



**ESTRATEGIAS QUE OPTIMICEN LA
RECAUDACIÓN DE COMPROBANTES DE
RETENCIONES DE IMPUESTOS DE LOS
CLIENTES CONTRIBUYENTES ESPECIALES
EN LA EMPRESA LOGÍSTICA MULTIMODAL
LOGIMODAL C.A**

Autora: Ardila, Sharon
C.I.20.383.821

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 87123



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARRERA: CONTADURIA PUBLICA

**ESTRATEGIAS QUE OPTIMICEN LA RECAUDACIÓN DE
COMPROBANTES DE RETENCIONES DE IMPUESTOS DE LOS
CLIENTES CONTRIBUYENTES ESPECIALES EN LA EMPRESA
LOGÍSTICA MULTIMODAL LOGIMODAL C.A**

Trabajo de Pasantía presentado como requisito parcial para optar al título de
Licenciada en Contaduría Pública

Autora: Ardila, Sharon

Tutor(a): Nohelia Durán

San Diego, Mayo de 2017



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

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

ESTRATEGIAS QUE OPTIMICEN LA RECAUDACIÓN DE RETENCIONES
DE IMPUESTOS DE LOS CLIENTES CONTRIBUYENTES ESPECIALES
EN LA EMPRESA LOGÍSTICA MULTIMODAL LOGIMODAL C.A.

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Licda. Noelia Duran C.I 7.135.386, Tutor Académico

Licda Yaritza Medina C.I 20.114.789, Tutor Institucional

Autor(es):

Ardila Sharon
C.I.20.383.821

San Diego, Junio 2017

AGRADECIMIENTO

Primeramente, le agradezco a **Dios** por haber permitido que este aquí y darme la sabiduría, inteligencia, fe, humildad y esperanza para lograr mis metas.

A mi madre **Marleni García** por darme la vida e inculcarme los valores y principios que me hacen ser la mujer que soy, por enseñarme a valorar lo que tengo y siempre a luchar por lo que quiero, gracias por acompañarme en este camino siendo participe de todo mi empeño, dedicación y sacrificio para llegar a estar donde estoy.

A mi esposo **Cesar Ortega**, por brindarme cada día su apoyo incondicional, por unirte a mi sueño de ser Licenciada, por trabajar tan duro para ayudarme a costear mis estudios, por siempre ser una prioridad para ti Gracias por ser mi compañero de Camino.

A mis hermanas **Daniela Ardila y Francy Zabaleta**, por brindarme su apoyo cada día, estar pendiente de mí, por buscarme y esperarme cada noche que podían en la universidad, por siempre estar a mi lado y ser las mejores hermanas que Dios me pudo dar.

A mi familia **Ortega Garcés**, que siempre ha estado apoyándome en esta meta, se han alegrado con mis triunfos y también me han consolado en mis momentos difíciles, me han dado la mano cuando lo he necesitado, a ustedes Gracias por existir

A mis compañeros de clases, mis amigos, especialmente a Robinson Aldana, José Marrero y Samira Ablam y a todas aquellas personas que siempre han ocupado y ocuparan un lugar en mi corazón y en mi vida.

A la Universidad José Antonio Páez, por darme la oportunidad de formar parte de esta gran alma mater y esta gran familia de estudiantes, haberme abierto las

puertas de su prestigiosa institución, por permitirme nutrir de conocimientos y formarnos como profesionales.

A mi Tutora, **Prof. Nohelia Duran;** por brindarme su colaboración, apoyo y asesoría, no solo por la presentación de este trabajo sino también en cualquier otra área durante el desarrollo de nuestro estudio.

A mi tutora empresarial **Yaritza Medina;** por disponer de su tiempo y dedicación para ayudarme en este proceso y brindarme la herramientas necesarias para presentar las estrategias planteadas.

A mis Profesores, de los cuales me llevo conocimientos muy valiosos, que me van a ayudar a crecer, no sólo en lo profesional sino en lo personal.

A los Directivos de Logística Multimodal Logimodal C.A por permitirme desarrollar mis pasantías en su empresa, por el apoyo y la colaboración en este proyecto.

Finalmente, a mi empeño, esfuerzo y valentía, por lograr lo que me propongo en la vida y a mis ganas de seguir luchando y preparándome para ser mejor cada día

ÍNDICE GENERAL

	pp.
LISTA DE CUADROS	ix
LISTA DE GRÁFICOS	x
RESUMEN INFORMATIVO	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I LA EMPRESA	
1.1 Ubicación de la Empresa.....	3
1.2 Reseña Histórica.....	3
1.3 Misión de la Empresa.....	4
1.4 Visión de la Empresa.....	4
1.5 Valores.....	4
1.6 Objetivos.....	4
1.7 Organigrama de la Empresa Logística Multimodal Logimodal C.A.....	5
1.8 Organigrama del Departamento.....	5
1.9 Actividades del Pasante.....	6
II EL PROBLEMA.....	
2.1 Planteamiento del Problema.....	7
2.2 Formulación del Problema.....	12
2.3. Objetivos de la Investigación.....	13
2.3.1 Objetivo General.....	13
2.3.2 Objetivos Específicos.....	13
2.4. Justificación de la Investigación	13
2.5 Alcance.....	16
2.6 Limitaciones.....	16

III	MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL	17
	3.1. Antecedentes de la Investigación	17
	3.2. Bases Teóricas	22
	3.2.1 Sistema Tributario y Administración Tributaria	22
	3.2.2 Tributos.....	24
	3.2.3 Planificación Tributaria.....	26
	3.2.4 Sistema de Retenciones.....	26
	3.4.5 Agentes de Retención.....	27
	3.4.6 Retención y Declaración del IVA.....	28
	3.4.7 Retención y Declaración del ISLR.....	29
	3.3 Bases Legales.....	30
	3.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.	30
	3.3.2 Código Orgánico Tributario.....	31
	3.3.3 Ley del Impuesto al Valor Agregado.....	33
	3.3.4 Reglamento de la Ley del IVA.....	34
	3.3.5 Ley del Impuesto sobre la Renta.....	35
	2.4. Definición de Términos.....	38
IV	MARCO METODOLÓGICO.....	40
	4.1 Fases Metodológicas.....	40
	4.1.1 Fase I. Diagnóstico de las causas del retraso en el envío de los comprobantes de retenciones por parte de los clientes de la Empresa logística Multimodal Logimodal C.A.....	41
	4.1.2 Fase II. Análisis de los factores internos y externos asociados a los procesos de recaudación de los comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales de la Empresa logística Multimodal Logimodal C.A.....	43
	4.1.3 Fase III. Diseño de las estrategias que optimicen la recaudación de los comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales de la Empresa logística Multimodal Logimodal C.A.....	44
V	RESULTADOS.....	45

VI	CONSIDERACIONES FINALES.....	80
REFERENCIAS.....		85
Impresas		85
Electrónicas.....		86
ANEXOS.....		90

LISTA DE CUADROS

CUADRO		pp
1	Síntesis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.....	60
2	Ponderación de los factores internos.....	61
3	Ponderación de los factores externos.....	63
4	Matriz DOFA cruzada.....	65
5	Desarrollo de la propuesta.....	72
6	Mecanismos para valorar el desarrollo de los lineamientos de control interno.....	77
7	Recursos materiales requeridos.....	79

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO		pp.
1	Distribución porcentual de la disponibilidad oportuna de los comprobantes de retención para realizar el descuento en el período correspondiente.....	46
2	Distribución porcentual de la verificación en los comprobantes de retención del cumplimiento de los requisitos exigidos por la normativa legal	47
3	Distribución porcentual del cotejo del archivo de transmisión de datos al SENIAT, con los comprobantes de retención entregados.....	48
4	Distribución porcentual de la existencia de mecanismos de control de la recepción de los comprobantes de retención por parte de los clientes.....	49
5	Distribución porcentual de la existencia de vías de comunicación con los clientes para informar acerca de retrasos en la entrega de los comprobantes de retención.	50
6	Distribución porcentual de la correspondencia de los montos de retenciones reflejados en la declaración, con los registrados en contabilidad.....	51
7	Distribución porcentual de la disponibilidad de los comprobantes de retención al momento de registrar el impuesto en contabilidad.....	52
8	Distribución porcentual del impacto negativo de la falta de control sobre las retenciones sobre el flujo de caja.....	53
9	Distribución porcentual de la posibilidad de cumplir puntualmente con las obligaciones tributarias al recibir oportunamente los comprobantes de retención.....	54
10	Distribución porcentual del impacto negativo de la acumulación de retenciones sobre la capacidad de pago de los gastos operativo.....	55

