



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**LINEAMIENTOS DE CONTROL PARA  
MEJORAR LOS PROCESOS DE  
RETENCIÓN DEL IVA EN LA EMPRESA  
SERVICIOS INDUSTRIALES  
DE ELECTRICIDAD C.A.**

**Autoras:** Daniela Castillo  
Francismar Moreno

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



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**LINEAMIENTOS DE CONTROL PARA MEJORAR LOS  
PROCESOS DE RETENCIÓN DEL IVA EN LA EMPRESA  
SERVICIOS INDUSTRIALES DE ELECTRICIDAD C.A.**

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

**Autoras:** Daniela Castillo  
C.I.: 21.585.917  
Francismar Moreno  
C.I.: 26.144.708

**Tutor:** Licda. Claribel Mieres

San Diego, Diciembre de 2018



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

**ACTA DE ACEPTACION DEL TUTOR**

Quienes suscriben esta Acta, Claribel Mieres, de Cédula de Identidad No. V-10.268.485, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por las ciudadanas Daniela Castillo y Francismar Moreno, portadoras de las Cédulas de Identidad N° V-21.585.917 y C.I 26.144.708, respectivamente, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado **“LINEAMIENTOS DE CONTROL PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE RETENCIÓN DEL IVA EN LA EMPRESA SERVICIOS INDUSTRIALES DE ELECTRICIDAD C.A.”**, presentando como requisito parcial para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos y méritos suficiente para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los cinco (05) días del mes de diciembre del año dos mil dieciocho (2018).

---

Licda. Claribel Mieres

C.I. V-10.268.485

## INDICE GENERAL

<b>LISTA DE CUADROS</b>	<b>pp.</b>
<b>DEDICATORIA</b>	v
<b>AGRADECIMIENTO</b>	vi
<b>RESUMEN INFORMATIVO</b>	viii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	x
<b>CAPÍTULO</b>	1
<b>I EL PROBLEMA</b>	
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.2. Formulación del Problema	6
1.3. Objetivos de la Investigación	6
1.4. Justificación de la Investigación	6
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>II MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de la Investigación	8
2.2. Bases Teóricas	13
2.3. Bases Legales	16
2.4. Definición de Términos Básicos	22
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>III METODOLOGÍA</b>	
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	24
3.2. Fases Metodológicas	26
3.2.1 Fase I. Diagnóstico de la Situación Actual	26
3.2.2 Fase II. Identificación de las debilidades y fortalezas en los procesos de control interno de retención del IVA	28
3.2.3 Fase III. Diseño de lineamientos de control	28
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>IV RESULTADOS</b>	
4.1 Análisis de los Resultados	29
<b>CAPITULO</b>	
<b>V PROPUESTA</b>	
5.1. Presentación de la Propuesta.	41
5.2. Objetivos de la Propuesta.	42
5.3. Justificación de la Propuesta.	42
5.4. Factibilidad de la Propuesta.	43
5.5. Desarrollo de la Propuesta.	45

<b>CONCLUSIONES</b>	pp.
<b>RECOMENDACIONES</b>	51
<b>REFERENCIAS</b>	54
<b>ANEXOS</b>	55
	58

## **LISTA DE CUADRO**

<b>CUADRO</b>	<b>pp.</b>
1. Cuadro de observación directa: Lista de Cotejo	34

## **DEDICATORIA**

Al finalizar mi carrera profesional he logrado uno de los objetivos más importantes de mi vida y quiero darles las gracias de manera especial a todas aquellas personas que me apoyaron para superar cada uno de los obstáculos que se me fueron presentando en el camino, con todo respeto y amor dedico este triunfo:

Principalmente a Dios todo poderoso, por haberme dado la vida y la fortaleza necesaria para continuar en este proceso de obtener uno de mis anhelos más deseados, por y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones, la cual ha sabido formarme con buenos principios, valores, sentimientos y humildad, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

A mi Abuelo, más que un abuelo ha sido siempre un padre para mí, cuidándome, guiándome, y brindándome su apoyo incondicional y excelentes consejos.

A mi abuela María que siempre me ha acompañado a lo largo de mi vida, aconsejándome, cuidándome, apoyándome en las situaciones más adversas.

A mi hijo Andrés, mi amor por ti me ha hecho luchar para alcanzar mis sueños y demostrarte que con perseverancias, esfuerzo y dedicación todas las personas podemos alcanzar nuestras metas, sueños y anhelos más deseados.

A mi familia y amigos que de una forma u otra manera me han brindado su apoyo y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

Agradecemos a nuestros docentes de la Escuela de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión.

**Daniela Castillo**

## **DEDICATORIA**

Al culminar mi carrera universitaria he cumplido una meta más en mi vida, por esta razón quiero darles las gracias a las personas que me apoyaron, con todo amor y cariño dedico este triunfo:

A Dios, quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas sin desfallecer.

A mi madre, quien me mostro siempre su cariño, fe y apoyo sin importar nuestras diferencias de opiniones, permitieron que logre culminar mi carrera profesional.

A la memoria de mi padre, que a pesar de esta distancia física siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos te dedico con mucho amor este trabajo, espero que estés muy orgulloso de mi.

Especialmente a mi hermana, que ha sido mi motivación desde que tengo memoria, ella es una de las razones por la cual finalice esta etapa, y a pesar de lo difíciles que sean las circunstancias siempre serás mi motor de vida.

A mi novio Leonel, gracias por tu paciencia y comprensión que ha sido apoyo incondicional durante toda mi carrera, con su ayuda constante ha sido mi guía durante este tiempo, tú amor y cariño me ha enseñado mucho y te has convertido en una motivación en mi vida, que este triunfo sea de los dos.

A mi tutora, Lic. Claribel Mieres por toda su dedicación, empeño, orientación y paciencia para poder culminar con éxito este trabajo de grado.

A mis profesores, gracias a ellos por enseñarme, por darme su apoyo y su comprensión, ellos siempre estaban dispuestos a ayudar en los momentos más duros sin pedir nada a cambio. Ellos son parte de este logro, les agradezco por el apoyo, orientación y experiencia que me brindaron día con día para culminar mi carrera.

**Francismar Moreno**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi más inmensa gratitud y agradecimiento a Dios, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad, quien ha llenado siempre mi vida, la de mi familia y seres queridos de muchas bendiciones, éxitos, grandes enseñanzas y mucho amor.

Agradezco infinitamente A mi madre Violeta Acosta, abuela María Acosta, mi abuelo Osvaldo Micalizzi y mis Hermanos Anderson Castillo y Jean Marcos Castillo quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy uno de mis sueños, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer a las adversidades porque Dios estará conmigo siempre.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

**Daniela Castillo**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por bendecirme la vida y protegerme a lo largo de la carrera universitaria.

A mi madre Lolimar Olivo, por su apoyo, su fe infinita y sus palabras al decir "sigue, termina lo que empezaste", gracias por tu amor y esfuerzo para que yo lograra esta meta.

A mi padre Francisco Moreno, por tu crianza y tus palabras de aliento que siempre me llegaban al corazón, siempre me brindaste tu confianza y tu sabías de lo que era capaz de lograr, gracias por todo a pesar de esta distancia.

A Leonel Mujica, por su apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera universitaria, tú me has demostrado un amor puro y sincero en todo este tiempo, me siento muy agradecida contigo por tu compañía y amor, viviendo momentos de alegrías y tristezas juntos, gracias por todo.

A mi hermana Eligmar Moreno, que desde que nació se convirtió en mi luz y razón de vivir, dentro de tu inocencia siempre has estado pendiente de mí y dándome muchas fuerzas de seguir adelante.

A mi tía Nailet Olivo, por siempre apoyarme en mis decisiones y estar de mi lado sin importar las razones, gracias por tu cariño y amor.

También quiero agradecer a la Universidad José Antonio Páez, directivos y profesores por permitirme finalizar la carrera.

**Francismar Moreno**



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

**LINEAMIENTOS DE CONTROL PARA MEJORAR LOS  
PROCESOS DE RETENCIÓN DEL IVA EN LA EMPRESA  
SERVICIOS INDUSTRIALES DE ELECTRICIDAD C.A.**

**Autoras:** Daniela Castillo

Francismar Moreno

**Tutora:** Licda. Claribel Mieres

San Diego, Diciembre 2018

**RESUMEN INFORMATIVO**

El presente trabajo de grado tuvo como objetivo principal diseñar lineamientos de control para mejorar los procesos de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A., con el fin de lograr la eficiencia en cuanto al cumplimiento de los deberes formales en materia de IVA, para los agentes formales de retención de este impuesto, para lograr el pago puntual de sus obligaciones tributarias contraídas, y poder minimizar el riesgo de sufrir multas y sanciones al momento de una fiscalización. En cuanto a la metodología, la investigación estuvo enmarcada en los denominados proyectos factibles, apoyado en un estudio con diseño de campo no experimental y con una revisión bibliográfica, a nivel descriptivo. En cuanto, a la población estuvo integrada por veintisiete (27) trabajadores que integran la empresa en estudio, y la muestra seleccionada, estuvo representada por un (01) trabajador relacionado al proceso de retenciones en materia de IVA, quien suministró la información que requirió la investigación. Por otro lado, las técnicas e instrumentos de recolección de datos aplicadas fueron la entrevista estructurada a través de un cuestionario conformado de once (11) preguntas abiertas, y la observación directa mediante una lista de cotejo, cuyos resultados fueron analizados e interpretados para realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos de retención del IVA por parte de la empresa en estudio, de esta manera poder identificar las debilidades existentes en los procesos de control interno de retención del IVA, con la finalidad de desarrollar los lineamientos propuestos de acuerdo a las necesidades propias de la organización, con el fin de lograr cumplir con los objetivos y brindar una posible solución viable a la problemática expuesta. Se concluye, que es necesario establecer controles para cumplir con los procesos de declaración y pago oportuno de las retenciones de IVA, y evitar sufrir multas y sanciones por parte del ente Fiscal.

**Descriptor:** Lineamientos, Control Interno, Impuesto al Valor Agregado, Agente de Retención, Retenciones.

## INTRODUCCIÓN

Las empresas se encuentran cada día más dedicadas a cumplir con sus obligaciones tributarias, en especial aquellos que son establecidos por la Administración Tributaria, como agentes de retención de impuestos, por lo tanto, requieren contar con procesos claros y bien definidos, que permitan que el personal cumpla con los procedimientos, normativas y políticas establecidos, así como las leyes actuales, para cumplir con los objetivos y metas propuestos.

En este sentido, el presente estudio estuvo orientado a proponer lineamientos de control adecuados para mejorar los procesos de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad, con la finalidad de cumplir con las obligaciones tributarias contraídas al ser establecido por la Administración Tributaria como Agentes de retención del IVA, con el propósito de minimizar los riesgos de sufrir multas, sanciones o suspensión de actividades, al momento de una fiscalización. Para ello, la investigación se basará en los lineamientos de un proyecto factible con diseño de campo. En este orden de ideas, el siguiente trabajo de grado quedó estructurado de la siguiente forma:

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

Capítulo II, Marco Teórico: 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 y nivel de investigación, las fases metodológicas de la investigación de acuerdo con los objetivos específicos.

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

Capítulo V, la Propuesta: que dio solución a la problemática existente en la

empresa en estudio, la cual consistió en diseñar lineamientos de control para mejorar los procesos de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A.

Finalmente, las Conclusiones y Recomendaciones finales a las cuales llegaron las autoras en la presente investigación.

Referencias: bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo información que permiten sustentar la propuesta presentada para el desarrollo de la presente

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

Los estados, a nivel mundial, buscan cubrir parte de sus gastos públicos con los ingresos generados por los impuestos, tasas y contribuciones, por lo que requieren del cumplimiento de los deberes formales en materia tributaria por parte de las empresas que generan la mayor cantidad de impuestos. Por lo tanto, las organizaciones, deben mejorar sus procesos para poder lograr realizar el pago oportuno de sus obligaciones tributarias, con la finalidad de minimizar los riesgos de sufrir multas, sanciones o hasta suspensión de sus actividades, por incumplimiento de la ley y normativas vigentes.

