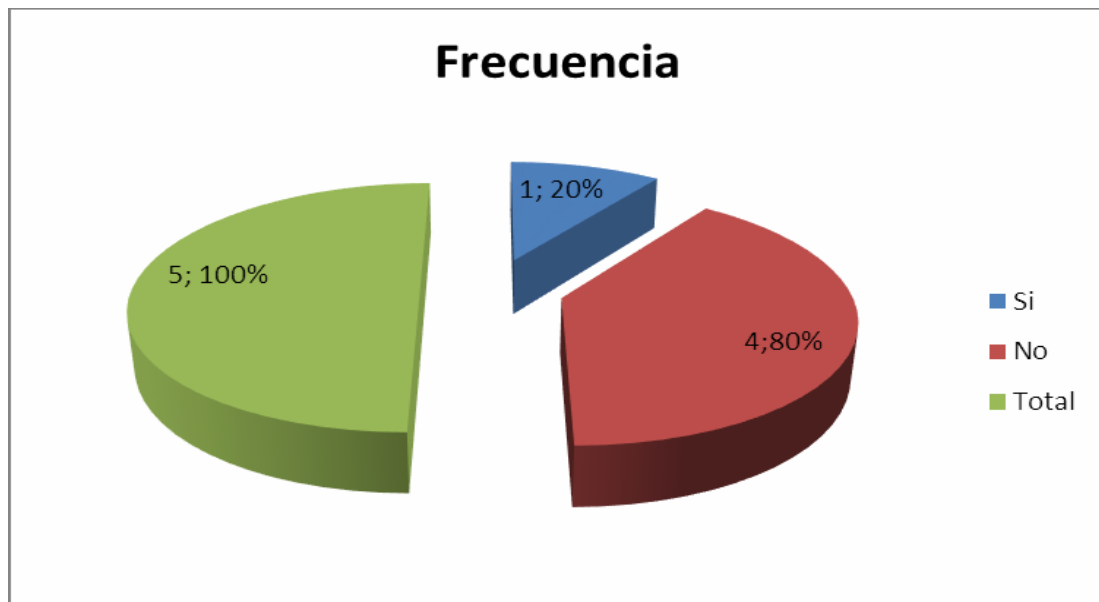
Análisis: El 100% de los encuestados afirma que el personal que labora en el departamento de administración desconoce todo sobre la normativa legal que existe en cuanto al pago y retención del impuesto al valor agregado; esto es sumamente peligroso por la aplicación de multa porque el organismo competente lo tome como una evasión de impuesto.

Ítem N° 7 ¿Conoce usted cuales son los deberes formales en materia del IVA?

Cuadro 7. Conocimiento de los deberes formales en materia de IVA

Alternativa	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	20	20%
No	80	80%
Total	100	100%

Gráfico 7. Conocimiento de los deberes formales en materia de IVA



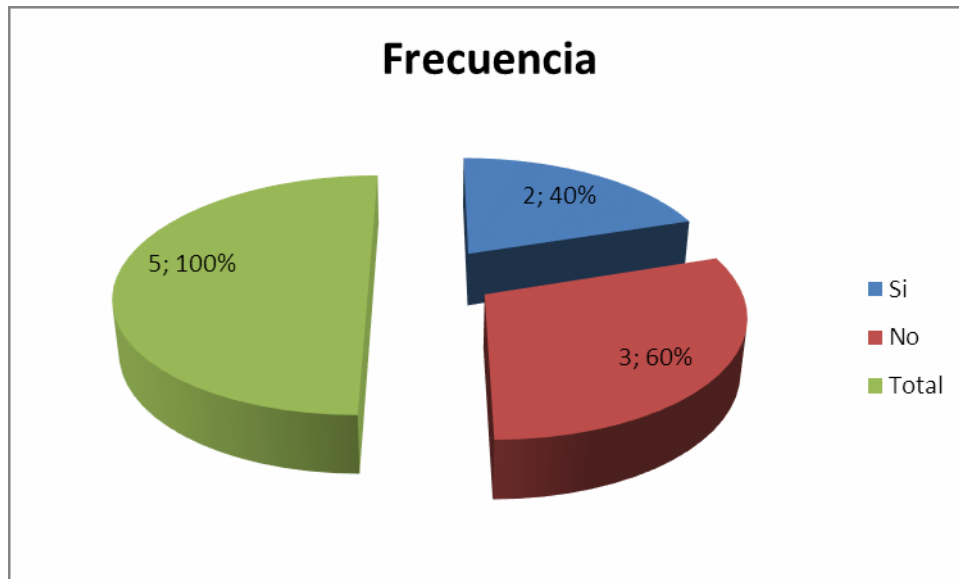
Análisis: En este ítem se puede notar como la población objeto de estudio realmente no sabe sobre los deberes formales ya que un 20% dice que si lo conoce mientras que el 80% afirma que no. Esto es de suma gravedad ya que los deberes formales deben ser acatados por las empresas productoras o distribuidoras de productos y mantener su solvencia con el organismo competente.