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

**ESTRATEGIAS QUE OPTIMICEN LA RECAUDACIÓN DE
COMPROBANTES DE RETENCIONES DE IMPUESTOS DE LOS
CLIENTES CONTRIBUYENTES ESPECIALES EN LA EMPRESA
LOGÍSTICA MULTIMODAL LOGIMODAL C.A**

Autora: Sharon Ardila
Tutora: Nohelia Durán
Fecha: Mayo de 2017

RESUMEN INFORMATIVO

El objetivo de la investigación es proponer estrategias que optimicen la recaudación de comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales en la Empresa logística Multimodal Logimodal C.A. Así, la investigación, que es tipo descriptiva, adoptó la modalidad de proyecto factible, apoyada en una investigación de campo; seleccionándose como muestra a 10 empleados del Departamento de Finanzas. En la primera fase se diagnosticaron de las causas de retraso en el envío de los comprobantes de retenciones; seguidamente se identificaron factores internos y externos de la empresa y, por último, se diseñaron las estrategias para optimizar el proceso. Para la recolección de los datos, en la primera fase, se utilizó la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario; mientras que en la segunda se aplicó el análisis DOFA. Los resultados evidenciaron que las fallas se asocian a deficiencias en los aspectos operativos y contables. Así, la empresa no dispone de los comprobantes de retención para ser descontados en el periodo correspondiente; no contrasta el archivo de transmisión de datos al SENIAT con los comprobantes de retención; no cuenta con mecanismos para controlar la recepción de los comprobantes de retención, no mantiene vías de comunicación con los clientes para informar los retrasos y los montos de las declaraciones, no corresponden con los registrados en contabilidad La propuesta se centró en especificar las estrategias que optimicen la recaudación de los comprobantes de retención de impuestos. Por ende, el plan de acción consistió en establecer las acciones de intervención para mejorar los aspectos operativos y contables, así como para minimizar el impacto negativo financiero originado por las fallas en los procesos de recaudación y, finalmente, concretar los mecanismos para valorar el desarrollo y el impacto final de la aplicación de las estrategias propuestas.

Descriptor: Impuesto sobre la Renta, Impuesto al Valor Agregado, Contribuyentes Especiales, Agentes de Retención.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el incumplimiento de los deberes formales en materia de Impuestos por parte del Contribuyente puede tener su razón en la falta de asesoramiento o en el desconocimiento de la norma; sin embargo, es de vital importancia fomentar la cultura tributaria tanto en la organización como en los clientes de la misma.

En el informe se presentara mediante 5 capítulos una problemática muy recurrente en las organizaciones venezolanas en materia tributaria, como lo es el retraso en el envío de los comprobantes de retención de impuestos de los contribuyentes especiales específicamente de la empresa Logística Multimodal Logimodal C.A.

Así, la importancia del tema radica en la relevancia que tiene el cumplimiento de los deberes formales tributarios de los clientes de la empresa, ocasionando variaciones en los estados financieros por el incumplimiento de dichos deberes y el poco control que se le da a los mismos por el departamento de administración y contabilidad de la empresa.

En los siguientes capítulos a mencionar, se detallara lo necesario para la investigación y la presentación de estrategias que puedan mejorar el proceso dentro de la empresa. Capítulo I: La empresa, se determinará su Reseña Histórica, su Visión, Misión, Organigrama Organizativo, Valores y Objetivos.

Capítulo II: El problema, donde se describe la problemática existente, se formulara el problema, se detallaran los objetivos de la investigación, la justificación de la misma, y por ultimo sus alcances y limitaciones.

Capítulo III: Marco Referencial: se detallan los antecedentes de la investigación, se plasman las Bases Teóricas, y se describen las bases legales que sustentan la investigación y la definición de términos correspondiente.

Capítulo IV: Fases metodológicas, se detallan las Fases transcurridas a lo largo de la investigación, dichas fases van sujetas a los objetivos planteados.

Además, en el Capítulo V se presentan los resultados de las tres fases de la investigación, es decir, el diagnóstico de las causas de retraso en el envío de los comprobantes de retenciones por parte de los clientes; el análisis de los factores internos y externos asociados a los procesos de recaudación de los comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales y (c) el diseño de estrategias que optimicen la recaudación de los comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales.

En el Capítulo VI se exponen las Consideraciones Finales, que incluye una reflexión de la problemática y resultados obtenidos. Y, por último, se presentan los datos de toda la bibliografía consultada y citada.

CAPÍTULO I

LA EMPRESA

1.1 Ubicación de la Empresa

Urb. Industrial Araguañey, calle Manuel Iribarren Borges c/c vía Flor Amarillo, Numero 64 - 750, al lado de Fundamental, Parcela 1, Parroquia Rafael Urdaneta, Zona Industrial Sur, Valencia – Venezuela.

1.2 Reseña Histórica

Pertenece a un grupo de empresas dedicadas al transporte marítimo, aéreo y de logística en general con una trayectoria de más de 30 años en Latinoamérica y el caribe.

Está integrada por un equipo de trabajo profesional que tiene amplia y larga experiencia en logística internacional y particularmente en Venezuela.

Cuenta con una organización de transporte terrestre propia en Venezuela lo que garantiza un mayor control y confiabilidad en el servicio integrado.

1.3 Misión de la Empresa

Ser el preferido en servicio, por nuestro enfoque en excelencia operacional, proveer las mejores tarifas con eficientes soluciones de negocio, basados en nuestra amplia experiencia internacional. Nuestro factor más importante, es el trabajo en equipo. Ser su integrador logístico en Venezuela a través de un servicio confiable, transparente, veloz y rentable.

1.4 Visión de la Empresa

Convertirnos en el agente líder del mercado de las empresas medianas y pequeñas en Venezuela, ofreciendo a nuestros clientes un alto nivel de servicio y compromiso, ser conocedores de las necesidades que tienen los usuarios de transporte de carga venezolanos por un servicio integral. Tener alianzas comerciales con otros transportes y propietarios de unidades que operan como una dependencia de la organización; por lo tanto, poder ofrecer un servicio integral puerta a puerta, garantizando eficiencia y eficacia

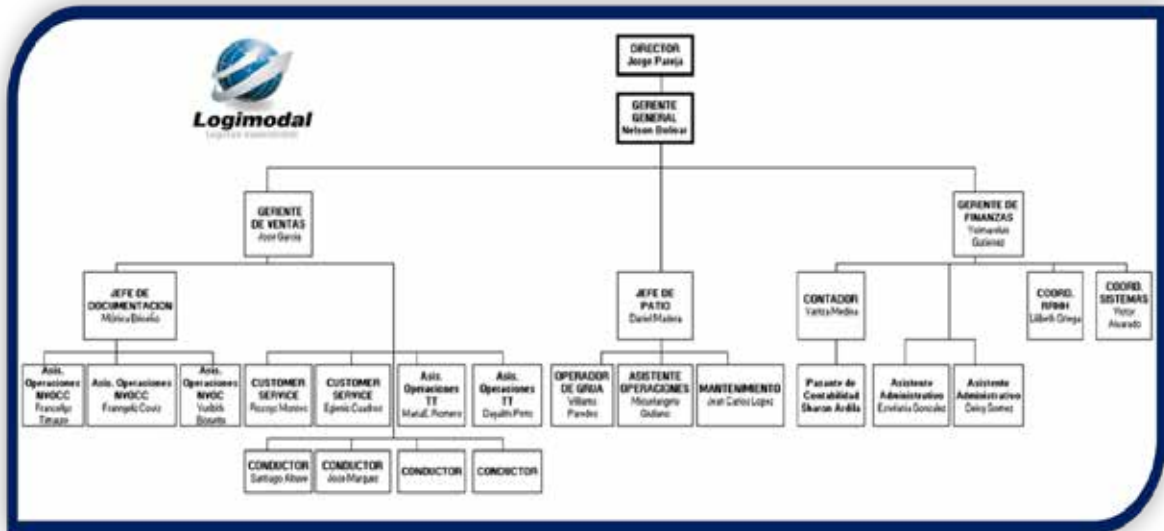
1.5 Valores

Los valores que representan y que son pilares fundamentales de la empresa son el compromiso, el trabajo en equipo, responsabilidad y la eficiencia en la prestación de sus servicios son los valores fundamentales de Logística Multimodal Logimodal C.A.