En Venezuela, la Administración Tributaria tiene un papel predominante, debido a que involucra a todos los órganos, sistemas y miembros de este país mediante la recaudación de tributos, para la obtención de ingresos que permitan cubrir el gasto público. Buscando constantemente innovar los sistemas de control que brinden una mayor eficiencia en la gestión del sector público. Entre los tributos establecidos por el Estado Venezolano, se encuentra el Impuesto al Valor Agregado (IVA), el cual entró en vigencia a finales del año 1.993; este impuesto según Villegas (2.012):

Es el tributo directo que grava la enajenación de los bienes muebles, la prestación de servicios de manera independiente y la importación y exportación de bienes o servicios, aplicables dentro del territorio nacional y que deben pagar las personas naturales o jurídicas que realicen alguna actividad que esté enmarcada dentro de la ley como un hecho imponible. (p:315).

En este mismo orden de ideas, cabe resaltar que este tributo es considerado como el más líquido para la Administración Tributaria, y es a través del mismo, que se cubren una gran parte de los gastos operativos de la Administración Pública, aparte de otros impuestos, y de la renta petrolera, debido a que su naturaleza grava la mayoría de los bienes y servicios prestados, siendo soportado por el consumidor final. En este contexto, el ejercicio de la Administración Tributaria es llevada a cabo en la actualidad mediante el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), estableciendo obligaciones mediante una serie de normativas, reglamentaciones, políticas, estrategias, entre ellas la fiscalización, para velar el cumplimiento normal de dichas obligaciones, con la finalidad de aumentar los ingresos públicos.

En este sentido, para lograr un seguro ingreso de los impuestos el Estado Nacional, ha desarrollado un conjunto de cambios en el Sistema Tributaria, para lograr cumplir con el pago de los tributos, mediante la promulgación de normativas que promuevan este fin. Por lo tanto, la Administración Tributaria (SENIAT), ha designado a un conjunto de empresas con la calificación de contribuyentes especiales, que realizan la actividad de ser agentes de retención del IVA, quienes asumen el compromiso de enterar y pagar los tributos generados, reteniendo la totalidad o una porción de esta, de acuerdo a las disposiciones establecidas en la normativa legal vigente en materia del IVA, así como en los lapsos de tiempo señalados en el calendario tributario.

De acuerdo a tales implicaciones, el presente estudio está orientado a estudiar la situación actual de la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A., en Urbanización Industrial La Quizanda, Av. Circunvalación, Galpón N° 4, Municipio Valencia, Estado Carabobo. La empresa está dedicada al mantenimiento y reparación general a equipos eléctricos, balanceo dinámico electrónico de rotores, pruebas electromecánicas y rebobinados de motores. La misma, ha manifestado

presentar debilidades en sus procesos, al momento de efectuar la retención del IVA a sus proveedores, que afecta la declaración y pago oportuno, de acuerdo a la normativa legal vigente, lo que podría generar multas y sanciones, al momento de una fiscalización, por no cumplir con los deberes formales en materia tributaria.

Es por ello, que se requiere realizar una evaluación si existen procedimientos, normativas y políticas establecidas, para que el personal pueda desarrollar adecuadamente los procesos, y detectar que debilidades presentan que está generando dificultades en los procesos, así como verificar si existe una supervisión en el área y segregación de funciones, para evitar el riesgo de incumplimiento de los deberes formales que puedan afectar a la operatividad de la empresa. Además, poder determinar si se están realizando los cálculos de manera adecuada, así como la entrega de los comprobantes de retención a los proveedores, de manera oportuna, para cumplir con las disposiciones de las normativas vigentes.

Para ello, en el presente estudio se pretende proponer lineamientos de control interno que permitan mejorar los procesos de retención del IVA, en la empresa en estudio, debido a que como Agente de Retención, está sujeta a una fiscalización continua, por lo que se quiere minimizar el riesgo de sufrir multas, sanciones o hasta suspensión de actividades, por incumplimiento de las normativas y Leyes vigentes, generadas por desconocimiento u omisión. A tal efecto, a través de los lineamientos de control propuestos se desea mejorar el desempeño laboral del personal que labora en la empresa, así como cumplir con los tiempos de declaración, pago y entrega de comprobantes a proveedores, mejorando su imagen de la empresa, y lograr los objetivos propuestos en materia tributaria

## **1.2 Formulación del Problema**

De acuerdo con lo planteado se formula la siguiente interrogante ¿Cuáles serían los lineamientos de control adecuados para mejorar los procesos de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A.?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Proponer lineamientos de control para mejorar los procesos de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual de los procesos de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A.
- Identificar las fortalezas y debilidades existentes en los procesos de control interno de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A.
- Diseñar lineamientos de control para mejorar los procesos de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A.

## **1.4 Justificación de la Investigación**

Las empresas están en constante búsqueda para cumplir con sus compromisos tributarios, para contribuir con el gasto público, de acuerdo a las Normas y Leyes establecidas en el país en el cual desempeñan sus actividades, por lo que requieren mejorar sus procesos para lograr ser más eficientes y efectivas en lograr sus objetivos y metas propuestos, así como cumplir con el enteramiento y pago de sus impuestos. En este sentido, el presente estudio se justifica, debido a que mediante lineamientos de control propuestos la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A. podrá

para mejorar los procesos de retención del IVA, minimizando los riesgos de sufrir multas y sanciones al momento de una fiscalización.

En este sentido, la empresa podrá mejorar sus procesos de retención del IVA, optimizando el desempeño del personal que labora en el área, estableciendo además controles internos que garanticen el registro oportuno de las cuentas por pagar, realizar las retenciones a tiempo, emisión y envío de los comprobantes de retención a los proveedores oportunamente, enteramiento y pago de las retenciones a tiempo, todo ello con la finalidad de que el personal sea más eficiente y efectivo al desempeñar sus funciones, y lograr los objetivos y metas propuestos.

Por lo tanto, los lineamientos de control interno a ser propuestos, permitirán dirigir al personal a cumplir con las normas y leyes, mejorar su desempeño profesional en el campo laboral, lograr los objetivos de la organización, asimismo la empresa podrá cumplir con la declaración y pago de sus compromisos tributarios, y cumplir con sus actividades en calidad de agente de retención, mejorando su imagen ante el estado y ante sus proveedores.

Asimismo, el presente estudio servirá de aporte a otras investigaciones de estudiantes de la Universidad José Antonio Páez y otras Universidades, que se encuentren inmersas en las líneas de investigación Tributos Nacionales y Municipales, establecidos por la Facultad de Ciencias Sociales, para la Escuela de Contaduría Pública. Finalmente, servirá a las autoras para aumentar sus conocimientos académicos y profesionales para su desempeño laboral en materia de retenciones del IVA.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

En el presente capítulo se presenta el marco teórico que de acuerdo a Hurtado y Toro (2007: 83), señalan que el marco teórico: “tiene como finalidad revisar la mayor cantidad posible de información sobre el problema que se va a investigar, para evitar cometer errores ya superados a repetir estudios realizados”, de esta manera está constituido para la presente investigación por los antecedentes, las bases teóricas y legales, y los términos básicos, que guardan relación con el tema planteado, presentados a continuación:

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

De acuerdo a Ramírez (2012:61), los antecedentes de la investigación: “consiste en dar al lector toda la información posible acerca de las investigaciones que se han realizado, tanto a nivel nacional como internacional, sobre el tema que se pretende investigar”, de acuerdo a lo antes expuesto por el autor, se refiere a los trabajos de grado y otras investigaciones que guardan relación al tema en estudio, y dan un aporte para lograr desarrollar el presente estudio, entre los cuales se encuentran:

Primeramente, el presentado por Giraldo y Velásquez (2017), en su trabajo de grado titulado **“Lineamientos para la recuperación de los créditos fiscales como estrategia financiera en la empresa Corpotyre, C.A. Ubicada en San Diego, Estado Carabobo”**, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez. La investigación tuvo como finalidad lograr la eficiencia en cuanto al aprovechamiento de los créditos fiscales, debido a que la mayoría de sus clientes son contribuyentes especiales, por lo tanto, reciben un número considerable de comprobantes de retención de IVA, cantidad que está por encima de lo que puede utilizar la empresa, luego de la compensación de sus créditos

y débitos fiscales, trayendo como consecuencia una disminución en el flujo de efectivo que dispone la organización.

La metodología utilizada fue bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo a nivel descriptivo, en donde se aplicó como técnica de recolección de datos serán la entrevista estructurada a través de un cuestionario conformado de preguntas cerradas, y la observación directa a mediante una lista de cotejo, donde la muestra seleccionada estuvo comprendida por tres (03) trabajadores. Con los resultados obtenidos los autores concluyeron en su investigación que, muchas empresas se ven afectadas, ya que disminuye su flujo de caja al dejar de percibir el IVA por concepto de retenciones efectuadas por sus clientes, y a su vez deben pagar el total del impuesto adquirido mediante sus compras de bienes y servicios, por lo que al compensar en la declaración mensual de IVA, en ocasiones se encuentran con excedentes de créditos fiscales provenientes de la aplicación de dichas retenciones.

Al respecto, su aporte a presente estudio, es reflejar la importancia que tiene los agentes de retención en declarar y pagar los tributos a tiempo, y además de cumplir con la entrega de comprobantes a sus proveedores, para que estos puedan aprovechar el impuesto retenido, y hacer sus declaraciones de en materia de IVA, descontando las mismas, permitiendo además cumplir con la normativa legal vigente, y mejorando su imagen ante sus proveedores.

Por su parte, Matheus (2017), presentó una investigación que lleva por título **“Procedimiento de las actividades contables dirigidas al cumplimiento de deberes formales en materia de IVA, en la empresa MATHEWS MODA C.A.”**, para optar al título de licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez. El estudio tuvo como finalidad cumplir con sus obligaciones tributarias en materia de IVA, debido a que en la actualidad presenta debilidades en sus procesos para la declaración y que se está haciendo de forma tardía, lo que puede generar multas o sanciones a la empresa, por incumplimiento al momento de fiscalización por la Administración Tributaria.

Metodológicamente se encontró enmarcado bajo la modalidad de proyecto factible, con diseño de campo y documental, a nivel descriptivo, en el cual se aplicó como técnicas de recolección de datos la observación directa y la encuesta, apoyados en los instrumentos cuadro de observación y cuestionario, este último conformado por preguntas dicotómicas tipo si-no aplicado a una población y muestra no probabilística, integrada por tres (03) personas involucradas en el área de impuestos.

Con los datos obtenidos, y después de su análisis e interpretación de los resultados, la autora concluye que el principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero, lo que significa para la empresa una forma ordenada de poder para ejecutar los trabajos administrativos con el fin de mejorar su función en cuanto a las actividades dentro de la organización. Su aporte al presente estudio, es que se requieren de procedimientos claros de control, para poder garantizar el cumplimiento del registro oportuno de las retenciones del IVA, parte del personal responsable de los procedimientos, y establecer una supervisión en el área de impuestos para evaluar que se estén cumpliendo con las fechas de declaración y pago de este impuesto, y poder detectar posibles desviaciones por errores u omisión, y establecer los correctivos necesarios a tiempo para que se cumpla con los objetivos.

Paralelamente, Villagómez (2017), presentó una investigación titulada **“La aplicación de la normativa en los beneficios tributarios por los artesanos calificados de la Junta Nacional de la Defensa del Artesano y la recaudación del IVA en la Ciudad de Riobamba”**, para optar al título de Magíster en Administración Tributaria, en la Universidad Técnica de Ambato, en Ecuador. La investigación tuvo como propósito conocer si el incumplimiento de la normativa tributaria en beneficios tributarios por los artesanos tiene influencia en la recaudación del IVA, de esta manera poder establecer una alternativa que ayude a proteger este importante sector artesanal de la competencia desleal retirando los beneficios tributarios a los empresarios incumplidores de la normativa.