Ítem N° 8 ¿Existe en el departamento de Administración algún manual de procedimientos en materia del IVA?

Cuadro 8. Existencia de algún manual en materia de IVA

Alternativa	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	40	40%
No	60	60%
Total	100	100%

Grafico 8.



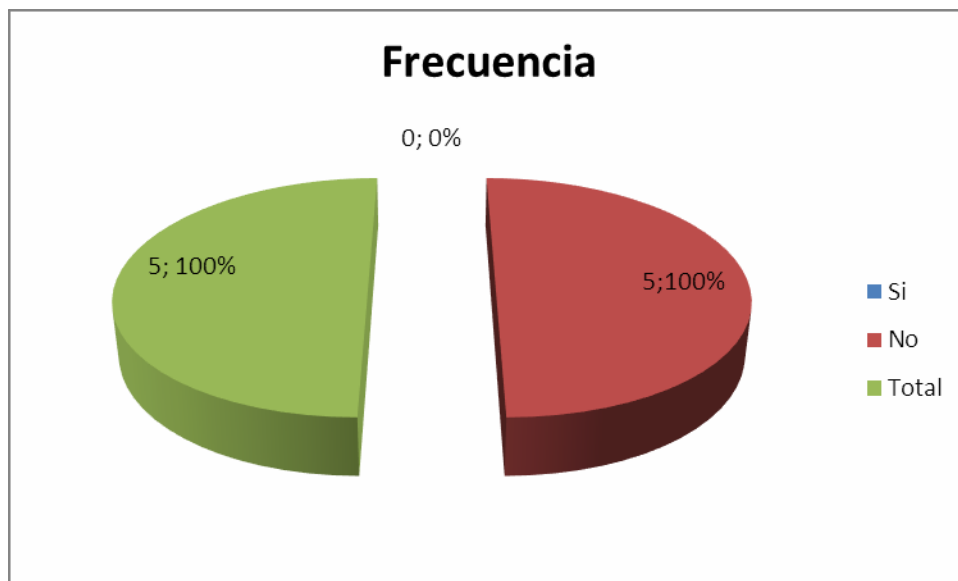
Análisis: El 40% dice que si hay un manual de normas y procedimientos el 60% dice que no; la empresa realmente no cuenta con un manual de procedimientos en materia del IVA; trayendo como consecuencia una mala realización de las actividades a la hora de retener y declarar impuesto.

Ítem N° 9 ¿Se lleva el registro de manera organizada de los libro de compras y ventas para la declaración del IVA?

Cuadro 9. Registro de forma organizada referente a los libros de compra y venta

Alternativa	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	0	0%
No	100	100%
Total	100	100%