1.6 Objetivos

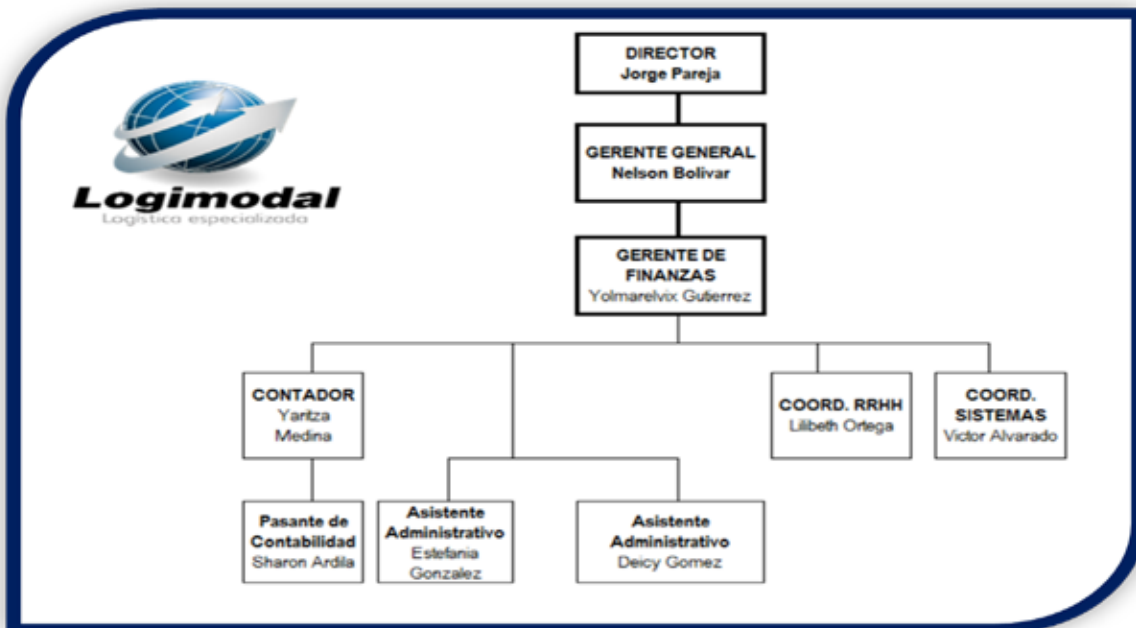
- Ser la mejor opción para nuestros clientes y agentes.
- Mantener altos estándares de calidad y servicio.
- Ser el aliado estratégico más importante para nuestros clientes, proveedores y agentes.
- Colaborar en el éxito de nuestros clientes y agentes dando un alto valor agregado en su cadena logística.
- Captar, desarrollar y mantener el más alto nivel de recurso humano.
- Desarrollar constantemente nuevos e innovadores productos de soluciones logísticas.

1.7 Organigrama de la Empresa Logística Multimodal Logimodal C.A



Fuente: Departamento de Recursos Humanos (2017)

1.8 Organigrama del Departamento.



Fuente: Departamento de Recursos Humanos (2017)

1.9 Actividades del Pasante

Las prácticas ocupacionales como pasante se basan en poner en práctica los conocimientos adquiridos en la carrera y adicionalmente demostrar mis habilidades y destrezas en el área contable, lo que desempeñe como pasante fue lo siguiente: declaración de retenciones IVA y Declaración de Impuestos Sobre la Renta, conciliaciones bancarias, verificación de registros contables, retenciones en la fuente e IVA (clientes), verificación de libro de ventas y libro de compras, analizar declaraciones IVA, verificación y registro de amortizaciones y depreciación, verificación de comisiones de impuestos municipales y verificación de provisiones laborales.

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del Problema

Las políticas económicas gubernamentales deben estar dirigidas a asegurar la satisfacción de necesidades de la población, a través de la aplicación de políticas fiscales efectivas. Por tanto, para el cumplimiento de estos fines es necesario generar ingresos, a través de los procedimientos legales establecidos en las políticas fiscales; que, de una manera general, son la herramienta desarrolladas por los gobiernos para la generación y mantenimiento de las finanzas públicas.

En este contexto, la política fiscal es definida por Cárdenas y Vargas (2015), como el “conjunto de variaciones en los programas de ingreso y gastos públicos que lleva a cabo el decisor político, con el objeto de alcanzar los diferentes objetivos de política económica (p. 33).

Por consiguiente, la política fiscal tiene dos elementos fundamentales, el gasto y los ingresos públicos. En otras palabras, el gobierno gasta a través de inversiones públicas, mientras que obtiene ingresos, a través de la aplicación de tributos.

Es así como, el sistema tributario ha evolucionado gradualmente a nivel mundial para hacer frente a las necesidades colectivas que nacen de la sociedad, tales como educación, salud, alimentación, desarrollo, crecimiento, defensa y la seguridad del país, estas se intentan satisfacer mediante la recaudación de dichos tributos.

En este escenario, la gestión tributaria es una herramienta fundamental. De modo que, la gestión tributaria, de acuerdo a Díaz (2015), es “el proceso que permite gestionar el tratamiento impositivo, aplicando la fiscalización, recaudación, administración del tributo y divulgación de la información tributaria (p. 29).

En este orden de ideas, los tributos son primordiales para la nación, pues representan prestaciones pecuniarias coactivas prestadas por el Estado u ente público, para financiar las cargas y gastos públicos. De manera que, los tributos son definidos por Flores (2015), como “las prestaciones en dinero que el Estado exige en ejercicio de su poder de autoridad en virtud de una ley y para cubrir los gastos que le demanda el cumplimiento de sus fines” (p.28). Así, en función de lo señalado por Medica (2013) “se clasifican en Impuestos, Tasas y Contribuciones Especiales.” (p. 20).

En tal sentido y como lo refiere Gronesbelt (2015), los impuestos “son prestaciones en dinero o en especies, exigidas por el Estado, a quienes incurren en situaciones consideradas por la ley como los hechos impositivos” (p. 16). A su vez, como lo indica Arias (2010) los impuestos pueden clasificarse en directos e indirectos.

De tal manera que, para Solís (2013), el impuesto directo “es cuando extraen el tributo en forma inmediata del patrimonio o renta, asumidos éstos como expresión de la capacidad contributiva” (p. 22). Por su lado, el indirecto según Trecet (2015), “se vincula con actos y situaciones puntuales que gravan el gasto o consumo” (p. 3). De tal manera que, uno de los ejemplos más representativos del impuesto directo es el Impuesto Sobre La Renta (ISLR) y del impuesto indirecto el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Por ende, el Impuesto Sobre la Renta (ISLR), para Flores (2015), grava la renta, es decir, la ganancia que produce una inversión o la rentabilidad del capital; así como, el producto del trabajo bajo relación de dependencia o lo producido por el ejercicio de una profesión liberal.

Sin embargo, como lo indica Vielma (2008), el Impuesto al Valor Agregado (IVA), es un impuesto indirecto 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 o privados, que en su condición de importadores de bienes,

habituales o no, de fabricantes, productores, ensambladores, comerciantes y prestadores de servicios independientes, realicen las actividades definidas por la ley como hechos imponibles.

Adicionalmente, y como lo refiere Alves (2011), la Tasa “es un tributo cuyo hecho generador está compuesto por una actividad del Estado relacionada directamente con el contribuyente y pueden ser de orden jurídico o administrativo” (p. 3); mientras que las Contribuciones Especiales se ubican en situación intermedia entre los impuestos y las tasas, comprendiendo gravámenes de diversa naturaleza.

En tal sentido, de acuerdo a Ordaz (2013), la recaudación de los tributos constituye un proceso fundamental para el desarrollo económico de cualquier país. Es por ello, que gobiernos se han abocado a la tarea de generar una cultura tributaria entre la población para garantizar el cumplimiento de las obligaciones fiscales, a fin de no incurrir en un delito fiscal como la evasión.

Sin embargo, a nivel latinoamericano tradicionalmente no ha existido una cultura tributaria arraigada, lo que ha contribuido a generar altos índices de evasión fiscal. A este respecto cabe señalar que, los ingresos provenientes de las exportaciones de petróleo o sus derivados o de rubros agropecuarios, derivaron en el descuido de las políticas tributarias.

Cabe destacar que, en los últimos años se han producido en América Latina, cambios importantes en los sistemas tributarios, hecho que derivó, a su vez, en modificaciones de la estructura de los ingresos tributarios, debido a una disminución de la evasión fiscal. De modo que, estas transformaciones en la tributación favorecieron al sector macroeconómico con una reducción sustancial en el déficit de las cuentas públicas y con una deflación esencial en el nivel de endeudamiento de los países.