La metodología empleada en la investigación fue una investigación a nivel descriptiva explicativa, de tipo cualitativa y cuantitativa, con diseño de campo y documental. Las técnicas aplicadas para la recolección de información fue la observación y la encuesta apoyada de un cuestionario trece (13) preguntas de escala de lickert, y la población fue comprendida por mil ciento cuarenta y seis (1146) artesanos, donde la muestra estuvo representada por ciento treinta y dos (132) artesanos.

El autor concluye en su investigación que, la Administración Tributaria ha dejado de percibir un valor representativo de IVA por la aplicación de beneficios tributarios por los artesanos, sin embargo, cuando esto se da por incumplimiento de normativa se está cayendo en la elusión o evasión tributaria, incumpliendo el principio de generalidad. Su aporte al presente estudio, es que se debe capacitar adecuadamente al personal del área de impuestos en materia tributaria, y establecer controles internos que permitan realizar una adecuada segregación de funciones y supervisión para poder garantizar que el personal cumpla con la normativa legal vigente, y minimizar los riesgos de sanciones al momento de una fiscalización, generados por omisión o desconocimiento de la norma por parte del personal, lo que afectaría negativamente a la empresa.

Seguidamente, Brazzoduro y Boschetti (2015), presentaron una investigación titulada **“Optimización de los controles internos en los procesos de facturación y compras con base al cumplimiento de los deberes formales del IVA para la empresa “ITR Carros, C.A. Periodo 2015”**, para optar al título de Licenciados en Administración, en la Universidad Nueva Esparta. Caracas. La investigación tuvo objeto de informar y controlar los requisitos de facturación de las formas libre como deber formal tributario. Se realizó un proyecto factible de nivel descriptivo, con diseño de campo no experimental. La población se constituyó con doce (12) profesionales administrativos y contables del departamento de administración de la empresa. La técnica de recolección de datos fue la encuesta escrita apoyada de un cuestionario comprendido de quince preguntas cerradas dicotómicas.

Con los resultados obtenidos, los autores concluyen en su estudio que, un modelo teórico práctico, en ese caso bajo la forma de instructivo, resulta indispensable para la empresa porque logra mayor eficiencia de uso de los recursos facilitando la estandarización de los procesos y así, evitar las desviaciones del incumplimiento con respecto a las disposiciones legales vigente en materia tributaria. Su aporte a la presente investigación, es que mediante los lineamientos de control a ser propuestos, se podrá contar con una guía para el personal, para que pueda realizar las actividades correspondientes en relación de retenciones de IVA, para minimizar los riesgos de omisión u errores, y cumplir con el calendario establecido por la Administración Tributaria.

Finalmente, Rodríguez (2015), presentó una investigación titulada **“Lineamientos tributarios para el control interno de las retenciones del Impuesto al Valor Agregado en los Contribuyentes Especiales (Caso: Grupo Saluos, C.A.)”**, para optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria, en la Universidad de Carabobo, en la sede Maracay. La investigación tuvo como finalidad de verificar la efectividad en los procesos fiscales, que garanticen el oportuno cumplimiento de las obligaciones tributarias implícitas en la providencia administrativa N° 0030 de fecha 20 mayo de 2013, que regula la materia.

Metodológicamente se desarrolló bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo no experimental y con apoyo documental, a nivel descriptivo. La población y muestra la comprendió seis (06) empleados de la gerencia de administración y finanzas. La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta apoyada del instrumento el cuestionario, compuesto por veinte (20) ítems, de carácter dicotómico de alternativas de respuestas cerradas tipo si-no.

El autor concluyen en la investigación que, en referencia al control interno de las retenciones al IVA, la mayor parte del personal de la empresa no realiza adecuadamente las mismas, conforme a lo previsto en la Providencia Administrativa N° 0030, y no tiene conocimiento de la importancia del control interno, el cual es un plan de organización y el conjunto de planes, métodos y procedimientos y otras

medidas de una institución. Su aporte al presente estudio, son las bases teóricas sobre control interno y retenciones, lo que permitirá desarrollar los lineamientos necesarios para poder lograr cumplir con las disposiciones legales, mejorando el desempeño laboral del personal y los procesos en materia de retenciones del IVA.

## **2.2 Bases Teóricas**

Las bases teóricas de acuerdo a Ramírez (2007:35), señala que son un conjunto de conceptos que: “ilustran al lector sobre el conjunto de teorías que se han elaborado para interpretar el objeto de estudio y sus relaciones con otros fenómenos de la realidad”. En este sentido, las bases teóricas que sustentan el presente estudio están alineados con el objetivo de la investigación que corresponden a proponer lineamientos de control para mejorar los procesos de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A., entre los cuales se presentan los siguientes:

### **2.2.1 Control Interno Tributario**

Las obligaciones que han contraído las empresas ante la Administra Tributaria (SENIAT), han traído como consecuencia la necesidad de que estos organismos establezcan controles que garanticen su cumplimiento. Es así como surge el control Interno Tributario, el cual tiene su basamento en el enfoque tradicional y la nueva concepción de control interno (COSO). En este sentido, Estupiñan (2008), expresa que:

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad en su información financiera, promover la eficiencia operacional y provocar la adhesión a las políticas precisadas por la administración. (p. 2)

En este contexto, se puede decir que de allí se define el control interno tributario como un proceso ejecutado por la junta directiva, la gerencia y otro

personal de la entidad diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de los objetivos en las siguientes categorías:

- Confiabilidad en la información tributaria.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones tributarias.

Según Barráez (2015), lo define como:

Todas aquellas políticas, normas y procedimientos encaminados a garantizar el cumplimiento del ordenamiento legal que rige la materia tributaria, acatando los lineamientos emanados de la administración tributaria (SENIAT) con el fin de cumplir con ciertas obligaciones de hacer y no hacer, permite además verificar la exactitud y confiabilidad en la determinación del hecho imponible y cumplimiento de los deberes formales. (p. 16)

En este sentido, estas bases teóricas están relacionadas al presente estudio debido a que se pretende insertar el control interno a los lineamientos que permitirán darle una solución viable a la problemática presentada en la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A., con la finalidad de mejorar los procesos de retención del IVA, permitiendo cumplir con las disposiciones normativas y legales en materia tributaria.

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

El Impuesto al Valor Agregado (IVA), es un impuesto nacional, a los consumos que tiene que ser abonado por las personas de cada una de las etapas del proceso económico, en proporción al valor agregado del producto, así como la realización de determinadas obras y locaciones y la prestación de servicios. De acuerdo a Moya (2003), El Impuesto al Valor Agregado es una derivación del impuesto a la venta, esta autor define al mismo como:

Un tributo que grava la enajenación de bienes muebles, la prestación de servicios y la importación de bienes, aplicable en todo el territorio nacional, que deberán pagar las personas naturales, o jurídicas, las comunidades, las sociedades

irregulares o de hecho, los consorcios y demás entes jurídicos y económicos públicos y privados, que en su condición de importadores de bienes, habituales o no, fabricantes, productores, ensambladores, comerciantes y prestadores de servicios independientes, realicen las actividades definidas por la ley como hechos imponibles. (p. 274)

### **2.2.3 Agente de Retención**

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

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

### **2.2.4 Retención del IVA**

Cabe señalar, que la retención del IVA, es la obligación que tiene el comprador de bienes o servicios gravados, de no entregar el valor total de la compra, sino realizar una retención por concepto del IVA, en el porcentaje que determine la Ley para luego depositar en las Arcas Fiscales el valor retenido a nombre del vendedor, para quien este valor constituye un anticipo de pago de su impuesto. Por lo tanto, lo deben realizar los agentes de retención, siendo estos los organismos y entidades del sector

público; los contribuyentes especiales, sean personas naturales o sociedades; las empresas emisoras de tarjetas de crédito; las de seguros o reaseguros; y otras en casos especiales.

Las retenciones y enteramiento del IVA practicadas por los contribuyentes especiales, serán enteradas con base en el calendario de contribuyentes especiales establecidos mediante la Providencia Administrativa N° 0030. De igual manera, el SENIAT determina que las declaraciones informativas de las retenciones serán presentadas en su totalidad en formatos electrónicos (no existe planilla en papel impreso) y esta declaración informativa, contiene los datos de los comprobantes de retención que hubiere recibido el proveedor de un agente de retención determinado.

### **2.3 Bases Legales**

Como previo requisito para el desarrollo de las bases legales de esta investigación, se realiza una revisión la siguiente documentación jurídica:

#### **2.3.1 Código Orgánico Tributario (2014)**

El Código Orgánico Tributario (COT), en su artículo 13 del Título II, llamado: "De la Obligación Tributaria" cita: la obligación tributaria surge entre el Estado, en las expresiones del Poder Público, y los sujetos pasivos, en cuanto ocurra el presupuesto de hecho previsto en la Ley...". Esto quiere dejar claro que la obligación tributaria es de carácter personal, no recae sobre los bienes, si no que corre por cuenta de la responsabilidad de cada persona. En la tributación, como se comentó el artículo mencionado anteriormente, se distinguen dos sujetos: el sujeto activo, representado por el ente público acreedor del tributo; y el sujeto pasivo, que es quien está obligado al cumplimiento de la obligación tributaria, así pues, nace la relación tributaria, sujeto activo (Fisco) quien exige la cancelación del tributo y el sujeto pasivo, quien cancela el tributo.

Los sujetos pasivos, son distinguidos por el COT como contribuyentes o responsables, describiendo que el contribuyente, es en quien se verifica el hecho

imponible, es el sujeto directamente obligado al pago del impuesto por su propia situación ante el Fisco; pueden ser personas naturales, prescindiendo de su capacidad según el derecho privado, personas jurídicas y entidades; y los responsables del pago del impuesto, son aquellos que actuando bajo la figura de agentes de retención, y actuando en actividades donde intervengan operaciones gravadas con el impuestos establecido por la Ley, dan cumplimiento a la prestación fiscal por cuenta de un tercero; son responsables directos todas aquellas personas designadas por la Ley o por la Administración previa autorización legal, que por sus funciones públicas o por razón de sus actividades privadas intervengan al igual que los contribuyentes, en actos u operaciones donde deba efectuar una retención o percepción del tributo.

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”. En este mismo orden de ideas, en su artículo 49 el COT (2001), expone:

La compensación extingue de pleno derecho y hasta su concurrencia, los créditos no prescritos, líquidos y exigibles del contribuyente, por concepto de tributos, intereses, multas y costas procesales, con las deudas tributarias por los mismos conceptos, igualmente líquidas, exigibles y no prescritas, comenzando por las más antiguas, aunque provengan de distintos tributos y accesorios, siempre que se trate del mismo sujeto activo. (p. s/n)

Así pues, para dar continuidad con el marco legal, se hace referencia a la Providencia Administrativa SNAT/2015/0049 publicada en la Gaceta Oficial N° 40.720 de fecha 10 de agosto de 2015, que en su artículo 1 establece: Se designan agentes responsables del pago del Impuesto al Valor Agregado en calidad de agentes de retención, a los sujetos pasivos, distintos a personas naturales, a los cuales el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria hubiere sido calificado y notificado como especial. Seguidamente en su artículo 4 cita: “El monto a retenerse será el setenta y cinco por ciento (75%) del impuesto causado”.