Gráfico 9. Registro de forma organizada referente a los libros de compra y venta

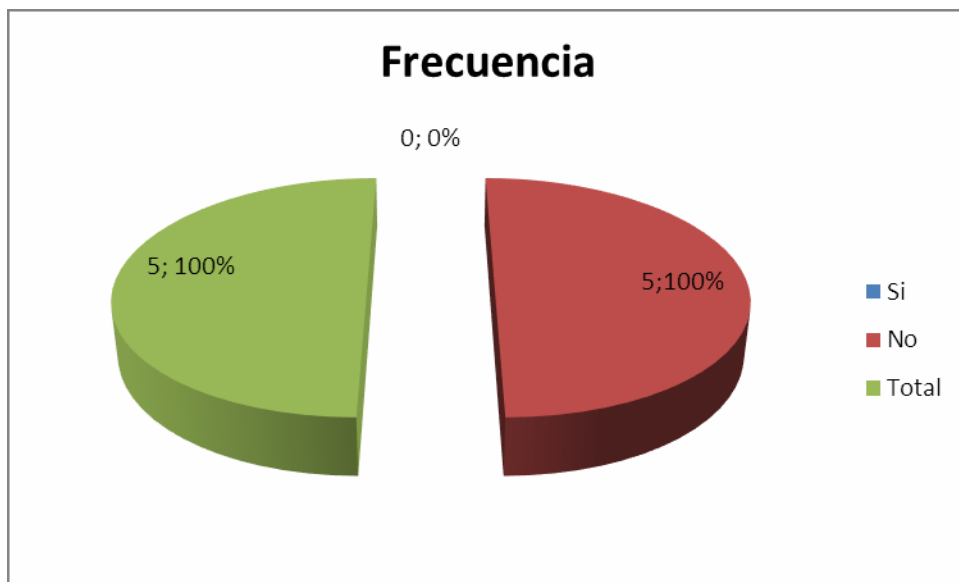


Análisis: El 100% de los encuestados está de acuerdo que se lleva organizadamente el libro de compras y ventas y esto se evidencia con anterioridad cuando los encuestados afirmaron que no se realiza la facturación de manera acorde para el pago y retención del IVA.

Ítem N° 10 ¿Ha sido sancionada la empresa por incumplimiento de los deberes formales en materia del IVA?

Cuadro 10. Sanción a la empresa por incumplimiento de los deberes formales en materia de IVA

Alternativa	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	100	100%
No	0	0%
Total	100	100%



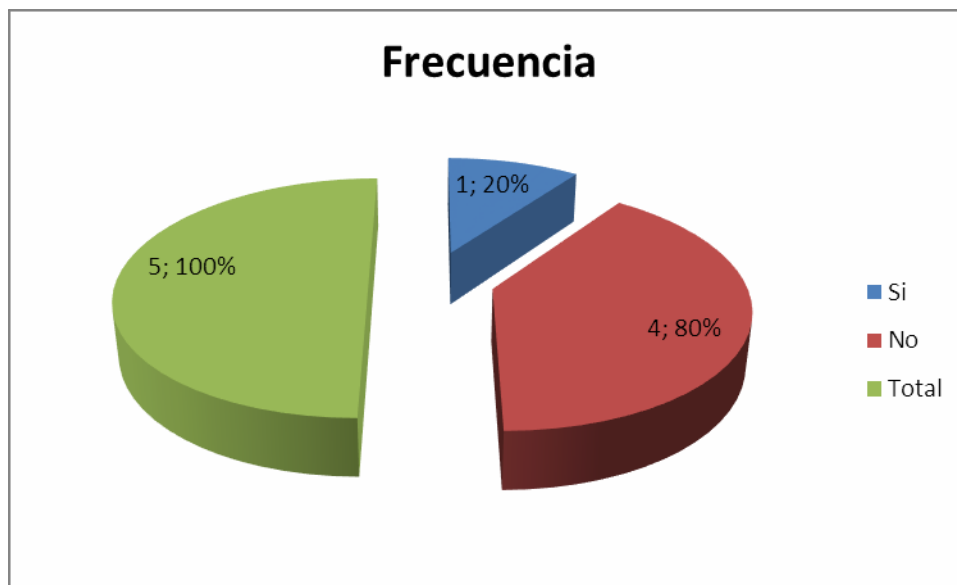
Análisis: La empresa ha sufrido de sanciones en el pasado por la manera como realizada los procesos administrativos en cuanto a la retención y pago del impuesto al valor agregado; con un 100% de los encuestados que lo afirma.