Es así como, se adoptaron dos grandes modelos en materia de diseño tributario que incidieron trascendentalmente en la evolución de las estructuras tributarias, por una parte la adopción del IVA, basado en el modelo aplicado en Europa Occidental y, por la otra, los cambios ocurridos en el ISLR, siguiendo el modelo norteamericano

En el caso específico de Venezuela, el alto ingreso de divisas generado por la exportación petrolera a raíz del boom petrolero, tuvo como consecuencia la falta de atención a las políticas fiscales, lo que derivó en una baja recaudación de impuestos. No obstante, a raíz del deterioro de los precios de los hidrocarburos, el gobierno puso en práctica una serie de medidas modernizando el sistema tributario. Igualmente, se llevaron a cabo importantes campañas de divulgación, fiscalización y mejoramiento de la plataforma tecnológica.

Cabe destacar que, todas estas acciones responden a lo contemplado en el Artículo 133 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela que establece que: “toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la Ley”. Estos preceptos tienen una gran importancia, en especial en esta época donde se enfrenta una fuerte crisis en el ámbito económico, social, político y cultural, por lo que es vital para el Estado Venezolano enfatizar sustancialmente los ingresos tributarios y dejar de depender solo de los ingresos de origen petrolero, para así enfrentar el déficit fiscal que ha generado la caída de la renta del petróleo, la deuda externa e interna, y la inflación.

En este punto del desarrollo discursivo es preciso, realizar un breve recuento de la transformación del sistema tributario. Así, en el año 1943 se inició la aplicación de la Ley de Impuesto sobre la Renta, la cual se considera una ley estable, técnica y compleja para su cumplimiento. Por su parte, en el año 1993 mediante Ley publicada en la Gaceta Oficial N° 35.304 del 24/09/93, el sistema Tributario Venezolano crea el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Sin embargo, entre las modificaciones más recientes resalta Ordaz (2014), la creación, mediante el Artículo 41 del Código Orgánico Tributario (C.O.T), de la figura de los contribuyentes especiales. Este tipo de contribuyente funge como agentes de retención de los impuestos y deberán retener y enterar los impuestos según el calendario que disponga el Servicio Nacional de Administración Tributaria (SENIAT), los cuales tienen fecha límite para hacer efectivo el pago a que estén obligados.

En este orden de ideas, cada vez que un contribuyente especial compre bienes o servicios, deberá retener el monto del impuesto o un 75 por ciento de este impuesto que ese proveedor “contribuyente” le facture; posteriormente enterará al Fisco Nacional en un determinado plazo las cantidades retenidas.

Al mismo tiempo, los agentes de retención a los cuales le designaron esta responsabilidad tienen la obligación de efectuar declaraciones de las retenciones efectuadas en formatos electrónicos que deberán ser suministradas al SENIAT por Internet, preparar y entregar a sus proveedores los comprobantes de retenciones, mantener registros contables especiales y enterar el impuesto retenido.

A este respecto es preciso apuntar que, a raíz de la creación de esta figura se comenzaron a presentar una serie de problemas, asociados básicamente al desconocimiento por parte de los contribuyentes designados acerca de la normativa y aspectos procedimentales. Esta situación, evidentemente afecta a los contribuyentes especiales, a las empresas objetos de retención y al fisco nacional.

Es así como, a esta situación no escapa la Empresa Logística Multimodal Logimodal C.A, que, como se mencionó en el Capítulo anterior, se dedica al transporte marítimo, aéreo y de logística en general.

En efecto, la empresa cuenta entre sus clientes con contribuyentes especiales que fungen como agentes de retención, a los cuales se les realiza el descuento correspondiente a la retención del impuesto en el momento de emitir la factura por el pago de los servicios. Sin embargo, por fallas internas en los procesos administrativos de estos clientes, no envían los comprobantes de retención a la prestadora del servicio en el momento oportuno para poder registrarlo en el libro de contabilidad y calcular el monto real por concepto de impuestos a declarar y cancelar.

A este respecto cabe destacar que, además la Empresa Logística Multimodal Logimodal C.A, no lleva un control de la recepción de los comprobantes de retención, ni tampoco confirma ante el SENIAT la respectiva declaración y pago de los impuestos. Por el contrario, la empresa al momento de la emisión de la factura registra en contabilidad el monto retenido, sin tener el comprobante en físico.

Por tanto, esta irregularidad ha conllevado a dos situaciones anómalas. Por una parte, se está incumpliendo la normativa vigente que establece que toda la información registrada ante el SENIAT debe estar respaldada con el respectivo soporte, en este caso en el comprobante de retención. Y, por otra, se generan pérdidas económicas, ya que al contrastar la información registrada en el libro de contabilidad y el archivo del SENIAT, las cifras no se corresponden, por lo que la empresa paga doble tributo, la retención efectuada por el cliente, más el monto total del impuesto cancelado al SENIAT.

De modo que, es evidente que esta situación se debe a la falta de un mecanismo de control de la recepción de los comprobantes de retención, por lo que el objetivo del presente informe de pasantías es diseñar estrategias que optimicen la recaudación de los comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales en la Empresa Logística Multimodal Logimodal C.A.; a fin de mejorar el cumplimiento de los deberes tributarios formales de la empresa, verificando que la recaudación de retenciones por parte de los clientes a la empresa haya sido enterada y declarada de forma eficiente y correcta, evitando pérdidas de dinero al pagar impuestos que los clientes retuvieron y no declararon, y así mismo contribuir con la cultura tributaria.

2.2 Formulación del Problema

De tal manera, ante la problemática anteriormente descrita, surgen las siguientes interrogantes de investigación: ¿cuáles son las causas del retraso en el envío de los comprobantes de retenciones por parte de los clientes de la Empresa logística Multimodal Logimodal C.A.?; (b) ¿Cuáles son los factores internos y externos asociados a los procesos de recaudación de los comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales de la Empresa logística Multimodal Logimodal C.A.? y (c) ¿Cuáles son las estrategias para optimizar la recaudación de los comprobantes de retención de impuestos de los clientes

contribuyentes especiales de la Empresa logística Multimodal Logimodal C.A.?

2.3 Objetivos de la investigación

2.3.1 Objetivo General

Proponer estrategias que optimicen la recaudación de comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales en la Empresa logística Multimodal Logimodal C.A.

2.3.2 Objetivos Específicos

Diagnosticar las causas de retraso en el envío de los comprobantes de retención por parte de los clientes de la Empresa logística Multimodal Logimodal C.A.

Analizar los factores internos y externos asociados a los procesos de recaudación de los comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales de la Empresa logística Multimodal Logimodal C.A.

Diseñar estrategias que optimicen la recaudación de comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales de la Empresa logística Multimodal Logimodal C.A.

2.4 Justificación de la Investigación

Como se señaló en la sección anterior, la recaudación tributaria es un elemento vital para mantener los gastos del estado, tanto de mantenimiento como de inversión y mejoras sociales. Es por ello, que los Estados invierten esfuerzos importantes en

generar políticas que permitan generar una cultura tributaria que garantice la adecuada y oportuna recaudación de los impuestos. En el caso específico de Venezuela, en los últimos tiempos se han generado profundas transformaciones del sistema tributario, destacando la creación de la figura del contribuyente especial.

Sin embargo, a pesar de contar con un sólido respaldo legal acerca de los derechos y deberes de estos contribuyentes, así como, de los procesos que deben llevar a cabo, en muchos casos se siguen produciendo fallas. En este contexto, Empresa Logística Multimodal Logimodal C.A., presenta problemas debido a la falta de mecanismos de control de la entrega de los comprobantes de retención del impuesto por parte de los clientes contribuyentes especiales.

Así, aún y cuando los clientes contribuyentes especiales realizan la debida retención, los comprobantes que respaldan dicha retención no son consignados ante Empresa Logística Multimodal Logimodal C.A. por lo que la misma presenta discrepancias entre los registros contables y los del SENIAT. En consecuencia, debe cancelar montos por concepto de impuestos superiores a los que realmente les corresponde.

Esa por ello, que el siguiente Informe de Pasantías tiene como propósito proponer estrategias que optimicen la recaudación de los comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales en la Empresa logística Multimodal Logimodal C.A. Por tanto, los resultados de este estudio representan un aporte valioso desde el punto de vista social, económico, académico e institucional.