Así también, el artículo 5 describe:

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

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

Por su parte, está establecido en la Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.395 de fecha 17 de agosto de 2018, donde fue publicado el Decreto N° 3.584 de la Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela, mediante el cual se establece que la alícuota impositiva general a aplicarse en el ejercicio fiscal restante del 2018 y todo el ejercicio fiscal del 2019, se fija en dieciséis por ciento (16%). Asimismo, en el Decreto 67, en el marco del Estado de Excepción y de Emergencia Económica, mediante el cual se establece que la alícuota impositiva general a aplicarse en el ejercicio fiscal restante del 2018 y todo el Ejercicio Fiscal 2019

Decreto N° 67 (2018) en el marco del estado de excepción y de emergencia económica, mediante el cual se establece la alícuota Impositiva general a aplicarse en

el ejercicio fiscal restante del 2018 y todo el ejercicio fiscal 2019, se fija en dieciséis por ciento (16%). Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.395 de fecha 17 de agosto de 2018, del Impuesto al Valor Agregado (IVA), la cual establece lo siguiente:

Artículo 1: la alícuota impositiva general a aplicarse en el ejercicio fiscal restante de 2018 y todo el ejercicio fiscal 2019, se fija en 16%. (p.1)

Asimismo, señala en relación a este impuesto que:

Artículo 3: este Decreto entra en vigencia a partir del primero de septiembre de 2018. (p.1)

Por otro lado, El Decreto Constituyente que establece régimen temporal de pago de anticipo del impuesto al valor agregado e impuestos sobre la renta para los sujetos pasivos calificados como especiales (2018), Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.396 de fecha 21 de agosto de 2018, señala en el Capítulo IV “Del Período de Imposición”, establece que:

Artículo 10: el impuesto causado a favor de la República, en términos de esta Ley, será determinado por períodos de imposición de un mes calendario, de la siguiente forma: al monto de los débitos fiscales, debidamente ajustados si fuere el caso, que legalmente corresponda al contribuyente por las operaciones gravadas correspondientes al respectivo período de imposición, se deducirá o restará el monto de los créditos fiscales, a cuya deducibilidad o sustracción tenga derecho el mismo contribuyente, según lo previsto en esta Ley. El resultado será la cuota del impuesto a pagar correspondiente a ese periodo de imposición. (p.4)

De acuerdo a la Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.396, Decreto Constituyente, que establece Régimen Temporal de pago de anticipo del Impuesto al Valor agregado e Impuesto Sobre la Renta para los sujetos pasivos calificados como especiales, el cual establece:

Artículo 1: este Decreto Constituyente tiene por objeto la creación de un Régimen temporal de pago de anticipo del Impuesto al Valor Agregado e Impuesto sobre la renta, para

sujetos pasivos calificados como especiales que se dediquen a realizar actividades económicas distintas de la explotación de minas, hidrocarburos y de actividades conexas, y no sean perceptores de regalías derivadas de dichas explotaciones. (p.1)

Asimismo, establece que:

Artículo 2: los anticipos de impuestos a que se refiere este Decreto Constituyente, se determinan, para el Impuesto al Valor Agregado, tomado como base el impuesto declarado en la semana anterior. Los anticipos de impuestos a que se refiere este Decreto Constituyente, se determinan, para el Impuesto Sobre la Renta, los ingresos brutos producto de las ventas de bienes y prestaciones de servicios, obtenidos del periodo de imposición del mes anterior dentro del Territorio Nacional. (p.1)

En cuanto a los ingresos brutos, se determina que:

Artículo 3: a los efectos de este Decreto Constituyente, se entiende por Ingresos Brutos, el producto de las ventas gravables de los bienes, prestaciones de servicios, arrendamientos y cualesquiera otros proventos regulares o accidentales. (p.1)

En relación a los exentos de los anticipos, establece que:

Artículo 4: están exentos de los anticipos previstos en este Decreto Constituyente, las personas naturales bajo relación de dependencia, calificados como sujetos pasivos especiales.

En cuanto a la declaración del anticipo:

Artículo 5: el anticipo del pago de impuesto al valor agregado previsto en este Decreto Constituyente, se hará con base al impuesto declarado semanalmente dividido entre los días hábiles de la semana. (p.1)

Con respecto a ser deducibles, se expone lo siguiente:

Artículo 9: los anticipos previstos en este Decreto Constituyente, serán deducibles en la declaración definitiva de Rentas e Impuesto al Valor Agregado. (p.2)

La determinación del periodo semanal, está establecido en el artículo siguiente:

Artículo 10. El impuesto causado a favor de la República, en los términos de esta Ley en materia del impuesto al valor agregado, será determinado por períodos de imposición semanales, de la siguiente forma: al monto de los débitos fiscales, debidamente ajustados si fuere el caso, que legalmente corresponda al contribuyente por las operaciones gravadas correspondientes al respectivo período de imposición, se deducirá o restará el monto de los créditos fiscales, a cuya deducibilidad o sustracción tenga derecho el mismo contribuyente, según lo previsto en la Ley del impuesto al Valor Agregado. El resultado será la cuota del impuesto a pagar correspondiente a ese período de imposición. (p.2)

Vigencia del Régimen de anticipo establecido, será:

Artículo 12. El Régimen de anticipo establecido en este Decreto Constituyente, estará vigente hasta su derogatoria total o parcial por el Ejecutivo Nacional. (p.2)

De las sanciones establecidas, se expresa que:

Artículo 13: el incumplimiento de las obligaciones establecidas en este Decreto Constituyente, será sancionado de conformidad con el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Código Orgánico Tributario.

Artículo 14: la Administración Tributaria podrá realizar determinaciones de los impuestos a que se refiere este Decreto Constituyente sobre base presuntiva.

Artículo 15: a los solos efectos de los sujetos pasivos calificados como especiales, el Régimen establecido en este Decreto Constituyente tiene carácter temporal y sustituirá las disposiciones de anticipos contenidas en el Reglamento de la Ley de Impuesto sobre la Renta, mientras se encuentre vigente este Decreto. Igualmente, se suspende la vigencia del artículo 32 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado. (p.2)

Con respecto a la base de cálculo del anticipo:

Artículo 16: a los efectos de los sujetos pasivos calificados como especiales, el Régimen establecido en este Decreto Constituyente para el Impuesto al Valor Agregado, deberá culminar el periodo de imposición que se encuentre en curso, conforme a la ley que establece este impuesto. Para el primer período de imposición se deberá tomar como base de cálculo de este anticipo el impuesto percibido en la semana anterior.

De la entrada en vigencia del Decreto Constituyente, se establece

Artículo 17. Este Decreto Constituyente entrará en vigencia a partir del primero de septiembre de 2018.

Dado en Caracas, a los diecisiete días del mes de agosto de dos mil dieciocho. Años 208° de la Independencia, 159° de la Federación y 19° de la Revolución Bolivariana.

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

**Alícuota:** se llama así al porcentaje de impuesto que debe pagarse y que se calcula sobre la base imponible determinada a partir de la Ley.

**Base imponible:** es la magnitud referencial imprescindible para concretar cuantitativamente el monto sobre el cual se va a aplicar la alícuota.

**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.

**Crédito Fiscal:** es el resultado de multiplicar la base imponible por la alícuota del impuesto en cada compra realizada o servicios recibidos.

**Débito Fiscal:** es el resultado de multiplicar la base imponible por la alícuota del impuesto en cada venta realizada o servicio que ofrece.

**Fiscalización:** es un proceso que comprende un conjunto de tareas que tienen por finalidad los contribuyentes a cumplir su obligación tributaria.

**Hecho Imponible:** es de tipo múltiple, dado que la Ley menciona diversas operaciones individuales, cada una de las cuales constituye un hecho generador del impuesto.

**Lineamientos:** es un conjunto de acciones específicas que determinan la forma, lugar y modo para llevar a cabo una política en materia de obra y servicios relacionados.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En el presente capítulo se detalla la metodología que fue utilizada para lograr los objetivos planteados en la investigación que permitirán darle solución al problema planteado. En este sentido, se presenta el tipo, diseño y nivel de la investigación, las técnicas e instrumentos a ser utilizados para la recolección de información, la población y muestra objeto de estudio, que brindaron la información de tipo primario que permitirán lograr los objetivos desarrollados en las fases metodológicas y que se exponen a continuación:

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

De acuerdo al tipo de investigación, se desarrolló bajo los denominados proyectos factibles, que de acuerdo al manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2014):

El proyecto factible consiste en la elaboración de una propuesta de un modelo operativo viable, o una solución posible a un problema de tipo práctico para satisfacer necesidades de una institución o grupo social. La propuesta debe tener apoyo, bien sea en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades apoyadas en una investigación descriptiva y debe referirse a la formulación de políticas, programas, métodos y procesos. (p. 16)

En este sentido, se considera factible debido a que se propuso una solución viable al problema planteado mediante lineamientos de control. Por tal motivo, es conveniente señalar que fue desarrollado como un proyecto factible, debido a que tuvo como finalidad lineamientos de control para mejorar los procesos de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A. Con respecto, al

diseño de la investigación, expresan Palella y Martins (2010:80): “se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio”, por lo tanto, el diseño desarrollado fue de campo, que de acuerdo a campo y no experimental. Según Arias (2014:28), define la investigación de campo: “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna”.

Por su parte, aportan Hernández, Fernández y Baptista (2010:170), que el diseño no experimental: “es el que se realiza sin manejar voluntariamente las variables”, es decir, se trata de una investigación en la que se observará un fenómeno en estudio tal como se presenta en su contexto natural, para después examinarlo. En un estudio no experimental las situaciones no se construyen, sino que son observadas las situaciones ya existentes, es decir que el investigador no las provoca intencionalmente.

Asimismo, este trabajo se apoyó en una revisión bibliográfica, al respecto la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2014: 6), señala que: “es el estudio del problema con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza y principalmente de la fuente bibliográfica y documental”. La revisión bibliográfica permite sustentar teóricamente la investigación, a través de todos aquellos documentos tales como libros, folletos, artículos de leyes, revista y otras investigaciones desarrolladas por los autores a través de los cuales se puede ampliar la información de la investigación.

Finalmente, tuvo el apoyo de un estudio documental que de acuerdo al Manual de la Universidad Nacional Abierta (2009:58), establece que: “la investigación documental constituye un procedimiento científico y sistemático de indagación, organización, interpretación y presentación de datos e información, basada en una estrategia de análisis de documentos”. La investigación documental se basó sus estudios a través de la información proporcionada por investigadores anteriores, informes, libros, entre otros.

Fue a nivel descriptivo, ya que tiene lugar cuando se estudia descriptivamente un grupo social en un momento dado, tiene la ventaja que se basa en los objetos de la investigación, tal como existe en la realidad, sin intervenir ellos ni manipularlos. De acuerdo a Méndez (2009:88), señala que la condición de estudio descriptivo viene dada por el concepto que este abarca, es decir: “el estudio descriptivo identifica características del universo investigado, establece comportamiento concreto, descubre las asociaciones entre variables de investigación”.

### **3.2 Fases de la Investigación**

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos, es importante mencionar que la investigación estará estructurada en tres (03) fases metodológicas con la finalidad de realizar un diagnóstico, determinar el conocimiento que tiene la empresa sobre la recuperación de los créditos fiscales y el diseño de la propuesta mediante lineamientos como estrategia financiera para la empresa en estudio; las cuales se describen a continuación:

#### **3.2.1. Fase I. Diagnóstico la situación actual de los procesos de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A.**

La presente fase tuvo como finalidad realizar un diagnóstico la situación actual de los procesos de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A., para cumplir con el objetivo propuesto en esta fase de la investigación; fue necesario seleccionar a la población y muestra que fue objeto de estudio, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos necesarias para obtener información de tipo primario cuyos datos fueron analizados para poder desarrollar las siguientes fases.

En relación a la población, Arias (2014:81), indica que: “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos de estudio”. Para el presente estudio, la población estuvo conformada por

veintisiete (27) personas que integran la empresa objeto de estudio. Por su parte, la muestra de acuerdo a Arias (2014:83), es definido como: “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”, para el presente estudio la muestra estuvo representada por un (01) trabajador del área de impuestos relacionado directamente al proceso de retención de IVA.

Seguidamente, se estableció las técnicas e instrumentos que fueron utilizados para la recolección de información de tipo primario entre los cuales se encuentran la entrevista estructurada, apoyada del instrumento el cuestionario, comprendido de once (11) preguntas abiertas. La entrevista, según Arias (2014:96), la define: “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular”. El cuestionario estará comprendido por preguntas de respuestas abiertas, Arias (2014:74), expresa que el cuestionario: “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas”.