Ítem N° 11 ¿Estaría usted de acuerdo en participar en el diseño de mejoras en los procesos administrativos para el cumplimiento de los deberes formales?

Cuadro 11. Participación en las mejoras de los procesos administrativos para el cumplimiento de los deberes formales

Alternativa	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	80	80%
No	20	20%
Total	100	100%

Gráfico 11. Participación en las mejoras de los procesos administrativos para el cumplimiento de los deberes formales



Análisis: El 80% de la población afirma que si está de acuerdo en participar en el diseño de mejoras en los procesos administrativos para lograr el cumplimiento de los deberes para lograr disminuir los errores que se están cometiendo en la actualidad. Mientras que un 20% afirma que no, por falta de conocimientos en cuanto a la retención y pago de impuestos al valor agregado IVA.

CAPITULO V

PROPUESTA

Para empezar, se expresa la opinión derivada de la investigación en función de las bases teóricas analizadas y los objetivos estudiados que finalmente llevaron a la elaboración de los lineamientos respectivos, con la finalidad de suministrar una información científica para evaluar el cumplimiento de los deberes formales en materia del Impuesto al Valor Agregado en la empresa objeto de estudio.

5.1. Objetivo de la Propuesta

Proponer lineamientos en la gerencia administrativa para el cumplimiento del deber formal en el pago del impuesto al valor agregado (IVA) en la empresa Comercializadora Sandiegana, C.A.

5.2. Objetivos Específicos

Etapa I: Diagnosticar la situación actual de los Lineamientos administrativos para el cumplimiento de los deberes formales del IVA en la empresa Comercializadora Sandiegana, C.A.

Etapa II: Determinar los factores que afectan el cumplimiento de los deberes formales del IVA en la empresa Comercializadora Sandiegana, C.A.

Etapa III: Diseñar los lineamientos administrativos para el cumplimiento del deber formal del I.V.A. en la empresa Comercializadora Sandiegana, C.A.

5.3. Diseño Detallado de la Propuesta

Etapa I

Diagnosticar la situación actual de los Lineamientos administrativos para el cumplimiento de los deberes formales del IVA en la empresa Comercializadora Sandiegana, C.A.

En efecto, la dimensión diagnosticada, obtuvo un comportamiento alejado del análisis de Perozo (2008), cuando afirma que el Cumplimiento de los Deberes Formales se concibe como la correcta aplicación del programa de tributos, los cuales se encuentran orientados a desarrollar y fortalecer la cultura tributaria de las organizaciones enmarcadas dentro de la sociedad; dado que la empresa objeto de estudio carece de un conocimiento real sobre su capacidad tributaria, se encuentra distante de una normativa procedimental en materia del IVA específicamente.

A su vez, los promedios obtenidos revelan la escasa realización y ejecución de todas las actividades para llevar a cabo de manera eficiente, efectiva y eficaz los procesos generados en el IVA y por consiguiente, no alcanzan los niveles esperados para la consolidación de una eficiente estructura tributaria en cuanto al Impuesto al Valor Agregado se refiere.

Al efecto, cabe destacar lo erigido por Vargas (2007) quien afirma que una de las principales estrategias organizacionales debe ser cumplir con la planificación tributaria al 100%, es decir, acatar con exactitud las obligaciones ante la Administración Nacional en relación a los deberes formales producto de sus operaciones comerciales que se ejecutan normalmente como resultado de la actividad económica desarrollada por ellas, así como de la equilibrada relación a mantener con la administración tributaria.

Por otra parte, en lo inherente al cuarto objetivo específico que data sobre proponer mecanismos de control interno para la mejora y efectividad en el cumplimiento de los deberes formales del Impuesto al Valor Agregado (IVA) en la empresa Comercializadora Sandiegana, C.A., se presentan los siguientes aspectos a

considerar por parte de la gerencia de esta organización, en estas pautas de acción se plantea un plan de actualización de competencias que fortalezcan el mantenimiento de la gestión tributaria en materia específicamente al IVA, tomando en cuenta al individuo en su accionar hacia el entorno y el contexto donde se desenvuelve.