En este contexto, en el ámbito social constituye un aporte para contribuir a consolidar en el ámbito empresarial, una cultura tributaria que priorice la importancia que tiene el pago de los impuestos para cubrir el gasto público del país.

En efecto, el informe de pasantía tiene un carácter contemporáneo, por cuanto es un tema de actualidad e importancia para el país, en especial en los actuales momentos de crisis económica; ya que es muy común observar que en las empresas se presentan diversos problemas relacionados con las formalidades que

exige la Administración Tributaria para los contribuyentes especiales.

Igualmente, desde la perspectiva económica indudablemente la Empresa Logística Multimodal Logimodal C.A., se beneficiará, ya que contará con estrategias operacionales que le permitan llevar un control riguroso de la entrega de los comprobantes de retención por parte de los clientes contribuyentes especiales. Estas estrategias implicarán, por una parte, detectar fallas en la consignación de los comprobantes, así como, acciones inmediatas para corregirla.

Adicionalmente, incluirá mecanismos para constatar que las retenciones han sido debidamente enteradas y canceladas ante el SENIAT. Por ende, la empresa cancelará el monto real por conceptos de impuestos, evitando pagos excesivos o bien sanciones por incumplimiento de los deberes tributarios.

Pero igualmente, los clientes resultarán beneficiados, debido a que las estrategias formuladas para la empresa, incluyen un instructivo con los procedimientos a seguir para la retención, declaración y cancelación de los impuestos, por lo que contarán con herramientas para mejorar los procesos tributarios asociados a su función como agentes de retención.

Además, los elementos teóricos abordados en el estudio, representarán una síntesis de los aspectos básicos relativos al proceso de recaudación de impuestos y sus implicaciones por parte de los contribuyentes especiales. Igualmente, acerca de los procedimientos que deben seguir los prestadores de servicios a contribuyentes especiales para el pago de los impuestos, temas ambos de gran relevancia para el área de contaduría.

Es por ello que, constituye un insumo para la formación académica de los estudiantes de Contaduría Pública de la Universidad José Antonio Páez y otras instituciones universitarias; ya que representa un recurso importante para mejorar el desarrollo de competencias de los estudiantes. Adicionalmente, los resultados de este estudio son un referente para el desarrollo de investigaciones futuras en esta importante área temática.

2.5 Alcance

Las estrategias para optimizar la recaudación de comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales en la Empresa logística Multimodal Logimodal C.A., que se presentan en este informe de pasantía, están diseñadas para ser aplicadas en esta empresa, específicamente en el Área de Contabilidad del Departamento de Finanzas. Cabe destacar que, para cumplir con el objetivo propuesto en las pasantías se contó con el apoyo de la empresa, facilitando el acceso a la información.

2.6 Limitaciones

En relación a las limitaciones, es preciso destacar que, el desarrollo de las tres fases investigativas contempladas en el proyecto, tuvieron que restringirse a las (16) semanas estipuladas por la institución para el desarrollo de las pasantías. Por tanto, dada la envergadura y amplitud de la problemática abordada esta constituye la principal limitación; no obstante, gracias a la colaboración de la Directiva y el personal de la Empresa Logística Multimodal Logimodal C.A, se pudo cumplir con el objetivo final

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

El Marco Referencial Conceptual es definido por Salinas (2012) como “el soporte teórico de la investigación planteada, por lo tanto debe incluir todo las teorías referidas al tema de la investigación” (p. 42). Por tanto, en este capítulo se desarrollan los antecedentes y las bases teóricas y legales de la investigación, en otras palabras, una síntesis de estudios previos realizados por otros autores relacionados con el objeto de estudio de la presente investigación, así como los supuestos teóricos y legales que la sustentan.

3.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación, según Hurtado (2010), proporcionan referentes de cómo aproximarse al fenómeno estudiado y del procedimiento e instrumento a utilizar. A continuación se desarrollan los aspectos más resaltantes de estudios realizados por otros autores relacionados con el objeto de estudio de la presente investigación.

En este orden de ideas, Flores, C. (2015) realizó una investigación titulada “**Lineamientos de Control Interno Tributario para el Cumplimiento de las Retenciones del IVA en la Empresa Disbattery Aragua S.A.**”, que fue presentada como Trabajo de Especialización en Gerencia Tributaria en la Universidad de Carabobo. Así, el objetivo se centró en proponer lineamientos de control interno tributario para el cumplimiento de las retenciones del IVA en la mencionada empresa, conforme a los previsto en la providencia administrativa SNAT/2013-0030.

En tal sentido, la investigación adoptó la modalidad de proyecto factible, apoyada en un estudio descriptivo y de campo con un diseño no experimental. La muestra

Estuvo conformada por los tres (3) empleados del Área Tributaria. Por su parte, para la obtención de los datos se utilizó la técnica de la observación, la revisión documental y la encuesta, utilizando como instrumento una guía de observación y un cuestionario con alternativas de respuesta en escala tipo Likert. De modo que, en el diagnóstico se determinó que la empresa cumple cabalmente con el pago de las retenciones de IVA de acuerdo al calendario de contribuyentes especiales y cuenta con un Departamento de Tributos. Sin embargo, el sistema de control de las retenciones de IVA, presentaba debilidades.

En consecuencia, se diseñaron lineamientos de control interno tributario, a fin de optimizar el proceso y evitar los retrasos en el pago del IVA. Así, este estudio plantea elementos estratégicos de gran utilidad al momento de elaborar el marco metodológico en la presente investigación, así como, aspectos a tomar en consideración en el diseño de la propuesta; en especial en lo referente a los mecanismos de control de la gestión tributaria.

En este mismo orden de ideas, Rojas, Y., (2015), realizó una investigación titulada **“Análisis del Proceso Financiero de las Retenciones de Impuesto al Valor Agregado en La Empresa Depósito La Ideal, C.A.”**, presentada en la Universidad de Carabobo para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública. Por tanto, el objetivo fue analizar los efectos financieros de las Retenciones de Impuesto al Valor Agregado en la empresa mencionada. Por ende, el estudio, que fue de carácter explicativo, se desarrolló bajo la modalidad de campo. La muestra estuvo conformada por los ocho (8) integrantes del personal de los departamentos encargados del registro y control de las retenciones de IVA.

Por tanto, para la obtención de los datos se aplicó la técnica de la observación directa y la encuesta, utilizando como instrumento la guía de observación y el cuestionario. Así, los resultados mostraron que la empresa posee retenciones de IVA acumuladas por descontar en sus declaraciones con una antigüedad de tres meses o más, así como, retenciones no aprovechadas en la cuenta IVA por retener por no poseer los comprobantes de retención, lo que genera problemas en el flujo de caja.

En consecuencia, se recomendó realizar un análisis de las retenciones de IVA acumuladas por descontar y por retener, fin de determinar la antigüedad exacta de las mismas, solicitar los comprobantes que las soportan y elaborar manuales de procedimientos internos.

Es así como, esta investigación es muy importante para fortalecer el marco teórico y metodológico y, además, es un recurso vital para enriquecer la discusión de los resultados en el presente estudio. En efecto, plantea aspectos teóricos relacionados con los tributos, específicamente el IVA y los procesos de control.

Asimismo, Rivero, D. (2014), realizó una investigación denominada “**Propuesta de Estrategias en el Marco de la Planificación Tributaria del Contribuyente Especial Caso: Inversiones DBU, C.A.**”, que fue consignada como Trabajo de Especialización en Gerencia Tributaria en la Universidad de Carabobo. En tal sentido, el objetivo fue diseñar un conjunto de estrategias de planificación tributaria para la empresa antes citada.

Así, para cumplir con este objetivo adoptó la modalidad de proyecto factible, sustentado en un estudio descriptivo que combinó la modalidad documental y de campo. Así, la muestra quedó constituida por las normativas legales vigentes en el ámbito tributario y los dos gerentes administrativos y el administrador de la empresa. Para la recolección de los datos se aplicó una encuesta utilizando como instrumento una entrevista conformada por preguntas abiertas.

De tal manera que, los resultados evidenciaron una debilidad en cuanto a la planificación tributaria en lo referente al uso de los recursos y aprovechamiento de los beneficios fiscales. Por ende, se diseñó una propuesta basada en el Artículo 316 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en los Artículos 99 y 109 del Código Orgánico Tributario y la Providencia Administrativa N° SNAT/2005/0056. En consecuencia, esta investigación cuenta con un sólido respaldo legal, que constituye un referente para el desarrollo de la propuesta que se plantea en el presente estudio.