Seguidamente, se realizó la observación directa, la cual Tamayo (2016:100), la define como: “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. El empleo de esta técnica permitió a los investigadores detectar fallas y problemas que estén presentes en la organización, así como, muchas de las características particulares de la empresa, como de sus operaciones y obtener la información en el momento en que ocurre. Para la observación directa se utilizó como instrumento de recolección de datos la lista de cotejo, de la cual Palella y Martins (2010:111), indican que: “consiste en la confrontación de una serie de características previamente seleccionadas en un contexto también preestablecidos. Permiten al observador anotar si esa característica está o no presente”.

Los resultados obtenidos fueron analizados e interpretados para desarrollar las fases siguientes, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010:342), con el análisis de datos: “el investigador busca, en primer término, describir sus datos y posteriormente efectuar el análisis estadístico para relacionar sus variables. Es decir,

realizar estadística descriptiva para cada una de sus variables y luego describir la relación entre estas”. El análisis de datos en forma cuantitativa se realizó mediante la interpretación del contenido del material que se ha recolectado, y el análisis de cada uno de ellos.

### **3.2.2 Fase II. Identificación de las fortalezas y debilidades existentes en los procesos de control interno de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A.**

En esta fase de la investigación, se tuvo como objeto la identificación de las fortalezas y debilidades existentes en los procesos de control interno de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A., en la cual se tomó los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de datos, y se realizó un análisis e interpretación, con la finalidad de detectar las debilidades existentes, que afectan en el proceso en estudio, para determinar las estrategias adecuadas a las necesidades de la organización para diseñar los lineamientos que den solución al problema planteado.

### **3.2.3 Fase III. Diseño de los lineamientos de control para mejorar los procesos de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A.**

Para cumplir esta última fase, una vez analizados los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de datos, e identificadas las debilidades existentes en el control interno de los procesos de retención de IVA, se procedió a desarrollar la propuesta que consistió en el diseño de los lineamientos de control para mejorar los procesos en esta área, en la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A., con la finalidad de minimizar las debilidades existentes y lograr enterar y pagar las retenciones de IVA de acuerdo al calendario tributario, así como entregar los comprobantes a los proveedores de manera oportuna, mejorando la imagen de la empresa ante sus proveedores, y minimizando el riesgo de sufrir multas.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS**

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

En este capítulo se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de información seleccionados para recolectar información de tipo primario, y lograr desarrollar las fases metodológicas de acuerdo a los objetivos establecidos, permitiendo realizar un adecuado diagnóstico, para detectar las debilidades existentes en el proceso de control interno del retenciones del IVA, y minimizarlas mediante el diseño de lineamientos de control para mejorar los procesos de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A.

#### **Fase I. Diagnóstico la situación actual de los procesos de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A.**

En esta fase para realizar el diagnóstico la situación actual de los procesos de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A., se procedió a analizar los resultados obtenidos de la técnica la entrevista, apoyada del instrumento de recolección de datos el cuestionario, comprendido por once (11) preguntas de respuestas abiertas, aplicado a la Coordinadora de Administración, Lisbeth Oronoz Licenciada en Contaduría Pública, del departamento de impuestos, relacionados al proceso de retenciones en materia del IVA, seguidamente, se aplicó la técnica la observación directa, en el departamento de impuestos de la empresa en estudio, apoyado de una lista de cotejo como instrumento, los cuales son presentados de la manera siguiente:

1.- ¿Cómo considera usted que es llevado actualmente el proceso de cálculo, registro, declaración y pago de las retenciones efectuadas a los proveedores en materia del IVA? Comente su respuesta

Coordinadora: El proceso de pago actualmente no es llevado con la mayor eficiencia, se necesita de más apoyo de personal capacitado en el departamento para poder cumplir con los registros, declaraciones y pagos de las retenciones a tiempo.

Análisis: se puede observar, la necesidad de capacitación del personal para poder realizar las operaciones de manera adecuada, debido a que es un riesgo para la empresa, ya que dejar de realizar la declaración y pago oportuno podría generar graves consecuencias para la empresa, tales como multas o sanciones por la Administración Tributaria, de acuerdo a lo establecido en el COT (2014)

2.- ¿Cómo evaluaría usted la efectividad de los procedimientos actuales para realizar adecuadamente el cálculo, declaración y pago de las retenciones en materia del IVA? Comente su respuesta.

Coordinadora: Evaluando en una escala del 1 al 10, le daría un 3, ya que no cumplen con eficiencia los procedimientos.

Análisis: ante esta interrogante, se puede observar que el personal no considera que se lleven de manera adecuada el proceso de retenciones en materia del IVA, evidenciando la necesidad de implementar controles para lograr la eficiencia esperada en el proceso.

3.- ¿Comente si durante el tiempo que ha estado en el cargo que usted ocupa actualmente, ha recibido capacitación o inducción en materia tributaria para realizar las retenciones del IVA? De ser afirmativa su respuesta, indique ¿Cuándo las ha recibido?

Coordinadora: La empresa durante todo el tiempo que he estado no ha tomado interés en capacitar al personal.

Análisis: es necesario contar con una mejora continua y una actualización en materia tributaria, debido a que son mayores las pérdidas que se pueden generar por incumplimiento de las normativas legales y tributarias, que la implementación de programas de capacitación, adiestramiento, inducción y actualización en materia tributaria. Además el invertir en conocimientos de los empleados se traduce en un mayor desempeño, y cumplimiento efectivo de los procesos, haciendo a la empresa más efectiva en el logro de sus metas y objetivos propuestos, ya que es el recurso humano el que le da valor agregado a la organización.

4.- ¿Explique si se considera necesario realizar una capacitación en el cargo que usted desempeña en materia tributaria, y si estaría dispuesto(a) a recibirla? Comente su respuesta

Coordinadora: Me parece que sí debería, ya que todos los involucrados en el área administrativa deben tener claros los deberes formales del IVA.

Análisis: ante esta interrogante, se puede observar que, el personal considera la necesidad de capacitación en materia tributaria, además de la disposición del personal, ya que esto permite se involucre en aportar soluciones, y mejorar el clima organizacional, además de motivar al personal que su mejora contribuye a ser efectivos en el desempeño de sus actividades, y aportar logros a la organización, ya que si la empresa se mantiene en el tiempo le brindará mayor estabilidad laboral al trabajador.

5.- ¿En qué tiempos son entregados a los proveedores los comprobantes de retención del IVA a los proveedores? Explique si se entregan de manera física o digitalizada mediante correos electrónicos.

Coordinadora: Se entregan al momento del pago de la factura, de 15 a 30 días después de haber recibido la factura, se envía en forma digital. En repetidas

oportunidades no se entrega ni en físico, ni en forma digital a través de correo electrónico por descuido de la persona encargada del área de administración.

Análisis: es necesario que el personal haga la entrega efectiva del comprobante de retención, para cumplir con los tiempos establecidos por la normativa legal vigente, dentro de los tres primeros días después de pagarse al factura, de manera que el proveedor pueda obtener físicamente dicha retención y poder realizar su registro y aprovechamiento al momento de determinar el cálculo de pago del IVA, en el periodo que corresponda, permitiendo además de mejorar su imagen ante sus proveedores. Sobre todo, aprovechando el uso de correos electrónicos para enviar los comprobantes de manera digitalizada.

6.- ¿Explique si usted ha tenido conocimiento sobre las modificaciones efectuadas recientemente en las normativas tributarias relacionadas al IVA? Comente su respuesta.

Coordinadora: Si a través de las redes informáticas y la gaceta oficial.

Análisis: se puede observar, ante esta interrogante, el entrevistado refleja una fortaleza en cuanto a actualización de la información haciendo uso de las redes sociales y medios electrónicos, de manera que pueda mantenerse informada de los nuevos cambios que pueda establecer el Ejecutivo Nacional, en materia tributaria, que afecte a la manera como se llevan los procedimientos, de retenciones.

7.- ¿Cómo considera usted que se estén preparado para la realización del cálculo, declaración y pago de las retenciones en materia de IVA, de acuerdo a las nuevas modificaciones tributarias? Comente su respuesta

Coordinadora: Leyendo e interpretando la gaceta con ayuda de un asesor contable.

Análisis: se puede observar, que la empresa, cuenta con un asesor contable,

para la aplicación de las nuevas normativas, lo cual es una fortaleza para la empresa, esto reduce el riesgo de cometer errores en el proceso de cálculo, declaración y pago de las retenciones en materia del IVA.

8.- ¿Puede usted indicar cuáles son las alícuotas actuales de aplicación a la base imponible en materia del IVA? Comente su respuesta.

Coordinadora: La alícuota general del IVA es del 16 %.

Análisis: ante esta interrogante, el entrevistado respondió correctamente, sobre la nueva alícuota general establecida por las normativas vigentes, en materia tributaria, para poder aplicar efectivamente la retención en materia del IVA.

9.- ¿Sabe usted cuáles son las sanciones o multas que pueden ser aplicadas a la empresa en el caso de incumplimiento de la normativa legal, según el COT (2014)? Comente su respuesta.

Coordinadora: En la Gaceta Oficial Extraordinaria N°6.152 del Código Orgánico Tributario (2014) establece en el Artículo 90: las sanciones aplicables son:

1. Prisión.
2. Multa.
3. Comiso y destrucción de los efectos materiales objeto del ilícito o utilizados para cometerlo.
4. Clausura temporal del establecimiento o áreas del mismo.
5. Inhabilitación para el ejercicio de oficios y profesiones.
6. Suspensión o revocación de la autorización de industrias o expendios.

Análisis: cabe resaltar que el entrevistado, tiene suficientes conocimientos sobre las posibles sanciones que puede sufrir la empresa, en el caso que incurra en

incumplimiento de la declaración y pago de las retenciones en materia del IVA, lo que representa una fortaleza, de conocer las responsabilidades que genera realizar efectivamente los procesos involucrados.

10.- ¿Sabe usted cuáles son los servicios y productos que están exentos o exonerados del IVA actualmente? Justifique su respuesta.

Coordinadora: Alimentos, Medicinas, Vehículo (Unidades de transporte con adaptaciones especiales para ser utilizados por personas con discapacidad), Transporte (Vehículos dedicados al traslado de usuarios vía terrestre y acuática, así como el transporte de mercancías), Medios Impresos, Educación, Servicios Médicos, Servicios públicos, Recreación (Entradas a espectáculos artísticos, culturales y deportivos, siempre y cuando su valor no supere las dos unidades tributarias (U.T).

Análisis: se puede observar, que ante esta interrogante, el encuestado tiene conocimientos actualizados sobre las nuevas excepciones que establece la normativa vigente, lo cual le permitirá realizar adecuadamente las retenciones, evitando realizarlo a artículos y servicios exentos.

11.- ¿Cuál es su opinión sobre la implementación de lineamientos de control en la empresa Industriales de Electricidad C.A., para mejorar los procesos de retención del IVA? Justifique su respuesta.

Coordinadora: Seria de gran ayuda para mejorar y agilizar los procesos tributarios en materia de IVA, ya que la empresa presenta alto déficit de conocimientos y no cumple con los deberes formales del reglamento.

Análisis: se puede observar, ante esta interrogante, que tiene una aceptación sobre la propuesta, brindándole la factibilidad operativa necesaria para poder implementar los lineamientos a ser propuestos, que le permita a la empresa lograr realizar efectivamente el proceso de retenciones en materia del IVA.

**Fuente:** Catillo y Moreno (2018)

Seguidamente, se presenta los resultados obtenidos de la lista de cotejo aplicada como instrumento de apoyo de la técnica la observación directa, en el departamento de impuestos de la empresa Industriales Eléctricos C.A.