Etapas II

Determinar los factores que afectan el cumplimiento de los deberes formales del IVA en la empresa Comercializadora Sandiegana, C.A.

En este paso se puede adoptar el hábito de dejar una marca en cada documento para dejar evidencia visual de que la factura fue chequeada de acuerdo a los criterios que son importantes a la hora de realizar la cancelación de los deberes formales y entre estos factores tenemos los siguientes

-Que el monto del impuesto no este discriminado en la factura o documento equivalente.

-La factura no cumpla con los requisitos y formalidades dispuestos en la Ley que establece el Impuesto al Valor Agregado.

-El proveedor no esté inscrito en el Registro de Información Fiscal (RIF) o cuando los datos de registro incluido su domicilio no coincida con los indicados en la factura o documento equivalente.

-El proveedor hubiere omitido la presentación de alguna de sus declaraciones de impuesto al valor agregado.

Etapas III

Diseñar los lineamientos administrativos para el cumplimiento de los deberes formales del I.V.A. en la empresa Comercializadora Sandiegana, C.A.

Los mecanismos de control, como valor agregado al estudio finalizado se encuentran instaurados en los lineamientos presentados a continuación, los cuales tienen por finalidad ilustrar un modelo de gestión en materia tributaria para la

empresa objeto de estudio, tomando en consideración lo dispuesto en el Código Orgánico Tributario (COT) y lo propuesto por el Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley que establece el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y su Reglamento.

Al efecto, este apartado propone una serie de estrategias conducentes a mantener de manera eficiente las actividades en materia tributaria, las cuales aseguren el logro de los objetivos estratégicos definidos por la directiva de la empresa objeto de estudio.

Elaborar estos lineamientos requirió

Desarrollar una metodología de trabajo ajustado a las condiciones internas y externas de la empresa analizada con base a los resultados encontrados.

Definir los procesos, actividades y tareas necesarias para cumplir su misión organizacional.

Elaborar indicadores de gestión que faciliten la aplicación de pautas Tributarias en materia de IVA.

Los lineamientos se desarrollan a partir de ejes cuyo cumplimiento depende del éxito de su implementación o instauración. Estos ejes son: participación y compromiso de todos los actores del proceso, trabajo en equipo, consenso en la definición de objetivos, actitud crítica con respecto a las actividades que se realizan en materia del cumplimiento de los deberes formales con el fin de mejorarlas constantemente, definición clara de los servicios ofrecidos y un fuerte compromiso de parte de la gerencia para impulsar todo el proceso. En efecto, es de esperar la generación de forma natural de todo un cambio organizacional y una nueva cultura de gestión tributaria la cual coloque en marcha la rueda de la mejora continua a través de lo siguiente:

- Estos lineamientos van más allá de generar una panorámica de tributos, dado que se propone el hecho de gestionarlos adecuadamente. Esta nueva manera

implica ejecutar un monto asignado al IVA como producto de las ventas obtenidas y de las compras efectuadas.

- Colocar una óptica o foco financiero en las actividades atinentes al IVA, lo cual permitirá identificar las que generan valor, a través del análisis crítico efectuando los ajustes necesarios para lograr la mejora continua en materia de tributos.
- Para la implementación de la propuesta se sugiere una metodología de trabajo, la cual comienza por definir los objetivos y que a través de la planificación de actividades permite erigir un correcto cumplimiento de los deberes formales en materia de IVA respectivamente.

Pautas a llevar a cabo

La gerencia de la empresa objeto de estudio (Comercializadora Sandiegana, C.A.) necesita de un mecanismo de mejora de sus procesos contables y fiscales por parte de su personal administrativo y gerencial para la determinación eficiente del IVA, así como los inherentes a la forma de declarar y pagar oportunamente dichos tributos, tomando en consideración el de adecuar y mantener un eficiente sistema contable en sus operaciones, ahora siendo más correctos en cuanto a que declaran de forma semanal por ser nombrados Contribuyentes Especiales.