En este mismo contexto, Ordaz, D. (2014), realizó una investigación que llevó por título **“Diseño de un Modelo de Control Interno Tributario para el Cumplimiento de los Deberes Formales y Materiales en los Contribuyentes Especiales que Actúan como Agentes de Retención del IVA e ISLR”**, estudio que fue presentado como requisito de grado en la Universidad Nacional Experimental de Guayana, para la obtención del título de Licenciado en Contaduría.

Así, dicha investigación tuvo como objetivo diseñar un modelo de control interno tributario para el cumplimiento de los deberes formales y materiales en los contribuyentes especiales, que actúan como agentes de retención del IVA e ISLR. En tal sentido, se desarrolló un estudio descriptivo y documental con modalidad de propuesta, ubicándose el diseño en la categoría de documental bibliográfico. Para la obtención de los datos se aplicó el análisis de contenido, siendo las unidades de análisis la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, el Código Orgánico Tributario, la Ley del Impuesto al Valor Agregado y su Reglamento, y la Ley de Impuesto sobre la Renta.

De tal manera que, los resultados se enfocaron en identificar y describir las obligaciones tributarias a las cuales están sujetos los contribuyentes especiales, incluyendo los deberes formales y materiales; así como, los procedimientos tributarios aplicables a contribuyentes especiales en materia de retención. Por tanto, en base a los elementos identificados previamente, se diseñó una sistemática metodológica que se plasmó en el modelo de control interno. Así, esta investigación aporta elementos puntuales para la elaboración de las bases legales en el presente estudio, así como, para la elaboración de la propuesta.

De igual forma, Ramírez, A. (2014), realizó una investigación titulada **“Planificación Estratégica Tributaria para Minimizar el Riesgo de Sanciones por el Incumplimiento de los Deberes Formales y Materiales por parte del Contribuyente Especial del I.V.A. Alfarería Unión, C.A.”**, el cual presentado en la Universidad José Antonio Páez, como requisito para optar al título de Especialista en Gestión Aduanera y Tributaria.

En tal sentido, el objetivo fue diseñar estrategias de planificación tributaria para minimizar las sanciones por el incumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes especiales en la mencionada empresa. El estudio fue descriptivo y de campo, aplicándose para la recolección de los datos un cuestionario.

Así, los resultados evidenciaron que existen fallas importantes en las empresas venezolanas en materia del cumplimiento de los deberes formales tributarios, por el cual propuso un sistema de planificación, que permitiera a la empresa en estudio minimizar estos riesgos y comenzar a fomentar la cultura tributaria. En consecuencia, esta investigación aporta datos relevantes para la elaboración de las bases teóricas y legales en el presente informe de pasantías.

Por otra parte, Cesin, Z. y Silvio, (2012) A., desarrolló una investigación denominada “**Estudio de los Deberes Formales de una Empresa Calificada como Contribuyente Especial en el Sistema Tributario Venezolano, Región Nor-Oriental**”, que fue consignada como Trabajo Especial de Grado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Oriente.

Es así como el objetivo fue analizar los deberes formales de una empresa contribuyente especial en el sistema Tributario Venezolano. Por ende, el estudio fue descriptivo y combinó la modalidad documental y de campo. En consecuencia, los resultados puntualizaron los deberes formales tributarios de la empresa valorada, en su condición de contribuyente especial.

Cabe resaltar que, estos resultados tienen gran relevancia en el área tributaria, debido a que contribuye a que las empresas, instituciones y personas que conforman los sujetos activos y pasivos de la obligación tributaria, tengan a su alcance un material bibliográfico con información clara y precisa que le servirá de consulta para conocer los deberes formales de una empresa al ser contribuyente especial. Por tanto, es un material de referencia para la elaboración de las bases teóricas, así como para la discusión de los resultados en el presente estudio.

Igualmente, Mata, N. (2012) A, llevó a cabo un estudio titulado “**Análisis de los Procedimientos Contables Aplicables a la Retención de Impuesto Sobre la Renta**”

(ISLR) de los Contribuyentes Especiales en la Firma Contable Lubin & Asociados, S.C. Puerto Ordaz – Estado Bolívar”, que fue presentado como informe de pasantías en la Universidad Nacional Experimental de Guayana. como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. De modo que, el propósito del informe de pasantías fue contrastar las obligación de Impuesto Sobre la Renta (ISLR) que deben cumplir las empresas designadas como contribuyentes especiales según la normativa legal, con los procedimientos aplicados para las retenciones por los contribuyentes especiales de la empresa evaluada, a fin de identificar las fallas.

Por ende, el contenido de este informe le permitió a la firma contable identificar las fallas más comunes e incorporar los correctivos. Al mismo tiempo, contribuyó a facilitar el conocimiento de las normativas vigentes que afectan a los contribuyentes especiales, ayudando a evitar sanciones, multas, reparos o cierres de establecimientos comerciales, que generan importantes pérdidas económicas. Así, este informe desarrolla aspectos legales y procedimentales de gran utilidad para reforzar las bases legales en el presente estudio.

3.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas constituyen el grupo de conceptos y/o constructos que representan el sustento de la investigación que se desarrolla. A juicio de Arias (2006), “Esta sección puede dividirse en función de los tópicos que integran la temática tratada o de las variables que serán analizadas.” (p. 39). De modo que, a continuación se describen las teorías que servirán de referencia para el análisis del problema de investigación desde una perspectiva teórica.

3.2.1 Sistema Tributario y Administración Tributaria

El sistema tributario, de acuerdo a Guerrero (2010),” está constituido por el conjunto de tributos vigentes de un país en determinada época”. De modo que, el

objetivo central del sistema tributario es recaudar, de manera no inflacionaria, para financiar las actividades del sector público. Para ello, el sistema tributario trata de elevar la recaudación de manera equitativa, minimizar los costos de recaudación, promover el crecimiento económico y fomentar y facilitar un gobierno honesto.

De modo que, la gestión tributaria para Díaz (2015), es “el proceso que permite gestionar el tratamiento impositivo, aplicando la fiscalización, recaudación, administración del tributo y divulgación de la información tributaria (p. 29). Por ende, como lo refiere Carly (2011), representa una herramienta vital de la política fiscal, cuyo propósito es obtener una recaudación en forma correcta, voluntaria, oportuna y al menor costo, que facilite la inversión y la gestión privada.

En relación a los tributos, en Venezuela, la Constitución de la República en el Artículo 133 establece que: "toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos". Igualmente, el Artículo 316, señala:

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

De la aplicación de esta disposición constitucional, se desprende que para hacer efectiva esa contribución o colaboración, el sistema tributario recurre a la figura de los tributos. A este respecto vale destacar que, en función a lo establecido en este artículo, el sistema tributario establecerá la obligación de contribuir en atención a la capacidad económica del sujeto pasivo. Para ello, los tributos no pueden ser calculados sobre una base proporcional, sino atendiendo al principio de progresividad.

En tal sentido, el Poder Nacional delega al Ministerio de Finanzas la competencia para regular la organización, recaudación, control y administración de los tributos, asignando esta función al SENIAT como órgano competente para fiscalizar, de acuerdo a las disposiciones legales, el correcto manejo de los ingresos provenientes de la recaudación de los tributos nacionales, tal como lo establece la Constitución de

la República Bolivariana de Venezuela.

Cabe resaltar que, el sistema tributario venezolano ha ido evolucionando paulatinamente, para así lograr la integración entre las características de los tributos que lo conforman y las particularidades y necesidades económicas del país. En efecto, se ha generado un sistema tributario que atiende la distribución territorial de los poderes públicos, es decir, en el nivel nacional, estatal y municipal.

3.2.2 Tributos

Los tributos para Flores (2015), constituyen “las prestaciones en dinero que el Estado exige en ejercicio de su poder de autoridad en virtud de una ley y para cubrir los gastos que le demanda el cumplimiento de sus fines” (p.28). En otras palabras, los tributos son fuentes de ingresos que el Estado exige para sufragar las cargas públicas, contando con la facultad para establecer un sistema tributario adecuado a su estructura económica y a la idiosincrasia de cada país.

Ahora bien, los tributos, para González (2011), son constitucionalmente obligatorios y se clasifican en: (a) impuestos, que son una contraprestación monetaria de parte del sujeto pasivo de carácter obligatorio y unilateral, sin compensación de beneficio alguno; (a) tasa o ingreso que se aplica en atención a las necesidades del servicio público, cuyo pago implica para el contribuyente compensación y beneficio directo y (c) contribuciones especiales que son una contraprestación obligatoria de dinero que beneficia a un grupo de personas identificadas directamente, también se conocen como impuestos parafiscales.