**Cuadro 1.- Lista de Cotejo**

<b>Empresa:</b> Industriales Eléctricos C.A.			
<b>Departamento:</b> Impuestos			
<b>Fecha de aplicación del instrumento:</b> Octubre de 2018			
ÍTEM	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS	
		SI	NO
1	Cuenta con un sistema administrativo computarizado.	X	
2	Verificación de los datos del proveedor en el portal electrónico del SENIAT.	X	
3	Uso del portal del SENIAT para la declaración de las retenciones en materia del IVA.	X	
4	Emisión de comprobantes de retención en materia del IVA de manera oportuna.		X
5	Uso de correos electrónicos para envío de comprobantes de retención a proveedores.		X
6	Elaboración de pagos de las retenciones en materia del IVA a destiempo.	X	
11	Emisión de reportes para la verificación del registro de las retenciones en materia del IVA.		X
12	Emisión de reportes para la verificación del cálculo de las retenciones en materia del IVA.		X
13	Uso de calendario en lugar visible para controlar el tiempo de declaración y pago de las retenciones en materia del IVA.	X	

**Fuente:** Catillo y Moreno (2018)

Con los resultados obtenidos, se puede señalar lo siguiente:

- La empresa cuenta con un sistema administrativo computarizado, lo cual permite que se puedan realizar los cálculos y retenciones con mayor rapidez.
- Se realiza una verificación de los datos del proveedor en el portal electrónico del SENIAT, lo cual permite determinar que el proveedor esté debidamente registrado, cumpla con los deberes formales en cuanto a la emisión de

facturas, y se determine la alícuota aplicable en materia de retención del IVA de un setenta (75%) y cinco por ciento o cien por ciento (100%) del monto del IVA.

- Asimismo, se observó que se hace uso del portal del SENIAT para la declaración de las retenciones en materia del IVA, lo cual permite que sea más rápido el proceso, y mantener la información actualizada y cumplir con los tiempos establecidos.
- También se pudo detallar, que se hace uso del calendario tributario en lugar visible para controlar el tiempo de declaración y pago de las retenciones en materia del IVA, esto permite tener un recordatorio y evitar realizar las declaraciones a destiempo, así como su respectivo pago.
- Esto refleja que no se efectúan los pagos de las retenciones en materia del IVA a destiempo.
- Por su parte, no se hace la emisión de comprobantes de retención en materia del IVA de manera oportuna, lo cual evidencia incumplimiento de la normativa legal, afectando al proveedor, el cual no puede registrar tales retenciones en el periodo en que fueron generadas, requiriendo realizar pagos mayores por no aprovechar el IVA, ya retenido, afectando además la imagen de la empresa, frente a sus proveedores.
- No se hace uso de correos electrónicos para envío de comprobantes de retención a proveedores, la cual es una herramienta que puede ayudar agilizar el proceso de su envío, de manera digital, para que el proveedor lo reciba en el periodo que le corresponda.
- Por otro lado se pudo observar, que no se realiza la emisión de reportes para la verificación del registro de las retenciones en materia del IVA, ni de reportes para la verificación del cálculo de las retenciones en materia del IVA, no contándose con controles internos que minimicen el riesgo de cometer errores u omisiones que podrían afectar a la empresa negativamente.

## **Fase II. Identificación de las fortalezas y debilidades existentes en los procesos de control interno de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A.**

En esta fase de la investigación, se tuvo como objeto la identificación de las fortalezas y debilidades existentes en los procesos de control interno de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A., en la cual se tomó los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de datos, y se realizó un análisis e interpretación, con la finalidad de detectar las debilidades existentes, que afectan en el proceso en estudio, para determinar las estrategias adecuadas a las necesidades de la organización para diseñar los lineamientos que den solución al problema planteado, las cuales se presentan a continuación:

**Fortalezas:** dentro de las fortalezas encontradas cabe señalar las siguientes:

- El personal ha tenido conocimiento sobre las modificaciones efectuadas recientemente en las normativas tributarias relacionadas al IVA, a través de las redes informáticas y la gaceta oficial.
- Cuentan con los servicios de un asesor contable para la interpretación de la gaceta oficial emitida por el agente Legislativo Nacional, para la realización del cálculo, declaración y pago de las retenciones en materia de IVA, de acuerdo a las nuevas modificaciones tributarias.
- Tienen conocimiento de la nueva alícuota general del IVA es del 16 %, de aplicación a la base imponible.
- Saben cuáles son las sanciones o multas que pueden ser aplicadas a la empresa en el caso de incumplimiento de la normativa legal, según el COT (2014), ya que conocen las responsabilidades que genera realizar efectivamente los procesos involucrados, y la implicación del no cumplimiento cómo afectaría a la empresa.
- Poseen conocimientos sobre los servicios y productos que están exentos o

exonerados del IVA actualmente, lo cual le permitirá realizar adecuadamente las retenciones, evitando realizarlo a artículos y servicios exentos.

- La empresa cuenta con un sistema administrativo computarizado, lo cual permite que se puedan realizar los cálculos y retenciones con mayor rapidez.
- Se realiza una verificación de los datos del proveedor en el portal electrónico del SENIAT, lo cual permite determinar que el proveedor esté debidamente registrado, cumpla con los deberes formales en cuanto a la emisión de facturas, y se determine la alícuota aplicable en materia de retención del IVA de un setenta (75%) y cinco por ciento o cien por ciento (100%) del monto del IVA.
- Asimismo, se observó que se hace uso del portal del SENIAT para la declaración de las retenciones en materia del IVA, lo cual permite que sea más rápido el proceso, y mantener la información actualizada y cumplir con los tiempos establecidos.
- También se pudo detallar, que se hace uso del calendario tributario en lugar visible para controlar el tiempo de declaración y pago de las retenciones en materia del IVA, esto permite tener un recordatorio y evitar realizar las declaraciones a destiempo, así como su respectivo pago.
- Esto refleja que no se efectúan los pagos de las retenciones en materia del IVA a destiempo.
- Tienen una aceptación sobre la propuesta, brindándole la factibilidad operativa necesaria para poder implementar los lineamientos propuestos, que le permita a la empresa lograr realizar efectivamente el proceso de retenciones en materia del IVA.

**Debilidades:** en cuanto a las debilidades encontradas se pudieron observar las siguientes, que afectan los procesos de retenciones en materia del IVA:

- El proceso de pago actualmente no es llevado con la mayor eficiencia, se

necesita de más apoyo de personal capacitado en el departamento para poder cumplir con los registros, declaraciones y pagos de las retenciones a tiempo. Por lo tanto, es evidente la necesidad de capacitación del personal para poder realizar las operaciones de manera adecuada, debido a que es un riesgo para la empresa, ya que dejar de realizar la declaración y pago oportuno podría generar graves consecuencias para la empresa, tales como multas o sanciones por la Administración Tributaria, de acuerdo a lo establecido en el COT (2014).

- Se pudo evidenciar que no cumplen con eficiencia los procedimientos. para realizar adecuadamente el cálculo, declaración y pago de las retenciones en materia del IVA, debido a que el personal no considera que se lleven de manera adecuada el proceso de retenciones en materia del IVA, reflejando la necesidad de implementar controles para logra la eficiencia esperada en el proceso.
- De acuerdo a la percepción del trabajador, la empresa durante no ha tomado interés en capacitar al personal, por lo tanto, considera necesario realizar una capacitación en el cargo que desempeña en materia tributaria, y además señaló que estaría dispuesto a recibirla.
- Los comprobantes de retención, se entregan al momento del pago de la factura, de 15 a 30 días después de haber recibido la factura, se envía en forma digital, sin embargo, en repetidas oportunidades no se entrega ni en físico, ni en forma digital a través de correo electrónico por descuido de la persona encargada del área de administración.
- Por su parte, no se hace la emisión de comprobantes de retención en materia del IVA de manera oportuna, lo cual evidencia incumplimiento de la normativa legal, afectando al proveedor, el cual no puede registrar tales retenciones en el periodo en que fueron generadas, requiriendo realizar pagos mayores por no aprovechar el IVA, ya retenido, afectando además la

imagen de la empresa, frente a sus proveedores.

- No se hace uso de correos electrónicos para envío de comprobantes de retención a proveedores, la cual es una herramienta que puede ayudar agilizar el proceso de su envío, de manera digital, para que el proveedor lo reciba en el periodo que le corresponda.
- Por otro lado se pudo observar, que no se realiza la emisión de reportes para la verificación del registro de las retenciones en materia del IVA, ni de reportes para la verificación del cálculo de las retenciones en materia del IVA, no contándose con controles internos que minimicen el riesgo de cometer errores u omisiones que podrían afectar a la empresa negativamente.

### **3.2.3 Fase III. Diseño de los lineamientos de control para mejorar los procesos de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A.**

Para cumplir esta última fase, una vez analizados los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de datos, e identificadas las debilidades existentes en el control interno de los procesos de retención de IVA, se procedió a desarrollar la propuesta que consistió en el diseño de los lineamientos de control para mejorar los procesos en esta área, en la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A., con la finalidad de minimizar las debilidades existentes y lograr enterar y pagar las retenciones de IVA de acuerdo al calendario tributario, así como entregar los comprobantes a los proveedores de manera oportuna, mejorando la imagen de la empresa ante sus proveedores, y minimizando el riesgo de sufrir multas.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

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

En el presente capítulo se presenta la propuesta de la investigación, que consiste en el diseño de los lineamientos de control para mejorar los procesos de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A., la cual permitirá minimizar las debilidades encontradas mediante el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de información, durante el diagnóstico efectuado sobre los procesos de elaboración de las retenciones en materia del IVA, entre las cuales se encuentran, que no se realiza un adecuado proceso de elaboración de las retenciones, generando riesgos de sufrir multas y sanciones, si no se declara y paga a tiempo, lo que afectaría negativamente a la empresa, esto debido a que el personal encargado de las retenciones en materia de IVA, considera que se requiere más personal para realizar dichos procesos, y que reciban una adecuada capacitación.

Por su parte, el personal administrativo, encargado de enviar los comprobantes de retención de manera digital a los proveedores, vía correo electrónico, no realiza esta actividad, incumpliendo con la normativa legal de hacer entrega dentro de los primeros cinco días después de efectuado el pago, deteriorando la imagen de la empresa, frente a sus proveedores, además estos no podrán realizar el correspondiente registro y aprovechamiento, en el tiempo en que fueron caudados, por entregar a destiempo.

Cabe señalar, que el personal no recibe una adecuada capacitación para realizar las actividades de retenciones en materia de IVA, para lograr la efectividad de los procesos, y poder realizar adecuadamente el cálculo, declaración y pago de las retenciones, así como la entrega oportuna del comprobante generado, al proveedor.

Cabe destacar, que invertir en conocimientos de los trabajadores, se traduce en que sean más efectivos en el cumplimiento de actividades, y contribuyen al logro de los objetivos organizacionales, ya que es el talento humano quien le da valor agregado a las organizaciones, haciéndolas efectivas, y productivas, para permanecer en el tiempo en el mercado en el cual se encuentran inmersas.

## **5.2 Objetivos de la propuesta**

### **5.2.1 Objetivo General**

Diseñar lineamientos de control para mejorar los procesos de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A.

### **5.2.2 Objetivos Específicos**

- Establecer normativas para efectuar el cálculo, declaración y pago de las retenciones adecuadamente.
- Implementar actividades de control para la revisión de la información y cumplimiento de los tiempos de declaración y pago efectivo de las retenciones.
- Fomentar la mejora continua como herramienta para mantener una actualización del personal en materia tributaria.

## **5.3 Justificación de la propuesta**

La presente propuesta se justifica, ya que mediante la implementación de lineamientos de control se podrá mejorar los procesos de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A., permitiendo realizar un adecuado cálculo, y ejecutar la declaración y pago en el tiempo correspondiente, permitiendo además, la entrega oportuna a los proveedores de los comprobantes de retención, enviándolos dentro de los primeros cinco (5) días después de haber efectuado el pago, permitiendo cumplir con la normativa legal, además, de mejorar su imagen ante ellos, ya que podrán realizar sus registros y efectuar la correcta

declaración de sus impuestos.