El personal de esta organización, debe estar consciente del pago de la obligación tributaria en materia del IVA, en virtud del cual, una persona en calidad de sujeto pasivo está obligado al pago de una suma de dinero, según lo previsto en la ley como generador de dicha obligación, en un lugar y momento determinado. Al efecto, considerar que la normativa de los derechos formales se ve enmarcada en el Código Orgánico Tributario (2014), el Decreto con rango valor y fuerza de Ley que establece el Impuesto al Valor Agregado (2011) y su Reglamento pero también en providencias que rigen las normas para la elaboración y presentación de facturas.

La gerencia de esta empresa debe darle uso eficaz a la información contable que tenga, también deben tener conocimiento acerca de cómo obtuvieron esas cifras y lo que ellas significan en términos tributarios, para poder determinar, declarar y pagar eficientemente mediante un procedimiento contable para la empresa considerando e internalizar por parte de la entidad objeto de estudio, que el hecho imponible se perfecciona con la emisión de factura o documento equivalente; por ello, la aplicación del IVA requiere, como cualquier norma legal, un territorio el cual determine el régimen jurídico correspondiente, con la obligación de efectuar lo siguiente:

- La determinación y pago del impuesto se deberá efectuar y presentar los primeros 15 días de cada mes, ante las instituciones bancarias receptoras de estas declaraciones.
- Asimismo, manejar el conocimiento en su área de contabilidad donde la base imponible, es la situación jurídica que determina arribar a una cifra sobre la cual se aplicará un porcentaje, permitiendo conocer cuánto tiene que pagar el sujeto pasivo, generando así, un sentido de carácter tributario.
- El departamento de contabilidad de la empresa objeto de estudio deberá llevar en forma planificada y organizada relaciones mensuales de compras y de ventas, expresadas seguidamente: Libro de compras – requisitos (**Art. 75 reglamento de ley del IVA**) y Libro de ventas – requisitos (Art. 76 reglamento de ley del IVA), ahora organizadas y declaradas de forma semanal según gaceta oficial extraordinaria N° 6.396 de fecha 21 de Agosto de 2018

Sin embargo, se acota el hecho de tomar conciencia de que no generarán crédito fiscal los impuestos incluidos en facturas falsas o no fidedignas, así como aquellas en las cuales no se cumplan con los requisitos exigidos conforme a lo previsto en el artículo 57 de esta Ley del IVA.

Conociendo la situación del problema existente, se hace necesario la realización de un evalúo de los recursos Humanos, Institucionales, Materiales y Tiempo con el objetivo de evaluar la implementación del plan propuesto.

5.4. Recursos Humanos

Tiene que ver con todas las personas involucradas en la investigación, las cuales son el Contador Público, La Administradora, la Asistente Administrativo y la Investigadora.

5.5. Recursos Institucionales

Institución objeto de estudio, lo cual es la empresa Comercializadora Sandiegana, C.A.

5.6. Recursos Materiales

De acuerdo a Soto (2009), el análisis de la factibilidad técnica, se refiere a los productos necesarios como herramientas, conocimientos, habilidades, experiencias, entre otros que son necesarios para realizar las actividades o procesos que requiere el proyecto. Al respecto en el cuadro N° 12 se muestran cuáles son los materiales que se requieren para la elaboración de la propuesta.

Cuadro N° 12 Recursos Técnicos

Ítem	Descripción	Precio
1	Grapadoras	30.000,00
2	Fax	180.000,00
3	Mobiliario	120.000,00
4	Computador	250.000,00
5	Teléfono	150.000,00
6	Impresora	40.000,00

Fuente: Comercializadora Sandiegana, C.A

5.7. Tiempo

A continuación, se presenta el Cronograma de Actividades a seguir para el desarrollo de la investigación:

Cuadro 13.

Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO					
	Febrero 2019	Marzo 2019	Abril 2019	Mayo 2019	Junio 2019	TOTAL EN MESES
Planificación de la Investigación	X					1
Prueba del instrumento		X				1
Aplicación del Instrumento		X				1
Recolección de los datos		X				1
Análisis e interpretación de los datos recabados			X			1
Redacción del Informe Final				X		1
Defensa					X	1
Total						7

Fuente: Mesa (2019).