En este contexto, los impuestos, en función de lo señalado por Gronsbelt (2015), “son prestaciones en dinero o en especies, exigidas por el Estado, a quienes incurrir en situaciones consideradas por la ley como los hechos imposables” (p. 16).

Ahora bien, los impuesto desde la perspectiva económica, según Arias (2010), se clasifican en impuestos directos e indirectos. El impuesto directo es aquel tributo o obligación que recae directamente sobre el sujeto que incurre en el hecho gravable, es

decir, aquel impuesto que es pagado al fisco por el propio contribuyente. Entre ellos destaca el Impuesto sobre la Renta, el cual se encuentra clasificado como un Impuesto Nacional.

Por su parte, el impuesto indirecto es el tributo recae sobre la actividad y no sobre el sujeto en sí, permitiendo el traslado del impuesto hacia otros sujetos. En otras palabras, son los que se le imponen a bienes y servicios y a las transacciones que se realizan con ello; destacando el Impuesto al Valor Agregado.

Es así como, para Gronesbelt (2015), el Impuesto sobre la Renta es “como un impuesto que grava los enriquecimientos anuales, netos y disponibles obtenidos en dinero o en especie” (p. 29). En tal sentido, es un impuesto directo que se cancela al Estado venezolano a través del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), como órgano recaudador.

Cabe destacar que, este impuesto grava las ganancias obtenidas en un periodo fiscal correspondiente a un año.

Por su lado, el Impuesto al Valor Agregado es una derivación o una nueva modalidad, de los impuestos a las ventas. De modo que, a juicio de Leal (2013) el IVA es:

Un tributo que grava la enajenación de bienes muebles, la prestación de servicio y la importación de bienes, aplicable en todo el territorio nacional, que deberán pagar las personas naturales o jurídicas, las comunidades, las sociedades irregulares o de hecho, los consorcios y demás entes jurídicos y económicos, públicos o privados, que en su condición de importadores de bienes, habituales o no, de fabricantes, productores, ensambladores, comerciantes y prestadores de servicio independientes, realicen las actividades definidas por la ley como hechos imponibles (p. 42).

Es decir, representa un impuesto indirecto nacional a los consumos que tiene que ser abonado por las personas en cada una de las etapas del proceso económico, en proporción al valor agregado del producto; así como, sobre la realización de determinadas obras y locaciones, y la prestación de servicios.

3.2.3 Planificación Tributaria

La planificación tributaria, para Goitia (2015), “implica la conjugación organizada de varios elementos encauzados a soportar una carga fiscal justa sin limitar las actividades necesarias para el cumplimiento de los propósitos de la organización y sus miembros, siempre enmarcada en las disposiciones legales” (p. 35).

Por consiguiente, tiene por propósito generar los mecanismos idóneos mantener un control de las aportes de los tributos. Así, como los establece Rivero (2014), la planificación tributaria busca “anticipar la cifra del impuesto a pagar y calcular la distribución de la carga impositiva durante un periodo, en aras de obtener el recurso monetario y cumplir con los montos y plazos previstos” (p. 40).

Es así como, de acuerdo a Goitia, (2015), abarca las siguientes fases: (a) conocimiento del negocio, (b) estudio de la situación impositiva de años sujetos a revisión y (c) desarrollo de la planeación. Así, el estudio de la situación impositiva implica la revisión de las declaraciones tributarias para determinar contingencias de impuestos y el nivel de tributación, la revisión de procedimientos y controles en impuestos para identificar riesgos de sanciones o mayores impuestos; la utilización o disposición de los saldos a favor reflejados en las declaraciones y la identificación de puntos de mejoramiento y oportunidad.

3.2.4 Sistema de Retenciones

Las retenciones constituyen un instrumento de técnica tributaria consistente en la obligación que tiene una persona de detraer, con ocasión de los pagos que realice a otra, una cierta cantidad e ingresarla en el fisco. En tal sentido, el sistema de retención es considerado por Fraga Pitaluga (2002), como uno de los mecanismos de recaudación tributaria más efectivos, ya que garantiza el pago anticipado del impuesto para el Estado.

Es así como, el propósito final de la aplicación de las retenciones puede verse de

dos puntos de vista, como Estado (SENIAT) y como contribuyente de Impuesto. Como Estado, el SENIAT persigue recaudar la mayor cantidad de recursos mediante las cuotas que enteran los Contribuyente que a su vez están cumpliendo con esta obligación formal que establece la Ley de Impuestos Sobre la Renta.

Así, con el régimen de retenciones los contribuyentes quedan forzosamente sujetos sin la posibilidad de evadirse. Por otra parte, facilita la identificación de determinados contribuyentes con transacciones económicas muy cuantiosas que de no existir este sistema, podrían permanecer ignoradas evadiendo su carga tributaria, igualmente permite recaudar tributos respecto de contribuyentes de los cuales existe dificultad y a veces imposibilidad de actuar coactivamente; como podría ser el caso de contribuyentes que residen en el exterior.

Aunado a esto, se ha demostrado que al inducir el comportamiento psicológico, resulta más fácil para el contribuyente aceptar la retención en el momento del pago que aceptar el pago posterior del tributo, cuando el ingreso bruto ya ha entrado a su patrimonio. Por otra parte, las ventajas que se encuentran en la retención como mecanismo de recaudación crea una serie de cargas administrativas, gastos de operación y de riesgos fiscales para el agente de retención, proporcionadas por las sanciones que se derivan del incumplimiento de las obligaciones impuestas a los mismos.

3.2.5 Agentes de Retención

Según lo dispuesto en el artículo 27 del COT, los agentes de retención pueden ser designados por la ley respectiva o por la administración tributaria previa autorización legal. El fin perseguido es el resguardo del impuesto a través del agente de retención, el cual informa y entera la retención efectuada, y será el Estado como sujeto activo de la obligación tributaria, quien determine las condiciones de tiempo modo y lugar en las cuales el agente de retención debe poner a su disposición los importes retenidos a los sujetos pasivos. Una vez efectuada la retención, el agente de retención se

convierte en el único responsable ante la Administración Tributaria por el tributo retenido.

En cuanto a la responsabilidad del agente de retención, cabe destacar que, las personas designadas son quienes efectivamente efectúan el pago, pues la retención se practica sobre las sumas pagadas o abonadas en cuenta, independientemente de que ese pagador posea también la cualidad de deudor o sujeto pasivo de la obligación. Si el deudor o pagador no practica la retención ordenada por la ley, responderá solidariamente con el contribuyente por el pago del impuesto no retenido frente al fisco nacional.

En general, el agente de retención está obligado a retener las cantidades ordenadas en la oportunidad que indique la norma respectiva, siempre que el pago o abono en cuenta esté sujeto a retención. En cuanto al enteramiento, la providencia que designa a los entes públicos como agentes de retención establece que la modalidad y plazo de enteramiento depende de las características del ente público y de su forma de pago.

En todo caso, los agentes de retención que utilicen sistemas de procesamiento de datos para el registro de sus operaciones, están obligados a conservar mientras el tributo no esté prescrito, los programas, medios magnéticos y otros similares que hayan utilizado como medios del proceso para producir las informaciones, listados y registros.

3.2.6 Retención y Declaración del IVA

Moya (2006), señala que el contribuyente especial retiene IVA a las empresas proveedoras al momento del pago, en un porcentaje que tiene relación con el tipo de operación. Corresponde al Agente de Retención, emitir el comprobante a su proveedor, este comprobante puede ser impreso en papel corriente y con la información mínima establecida en las respectivas Providencias. Los comprobantes pueden ser emitidos por cada operación contratada o por cada proveedor mensualmente. A tales efectos el Agente de Retención dispone hasta el tercer día

continuo del mes para entregarle aquel que le practicó la retención su respectivo comprobante.

Asimismo, el proceso que se realiza cuando se compra un bien mueble o se recibe un servicio gravado con IVA donde el Contribuyente Especial y Entidades Públicas están obligado a retener el 75% de la alícuota impositiva; es decir, 75% de 12% del monto facturado, si el mismo está inscrito ante el SENIAT y cumple con todos los requisitos exigidos por la normativa vigente, en el caso contrario, la retención es del 100%.