Asimismo, se requiere de la capacitación del personal actual en materia tributaria en relación al IVA, e incorporar nuevo personal en el área de impuestos, para poder segregarse funciones y establecer controles internos adecuados que permitan garantizar que el proceso de retenciones en materia de IVA sea eficiente, para que se haga por los importes correctos, cálculos oportunos, declaración y pago en los lapsos establecidos, realizar la emisión de reportes con información confiable, para poder estimar y reservar los recursos necesarios para el pago efectivo de las retenciones.

Todo ello, contribuirá a que la empresa, pueda mejorar sus procesos en materia de retención del IVA, y minimizar los riesgos de sufrir multas y sanciones, al momento de una fiscalización, por la Administración Tributaria, ya que contando con un personal capacitado podrá ser más efectiva, y lograr los objetivos y metas establecidos, ya que el talento humano es el que le da valor agregado a la organización, y mediante la implementación de controles internos se podrá garantizar que se cumpla con los procedimientos, normativas y políticas, así como detectar posibles desviaciones e implementar los correctivos necesarios a tiempo.

#### **5.4 Factibilidad de la Propuesta**

Para poder llevar a cabo de manera efectiva la presente propuesta, que consiste en diseñar lineamientos de control para mejorar los procesos de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A., se requiere evaluar su factibilidad desde el punto de vista técnico, operativo y económico, el cual se detalla a continuación:

##### **5.4.1 Factibilidad Técnica**

La presente propuesta, es técnicamente factible, ya que la empresa cuenta con un sistema administrativo computarizado para poder realizar el registro y cálculo de las retenciones en materia de IVA, así como realizar la emisión de listados para verificar que hayan sido debidamente registrado, e imprimir los comprobantes de

retención para ser enviados a través de correos electrónicos a los proveedores, ya que la empresa posee una cuenta de correo electrónico asignado al área administrativa.

#### **5.4.2 Factibilidad Operativa**

La presente propuesta, cuenta con una factibilidad operativa, ya que cuenta con un personal con disposición de implementar los lineamientos propuestos, para mejorar los procesos de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A., y participar en planes de mejora continua y capacitación en materia tributaria, sin embargo, se requiere contratar personal capacitado para el área de impuestos, para realizar una adecuada distribución de funciones y poder optimizar el proceso de cálculo, declaración y pago de impuestos, que proceda, además a la revisión de las retenciones efectuadas y haga seguimiento que los comprobantes sean debidamente enviados a los proveedores, por parte del personal de administración.

#### **5.4.3 Factibilidad Económica**

Es económicamente factible, el presente proyecto, ya que cualquier erogación económica que sea generada, mediante la contratación de nuevo personal, la capacitación del personal existente, así como la reproducción del material generado para la difusión de los lineamientos de control propuestos, se podrán evaluar de acuerdo al costo-beneficio, ya que lo que se pueda invertir en conocimientos de su personal se traduce en valor agregado y se minimizan los riesgos de sufrir multas y sanciones al momento de una fiscalización por parte de la Administración Tributaria, que podría afectar hasta la operatividad de la empresa, y deterioro de su imagen.

## **5.5. Desarrollo de la Propuesta**

La presente propuesta consiste en diseñar lineamientos de control para mejorar los procesos de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A., con la finalidad de lograr un efectivo cálculo, declaración y pago de las retenciones efectuadas a los proveedores, y lograr entregar de manera oportuna el comprobante de retención para que sea registrado y aprovechado en el periodo en que corresponda, mejorando además, la imagen de la empresa frente a sus proveedores. En este sentido, a continuación se presenta el desarrollo de la propuesta:



Para lograr una efectividad en el proceso de retención en materia del IVA la empresa servicios industriales de electricidad C.A., debe realizar lo siguiente:

Primeramente, contratar una persona que se encargue única y exclusivamente al área de impuestos, la cual debe estar capacitada, ser una profesional de la Contaduría con conocimientos tributarios, y experiencia laboral en el área de cálculo de retenciones, y debe poseer los conocimientos legales en materia del IVA.

Además, se debe realizar una segregación de funciones donde se especifiquen las responsabilidades de cada cargo, separando las funciones entre la personal que realiza los cálculos, declara y quien efectúa el pago de los impuestos, incluyendo procedimientos de auditoría por parte del personal de contabilidad, para garantizar

que se estén cumpliendo con las actividades adecuadamente, así como la aplicación de los lineamientos de control propuestos, para verificar la efectividad de los controles, y poder implementar los correctivos a tiempo, al detectarse posibles desviaciones.

Por otro lado, establecer lineamientos para optimizar los procesos en materia tributaria, implementando controles internos que garanticen el adecuado cálculo, registro y pago de las retenciones en materia del IVA, así como la entrega oportuna de los comprobantes de retención a los proveedores.

**Objetivo 1.- Establecimiento de normativas para efectuar el cálculo, declaración y pago de las retenciones adecuadamente.**

El presente objetivo tiene como finalidad el establecimiento de normativas para efectuar el cálculo, declaración y pago de las retenciones adecuadamente, de manera que se establezcan controles para garantizar su efectivo proceso, en materia de retenciones, minimizando los riesgos de que se generen errores u omisiones y se cumpla en los tiempos establecidos en la normativa vigente.

Para ello, es necesario establecer una serie de principios los cuales sean aplicables a la empresa Servicios Industriales de Electricidad C.A., con el propósito de cumplir con los deberes formales en materia tributaria con el fin de optimizar los procesos, y contar con un personal orientado a la calidad en el desempeño de sus funciones. Para ello se debe cumplir con los siguientes lineamientos:

- Asegurar que se realicen todos procedimientos legales en cuanto a cálculos, retenciones, registros y notificaciones, de los impuestos, dentro de los lapsos de tiempos establecidos y de acuerdo a las alícuotas correspondientes de acuerdo a las normativas legales.
- Realizar todos los registros en los libros de compra y venta, generando los débitos y créditos fiscales correspondientes.
- Emitir los correspondientes comprobantes de retención y garantizar el envío a

través de correo electrónico a los proveedores, debidamente sellados, en las fechas establecidas en la normativa legal, así como verificar que toda la información contenida y los cálculos sean elaborados correctamente.

- Verificar que el proveedor haya recibido el comprobante, y archivar digitalmente, los avisos de constancia de recepción, manteniendo una comunicación efectiva con el personal del proveedor vía correo electrónico o telefónicamente.
- Estar pendiente, de cualquier cambio en materia tributaria que pueda generar el poder Legislativo Nacional.
- Mantener una cultura de información sobre las sanciones de la no aplicabilidad de la normativa, y sus consecuencias

**Objetivo 2.- Implementación de actividades de control para la revisión de la información y cumplimiento de los tiempos de declaración y pago efectivo de las retenciones.**

Este objetivo tiene como propósito la implementación de actividades de control para la revisión de la información y cumplimiento de los tiempos de declaración y pago efectivo de las retenciones, realizando supervisión y monitoreo de las actividades, para garantizar la efectividad de los procesos y minimizar la existencia de errores u omisiones, y los riesgos de incumplimiento de la normativa legal.

- Generar la participación del personal, ya que es la base fundamental de una organización y sus habilidades y destrezas posibilitan a todo nivel el logro y consecución de los compromisos de la empresa logrando con ello el beneficio de la misma.
- Implementar un enfoque basado en etapas, debido a que un resultado más satisfactorio se alcanza cuando los procedimientos se realizan por pasos previos, ya que estos garantizan un producto final excelente.
- Establecer programas de mejora continua, considerando que el progreso

continuo en el desempeño de la organización es y debe ser un objetivo constante de la misma. Debe ser su Norte y mantenerse en el tiempo.

- Mantener funciones de supervisión y monitoreo de las actividades del departamento de impuestos, de manera que se emitan reportes para verificar que se hayan realizado los cálculos pertinentes en materia de retenciones del IVA, y que sea por los porcentajes de retención establecidos en de acuerdo a las normativas de la Administración Tributaria, del setenta y cinco por ciento (75%) y cien por ciento (100%), realizando la consulta previa en el portal del SENIAT.
- Asimismo, revisar que se hayan efectuado las retenciones a todas las facturas que correspondan, y que se cumpla con las excepciones establecidas por la normativa legal vigente.
- Hacer seguimiento que se envíe al proveedor los comprobantes de retención dentro de los cinco (05) primeros días después de efectuado el pago, y que sean archivados los originales, en el correspondiente correlativo para evitar saltos de numeración.
- Hacer auditorias trimestrales para verificar que se están cumpliendo con los controles internos.
- Mantener la cartelera actualizada sobre las fechas de declaración y pago de las retenciones de acuerdo al calendario tributario.
- Hacer seguimiento que la declaración y pago se haya efectuado dentro de los lapsos establecidos.

### **Control de Documentos y Registros**

Los medios establecidos para llevar control de la documentación incluyen actividades de aprobación de nuevos documentos, revisión de los documentos existentes, su posterior aprobación, y la tipificación del estado de revisión; de igual manera la identificación y debida preservación de la documentación interna y externa.

Los instructivos de trabajo así como su procedimiento estarán regidos por formatos establecidos que contengan la identificación, almacenamiento, recuperación retención y disposición de los registros.

Cabe señalar que dentro de la documentación que debe ser preservada son los comprobantes de retenciones de IVA, tanto las emitidas a proveedores con la firma y sello de recepción dentro de los lapsos establecidos por la ley, así como la recepción de los emitidos por clientes, los cuales deben estar debidamente archivados.

También, deben contenerse los libros obligatorios de contabilidad y los libros auxiliares de compras y ventas, actualizados y debidamente registrados

Por otro lado, todas las transacciones de retención, enterar y pagos, deben tener los soportes correspondientes, y conservar de acuerdo a lo establecido en la ley.

El RIF de la empresa debe estar actualizado.

Las planillas de comprobantes de pago de IVA, deben ser colocados en lugares visibles según lo establecido por la normativa legal.

### **Objetivo 3.- Fomento de mejora continúa como herramienta para mantener una actualización del personal en materia tributaria.**

Este objetivo busca fomentar la mejora continua como herramienta para mantener una actualización del personal en materia tributaria, y poder cumplir con los tiempos de declaración y pago del IVA, así como lograr el envío de los comprobantes de retención a los proveedores de manera oportuna.

- Brindar cursos de capacitación y actualización en materia tributaria al personal del área de impuestos.

- Involucrar al personal de administración para que conozca las sanciones legales que genera el no cumplir con la normativa legal vigente.
- Hacer uso de los medios electrónicos y redes sociales para mejorar la comunicación con los proveedores.

## CONCLUSIONES

En la actualidad el Estado Nacional, ha implementado nuevas normativas para poder efectuar la recaudación de impuestos de manera efectiva así como, incrementar la alícuota de aplicación general, para poder cubrir el gasto público, en este sentido las empresas calificadas como agentes de retención, tienen la obligación de realizar el cálculo de las retenciones a sus proveedores, declararlas y pagarlas en el tiempo establecido por la Administración Tributaria.

En este sentido, el presente estudio se realizó un diagnóstico de la situación actual de los procesos de retención en materia de IVA, mediante la implementación de técnicas e instrumentos de recolección de información, cuyos resultados permitieron identificar las debilidades existentes en el control interno dentro de estos procesos, de donde extrajeron las siguientes:

El proceso de pago actualmente, no es llevado con la mayor eficiencia, se necesita de más apoyo de personal capacitado en el departamento para poder cumplir con los registros, declaraciones y pagos de las retenciones a tiempo. Por lo tanto, es evidente la necesidad de capacitación del personal para poder realizar las operaciones de manera adecuada, debido a que es un riesgo para la empresa, ya que dejar de realizar la declaración y pago oportuno podría generar graves consecuencias para la empresa, tales como multas o sanciones por la Administración Tributaria, de acuerdo a lo establecido en el COT (2014).