CONCLUSIONES

Luego de haber realizado el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, según las respuestas emitidas por la población seleccionada en la investigación denominada Cumplimiento de los Deberes Formales en materia del IVA, y en función de los objetivos específicos planteados en esta investigación, se determinaron las siguientes conclusiones:

En referencia a identificar los deberes formales en materia del Impuesto al Valor Agregado en la empresa objeto de estudio, las observaciones apuntan a un inadecuado cumplimiento de los deberes formales en materia del IVA; es decir, que no se cumple a cabalidad por falta de actualización en relación a la materia tributaria.

En cuanto a explicar los elementos para calcular y enterar el Impuesto al Valor Agregado, se determinó como la empresa no se encuentra debidamente asesorada en materia tributaria, lo cual sin duda, afecta de manera efectiva los cálculos correspondientes del IVA y enteramiento en las oficinas receptoras del mismo. De acuerdo a determinar el cumplimiento de la normativa legal en materia del Impuesto al Valor Agregado, la empresa si bien es cierto, cumplen de forma mediana con la normativa legal que engloba la aplicación del IVA, tampoco se llevan a cabo los controles en cuanto a procesos de facturación, así como también en la forma de llevar los libros legales, debido a la falta de orientación en materia al IVA se refiere; aunado a lo expresado llevan de manera no procedimental lo referido a las pautas de acción que instituye el Código Orgánico Tributario (COT).

En cuanto a lo referente al objetivo general, el cual versa sobre evaluar el cumplimiento de los Deberes Formales en materia del Impuesto al Valor Agregado; cabe destacar que el cierre de la variable permite traer a colación que existen desviaciones en la administración del recaudo por concepto de IVA producto de un problema de conocimientos tributaros, así como la falta de conocimientos fiscal en la gerencia de administración, y la gerencia de contabilidad respectivamente, tal vez, por no tener en el transcurso del tiempo personal calificado en el área tributaria, el cual

pudiera llevar el procedimiento acorde a cada tributo, así como presentar en las fechas indicadas las declaraciones mensuales del IVA.

Es de este modo, que dicha desorganización a nivel procedimental trae como consecuencia un retraso en el pago, incumplimiento de los plazos para subsanar los errores materiales de la facturación, así como la presentación errada, realizada en forma reiterativa y vinculada a la aplicación de la alícuota del impuesto sobre las actividades comerciales, industriales, de servicio y de índole similar (IVA), lo cual pudiera generar multas y sanciones respectivas a la empresa.

RECOMENDACIONES

En cuanto al ordenamiento jurídico patrio se señala que el sistema tributario procurará la justa distribución de las cargas públicas, según la capacidad económica del o la contribuyente. En este marco de lineamientos, a nivel contable toda empresa toma en consideración un entorno tributario el cual demanda acciones a nivel operativo y conlleva a aplicaciones estratégicas proclives a generar una eficiencia de sus operaciones, por ello, a continuación, se presentan las sugerencias aportadas por la investigadora con respecto al estudio realizado, a saber:

Generar un tratamiento adecuado y eficiente al cálculo y cancelación de los impuestos de ley, específicamente el correspondiente al IVA, para que no sean registrados al momento de cancelar el impuesto, sino cuando éste se origina como obligación de la empresa.

Elaborar por parte de la gerencia general y contable de la empresa objeto de análisis una estructura financiera de manera formal, conforme a un diagnóstico de sus finanzas para la obtención de una eficiente gestión de sus operaciones en materia de IVA, por ello, se debe abordar los lineamientos pautados en el presente estudio para un adecuado proceso de declaración, y pago de manera mensual en la fecha que corresponda.

Para efectos de un debido cumplimiento de los deberes y obligaciones tributarias, se debe exigir por parte de quienes venden los productos y servicios requerido la expedición de la correspondiente factura, la cual, además, constituirá el soporte necesario para invocar deducciones y otros beneficios tributarios en el área del IVA; Por otra parte, la empresa objeto de estudio debe crear un mecanismo de mejora de sus procesos contables y fiscales por parte de su personal administrativo, contable y gerencial para la determinación eficiente de este tributo, siempre y

cuando se actualicen los Programas de Contabilidad cada vez que exista una modificación sobre el régimen tributario.

Asimismo, para dar cumplimiento a los procedimientos establecidos en la determinación, declaración y pago del IVA la empresa objeto de estudio debe efectuar la contratación de personal calificado y actualizado según la normativa vigente, requiriéndose a su vez, de una supervisión exhaustiva de los procesos como: cuantificación correcta del impuesto, oportunidad del enteramiento, elaboración de libros especiales, emisión de comprobantes de retención del IVA, entre otros, con la finalidad de optimizar el cumplimiento de sus deberes formales en esta temática.

Informar las desviaciones que se encuentren a lo largo del procedimiento inherente al IVA, a través de un memorándum para crear y fijar responsabilidades al personal que labora en el área administrativa de la referida empresa.

REFERENCIAS

Alvarado, Víctor. Y Cruz Jesús (2005), **“Auditoría Tributaria”** (2^a ed.).Barquisimeto, Venezuela. Editorial: Jurídicas Rincón, C.A.

ÁVILA, O. y Bastidas, J. (2005). “Administración Tributaria”.

Arribasplata, Lizaura (2018), **“Inteligencia emocional en el desempeño docente de la I.E N° 8183 Pitágoras de Puente Piedra, 2018”** Trabajo de Grado presentado en la Universidad César Vallejo, Perú- Lima.

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2006). **Metodología de la investigación**. (4^a ed.). México Editorial: Mc. Graw Hill.

Canaza, Jorge; Larriviere, Aldo y Ramirez, Juan (2015). **“Estudio De La Relacion Entre La Inteligencia Emocional Y El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De C.E.P Santa Ana- Tacna 2015”** Trabajo de Grado presentado en la Neumann Bussiness School, Perú- Tacna.

Chiavenato, Idalberto (2002). **Administración en los Nuevos Tiempos**. Bogotá, Colombia. Editorial: McGraw Hill.

Chiavenato, Idalberto (2006). **Introducción a la Teoría General de la Administración** (7^a ed.). Ciudad de México, México. Editorial: McGraw Hill.

Chiavenato, Idalberto (2009). **Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones**. (2^a ed.). Ciudad de México, México. Editorial: McGraw-Hill.

Chiavenato, Idalberto (2011). **Administración de Recursos Humanos (9^a Ed.)**. Ciudad de México, México. Editorial: McGraw Hill.

Fajardo, Rosario . (2017). **“La Inteligencia Emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD EN LÍNEA LIMA- 2017”** Trabajo de Grado presentado en la Universidad César Vallejo, Perú- Lima.

Gardner, Howard. (1995). **Inteligencias Múltiples. La teoría en la práctica**. Barcelona, España. Editorial: Paidós.

González, Jessica (2017). **“Inteligencia Emocional y su Incidencia en el desempeño docente en la Universidad Tecnológica del Centro”** Trabajo de Grado presentado en la Universidad de Carabobo, Venezuela- Valencia.

Goleman, Daniel (1996). **Inteligencia Emocional** (1ª ed.). Madrid, España Editorial: Kairós.

Goleman, Daniel (1998). **Práctica de la Inteligencia Emocional** (1ª ed.). Madrid, España Editorial: Kairós.

Tamayo y Tamayo, Mario (2003). **El Proceso de la Investigación Científica**. (4ª ed.). D F, México. Editorial: Limusa S.A.

Tamayo y Tamayo, Mario (2008). **El proceso de la investigación científica**. (5ª ed.).D F, México. Editorial: Limusa S.A.

Trespalacios, Juan; Vázquez, Rodolfo y Bello, Lautentino (2005). **Investigación de Mercados**, Madrid, España. Editorial: Ediciones Paraninfo, S.A,

Yabar, Kathya (2016.) **“Niveles de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el personal de Salud Administrativo de la Micro Red La Molina- Cieneguilla”** presentado en la Universidad San Martín de Porres, Perú- Lima.

ANEXOS