Se pudo evidenciar que no cumplen con eficiencia los procedimientos, para realizar adecuadamente el cálculo, declaración y pago de las retenciones en materia del IVA, debido a que el personal no considera que se lleven de manera adecuada el proceso de retenciones en materia del IVA, reflejando la necesidad de implementar controles para lograr la eficiencia esperada en el proceso.

De acuerdo a la percepción del trabajador, la empresa durante no ha tomado interés en capacitar al personal, por lo tanto, considera necesario realizar una capacitación en el cargo que desempeña en materia tributaria, y además señaló que

estaría dispuesto a recibirla.

Los comprobantes de retención, se entregan al momento del pago de la factura, de 15 a 30 días después de haber recibido la factura, se envía en forma digital, sin embargo, en repetidas oportunidades no se entrega ni en físico, ni en forma digital a través de correo electrónico por descuido de la persona encargada del área de administración.

Por su parte, no se hace la emisión de comprobantes de retención en materia del IVA de manera oportuna, lo cual evidencia incumplimiento de la normativa legal, afectando al proveedor, el cual no puede registrar tales retenciones en el periodo en que fueron generadas, requiriendo realizar pagos mayores por no aprovechar el IVA, ya retenido, afectando además la imagen de la empresa, frente a sus proveedores.

No se hace uso de correos electrónicos para envío de comprobantes de retención a proveedores, la cual es una herramienta que puede ayudar agilizar el proceso de su envío, de manera digital, para que el proveedor lo reciba en el periodo que le corresponda.

Por otro lado se pudo observar, que no se realiza la emisión de reportes para la verificación del registro de las retenciones en materia del IVA, ni de reportes para la verificación del cálculo de las retenciones en materia del IVA, no contándose con controles internos que minimicen el riesgo de cometer errores u omisiones que podrían afectar a la empresa negativamente.

Se puede concluir, que la implementación de controles, permiten garantizar el registro oportuno de las operaciones relacionadas al proceso de retenciones en materia de IVA, y determinar si se está cumpliendo con la normativa legal, de manera que se pueda minimizar los riesgos de cometer errores u omisiones, e implementar correctivos a tiempo y logra efectivamente, el cálculo, declaración y pago, dentro de los lapsos establecidos por el ente regulador, así como, emitir los respectivos comprobantes para ser entregados al proveedor, para que lo registre en el periodo que fueron generados.

En este sentido, se puede señalar que se logró el objetivo principal del presente

estudio, ya que se logró diseñar los lineamientos de control para mejorar los procesos de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad, C.A., calificado como agente especial, por la administración Tributaria, con la finalidad de optimizar el desempeño del personal del área de impuesto, y contar con un personal capacitado y con conocimientos sólidos en materia tributaria que garantice que se cumpla con la normativa legal, así como minimizar los riesgos de sufrir multas y sanciones, y mejorar la imagen de la empresa, ante sus proveedor, mediante la entrega oportuna de los comprobantes de retención.

## RECOMENDACIONES

Para lograr la implementación efectiva de los lineamientos de control propuestos, para mejorar los procesos de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad, C.A., se presentan las siguientes recomendaciones:

- Dar a conocer a los directivos los resultados obtenidos en el presente estudio, así como difundir al personal de impuestos, y las áreas relacionadas, los lineamientos propuestos, con la finalidad de lograr la efectividad en el proceso de retenciones en materia de IVA.
- Hacer supervisiones y monitoreo la los lineamientos propuestos, para detectar posibles desviaciones y establecer los correctivos necesarios.
- Efectuar auditorias trimestrales, para verificar que se esté cumpliendo el adecuado cálculo, registro, declaración y pago de la retención en materia del IVA.
- Verificar que se entreguen los comprobantes de retención al proveedor y que quede constancia de su recepción.
- Diseñar manuales de normas y procedimientos para el área de impuestos y difundirlo a todo el personal involucrado en el proceso de retenciones en materia del IVA.
- Programar planes de mejora continua en todas las áreas de la empresa, y fomentar cursos de actualización en materia tributaria.

## REFERENCIAS

- Arias, Fideas (2014). El proyecto de investigación. 5ta Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.
- Barraez, Antonio (2015). Métodos de Investigación Educativa. 2ª Edición. Caracas. Venezuela: Servicio Editorial BL Consultores Asociados.
- Brazzoduro, Jennifer y Boschetti, Raúl (2015). Optimización de los controles internos en los procesos de facturación y compras con base al cumplimiento de los deberes formales del IVA para la empresa “ITR Carros, C.A. Periodo 2015. Universidad Nueva Esparta. Caracas. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Código Orgánico Tributario (2014). República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Extraordinaria 6.152, Decreto N° 1.434 mediante el cual se dicta el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Código Tributario, de fecha 18 de Noviembre.
- Decreto Constituyente (2018). Que establece régimen temporal de pago de anticipo del impuesto al valor agregado e impuestos sobre la renta para los sujetos pasivos calificados como especiales. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.396 de fecha 21 de agosto de 2018.
- Decreto N° 67 (2018). En el marco del estado de excepción y de emergencia económica, mediante el cual se establece la alícuota Impositiva general a aplicarse en el ejercicio fiscal restante del 2018 y todo el ejercicio fiscal 2019, se fija en dieciséis por ciento (16%). Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela, N° 6.395 de fecha 17 de agosto de 2018.
- Estupiñán, Rodrigo (2008). Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales. 2ª Edición. Bogotá, Colombia: Editorial ECOE Ediciones.
- Giraldo, Henry y Velásquez, Ailid (2017). Lineamientos para la recuperación de los créditos fiscales como estrategia financiera en la empresa Corpotyre, C.A. Ubicada en San Diego, Estado Carabobo. Universidad José Antonio Páez. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2010). Metodología de la Investigación. 5ª Edición. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.

- Hurtado, Iván y Toro, Josefina (2007). Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios. 2ª Edición. Caracas, Venezuela: Libros de “El Nacional”. Editorial CEC, S.A.
- Ley de Impuesto al Valor Agregado (2014). República Venezolana de Venezuela. Gaceta Extraordinaria N° 6.152 de fecha 17 de noviembre. Decreto N° 1.436, mediante el cual se dicta el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma de la Ley que establece el Impuesto al Valor Agregado.
- Matheus, Diana (2017). Procedimiento de las actividades contables dirigidas al cumplimiento de deberes formales en materia de IVA, en la empresa MATHEWS MODA C.A. Universidad José Antonio Páez. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Méndez, Carlos (2009). Metodología. Guía para la elaboración de diseños de investigación en ciencias Económicas, Contables y Administrativas. 4ª Edición. México D.F. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Moya, Edgar (2015). Elementos de Finanzas Públicas y Derecho Tributario. 3ª Edición. Caracas: Editorial Mobi-libros.
- Palella, Santa y Martins, Filiberto (2010). Metodología de la investigación cuantitativa. 3ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial FEDUPEL.
- Ramírez, Tulio. (2007). Como Hacer un Proyecto de Investigación. Caracas. Venezuela: Editorial Panapo.
- Rodríguez, Hilcia (2015). Lineamientos tributarios para el control interno de las retenciones del Impuesto al Valor Agregado en los Contribuyentes Especiales (Caso: Grupo Saluos, C.A. Universidad de Carabobo. Aragua. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Rodríguez, Jesús (2012). Curso Práctico de Impuesto Sobre La Renta. Quinta Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Jesús Rodríguez Yancys.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2016). Tamayo y Tamayo, M. (2010). El proceso de la investigación Científica. 4ª Edición. México D.F. México: Editorial Ediciones Limusa, S.A.

Universidad Nacional Abierta (2009). Manual de Trabajos de Grado, Especializaciones, Maestría y Tesis Doctorales. Caracas. Venezuela: Editorial de la Universidad Nacional Abierta.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (UPEL) (2006). Normas y Trabajos de Grado o Maestría y Tesis Doctorales. Caracas. Venezuela.

Villagómez, Carmen (2017). La aplicación de la normativa en los beneficios tributarios por los artesanos calificados de la Junta Nacional de la Defensa del Artesano y la recaudación del IVA en la Ciudad de Riobamba. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador: Trabajo de grado no publicado.

Villegas, Héctor (2012). Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario. 5ª Edición. Buenos Aires. Argentina: Editorial Astrea.

## **ANEXOS**



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

**Cuestionario**

Servicios Industriales de Electricidad, C.A.,

Estimado Señor

Gerente de Administración e Impuestos

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar los lineamientos de control para mejorar los procesos de retención del IVA en la empresa Servicios Industriales de Electricidad, C.A.

En este sentido, los resultados obtenidos serán utilizados como base de un Trabajo de grado, a nivel 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.

Gracias por su colaboración

## Anexo A

### Cuestionario

1.- ¿Cómo considera usted que es llevado actualmente el proceso de cálculo, registro, declaración y pago de las retenciones efectuadas a los proveedores en materia del IVA? Comente su respuesta

R: \_\_\_\_\_

2.- ¿Cómo evaluaría usted la efectividad de los procedimientos actuales para realizar adecuadamente el cálculo, declaración y pago de las retenciones en materia del IVA? Comente su respuesta.

R: \_\_\_\_\_

3.- ¿Comente si durante el tiempo que ha estado en el cargo que usted ocupa actualmente ha recibido capacitación o inducción en materia tributaria para realizar las retenciones del IVA? De ser afirmativa su respuesta, indique ¿Cuándo las ha recibido?

R: \_\_\_\_\_

4.- ¿Explique si se considera necesario realizar una capacitación en el cargo que usted desempeña en materia tributaria, y si estaría dispuesto(a) a recibirla? Comente su respuesta

R: \_\_\_\_\_

5.- ¿En qué tiempos son entregados a los proveedores los comprobantes de retención del IVA a los proveedores? Explique si se entregan de manera física o digitalizada mediante correos electrónicos.

R: \_\_\_\_\_

6.- ¿Explique si usted ha tenido conocimiento sobre las modificaciones efectuadas recientemente en las normativas tributarias relacionadas al IVA? Comente su respuesta.

R: \_\_\_\_\_

7.- ¿Cómo se considera usted que esté preparado para la realización del cálculo, declaración y pago de las retenciones en materia de IVA de acuerdo a las nuevas modificaciones tributarias? Comente su respuesta

R: \_\_\_\_\_

8.- ¿Puede usted indicar cuales son las alícuotas actuales de aplicación a la base imponible en materia del IVA? Comente su respuesta.

R: \_\_\_\_\_

9.- ¿Sabe usted cuales son las sanciones o multas que pueden ser aplicadas a la empresa en el caso de incumplimiento de la normativa legal, según el COT (2014)? Comente su respuesta.

R: \_\_\_\_\_

10.- ¿Sabe usted cuáles son los servicios y productos que están exentos o exonerados del IVA actualmente? Justifique su respuesta.

R: \_\_\_\_\_

11.- ¿Cuál es su opinión sobre la implementación de lineamientos de control en la empresa Industriales de Electricidad C.A., para mejorar los procesos de retención del IVA? Justifique su respuesta.

R: \_\_\_\_\_

**Fuente:** Catillo y Moreno (2018)

**Anexo B.  
Lista de Cotejo**

<b>Empresa:</b> <b>Departamento:</b> <b>Fecha de aplicación del instrumento:</b>			
ÍTEM	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS	
		SI	NO
1	Cuenta con un sistema administrativo computarizado.		
2	Verificación de los datos del proveedor en el portal electrónico del SENIAT.		
3	Uso del portal del SENIAT para la declaración de las retenciones en materia del IVA.		
4	Emisión de comprobantes de retención en materia del IVA de manera oportuna.		
5	Uso de correos electrónicos para envío de comprobantes de retención a proveedores.		
6	Elaboración de pagos de las retenciones en materia del IVA a destiempo.		
11	Emisión de reportes para la verificación del registro de las retenciones en materia del IVA.		
12	Emisión de reportes para la verificación del cálculo de las retenciones en materia del IVA.		
13	Uso de calendario en lugar visible para controlar el tiempo de declaración y pago de las retenciones en materia del IVA.		

**Fuente:** Catillo y Moreno (2018)