Para Moya (2006), la declaración y pago del IVA deberán realizarla todos aquellos contribuyentes referidos en la ley, ambos, declaración y pago, deberá ser efectuada con los sistemas autorizados por el ente encargado de la recaudación del tributo y debe realizarse una vez efectuado el hecho imponible establecido en la ley del IVA de dicho impuesto, es decir, desde que se hace la compra hasta que se procesa el pago.

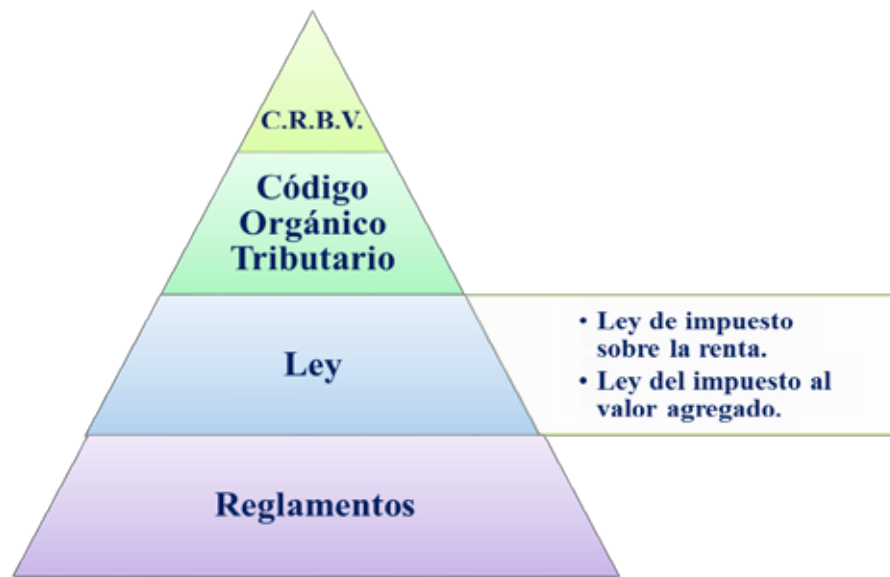
3.2.7 Retención y Declaración del ISLR

El agente es responsable frente al contribuyente por las retenciones efectuadas sin normas legales o reglamentarias que la autoricen. Si el agente de retención enteró lo retenido, sin normas legales o reglamentarias que la autoricen, el contribuyente puede solicitar la devolución del tributo retenido ilegalmente del agente de retención, o también puede pedir a la Administración Tributaria el reintegro o la compensación correspondiente. Cuando el beneficiario no cumpla con la obligación de notificar al deudor o pagador el porcentaje de retención, el agente de retención debe determinarlo.

En relación a las declaraciones de I.S.L.R, establece que debe ser presentada dentro de los tres meses siguientes a la terminación del ejercicio gravable del contribuyente, salvo para aquellos contribuyentes que tengan un calendario especial de actividades debidamente notificado por la Administración Tributaria. El ejercicio anual gravable, en el caso de quienes se dediquen a actividades comerciales,

industriales o de servicio, puede ser el año civil u otro período de doce meses. El ejercicio gravable de las personas naturales se corresponde con el año civil, por lo tanto el plazo para presentar la declaración es del 1 de Enero hasta el 31 de Marzo, ambos inclusive.

3.3 Bases Legales.



3.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), establece en el Artículo 133 “Toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley”. Además, en cuanto a la gestión fiscal, el Artículo 311 indica, “que la misma estará regida y será ejecutada con base en principios de eficiencia, solvencia, transparencia, responsabilidad y equilibrio fiscal”.

Adicionalmente, el Artículo 316 señala “El sistema tributario procurara la justa distribución de las cargas públicas según la capacidad económica del o la

contribuyente, atendiendo al principio de progresividad, así como protección...” En consecuencia, las empresas que desempeñan las actividades económicas en el territorio nacional, tienen el deber de cumplir las obligaciones tributarias establecidas en las respectivas leyes, a fin que el Estado pueda generar ingresos que le permitan desarrollar planes y programas enfocados en garantizar la adecuada calidad de vida de toda la población.

3.3.2 Código Orgánico Tributario (COT)

Por su lado, el Código Tributario en el Artículo 13 estipula:

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

Por ende, en este artículo deja claramente explícito el estrecha relación que existe entre el Estado y los contribuyentes y responsables del impuesto, como fundamento de los deberes tributarios. De modo que, los Artículos 18 y 22 especifican los sujetos pasivos y activos. Igualmente, los Artículos 18 y 22 conceptualizan las figuras del sujeto activo y los contribuyentes. Así, el Artículo 18 reza: “Es sujeto activo de la obligación tributaria el ente público acreedor del tributo”; mientras que el Artículo 22 señala:

Son contribuyentes los sujetos pasivos respecto de los cuales se verifica el hecho imponible. Dicha condición puede recaer:

1. En las personas naturales, prescindiendo de su capacidad según el derecho privado.
- 2.-En las personas jurídicas y en los demás entes colectivos a los cuales otras ramas jurídicas atribuyen calidad de sujeto de derecho.
3. En las entidades o colectividades que constituyan una unidad económica, dispongan de patrimonio y tenga autonomía funcional.

Ahora bien, en lo que respecta específicamente a la fiscalización, el Artículo 145 establece:

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

1. Cuando lo requieran las leyes o reglamentos:
 - a. Llevar en forma debida y oportuna los libros y registros especiales, conforme a las normas legales y los principios de contabilidad generalmente aceptados, referentes a actividades y operaciones que se vinculen a la tributación y mantenerlos en el domicilio o establecimiento del contribuyente y responsable.
 - b. Inscribirse en los registros pertinentes, aportando los datos necesarios y comunicando oportunamente sus modificaciones
 - c. Colocar el número de inscripción en los documentos, declaraciones y en las actuaciones ante la Administración Tributaria o en los demás casos en que se exija hacerlo.
 - d. Solicitar a la autoridad que corresponda permisos previos o de habilitación de locales.
 - e. Presentar, dentro del plazo fijado, las declaraciones que correspondan.
2. Emitir los documentos exigidos por las leyes tributarias especiales, cumpliendo con los requisitos y formalidades en ellas requeridos.
3. Exhibir y conservar en forma ordenada, mientras el tributo no esté prescrito, los libros de comercio, los libros y registros especiales, los documentos y antecedentes de las operaciones o situaciones que constituyan hechos imponibles.
4. Contribuir con los funcionarios autorizados en la realización de las inspecciones y fiscalizaciones, en cualquier lugar, establecimientos comerciales o industriales, oficinas, depósitos, buques, aeronaves y otros medios de transporte.
5. Exhibir en las oficinas o ante los funcionarios autorizados, las declaraciones, informes, documentos, comprobantes de legítima procedencia de mercancías, relacionadas con hechos imponibles, y realizar las aclaraciones que les fueren solicitadas.
6. Comunicar cualquier cambio en la situación que pueda dar lugar a la alteración de su responsabilidad tributaria, especialmente cuando se trate del inicio o término de las actividades del contribuyente.
7. Comparecer a las oficinas de la Administración Tributaria cuando su presencia sea requerida.
8. Dar cumplimiento a las resoluciones, órdenes, providencias y demás decisiones dictadas por los órganos y autoridades tributarias, debidamente notificadas.

Por último, en referencia a los deberes formales, el Artículo 146 indica:

Los deberes formales deben ser cumplidos:

1. En el caso de personas naturales, por sí mismas o por representantes legales o

mandatarios.

2. En el caso de personas jurídicas, por sus representantes legales o convencionales.

3. En el caso de las entidades previstas en el numeral 3 del artículo 22 de este Código, por la persona que administre los bienes, y en su defecto por cualquiera de los integrantes de la entidad.

4. En el caso de sociedades conyugales, uniones estables de hecho entre un hombre y una mujer, sucesiones y fideicomisos, por sus representantes, administradores, albaceas, fiduciarios o personas que designen los componentes del grupo y en su defecto por cualquiera de los interesados.

3.3.3 Ley del Impuesto al Valor Agregado

La Ley del Impuesto al Valor Agregado en su Artículo 1 señala:

Es 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 o privados, que en su condición de importadores de bienes habituales o no, de fabricantes, productores, ensambladores, comerciantes y prestadores de servicios independientes, realizan las actividades definidas por la ley como hecho imponible".

Asimismo, en cuanto a los contribuyentes ordinarios, el Artículo 5.

Son contribuyentes ordinarios de este impuesto, los importadores habituales de bienes, los industriales, los comerciantes, los prestadores habituales de servicios, y, en general, toda persona natural o jurídica que como parte de su giro, objeto u ocupación, realice las actividades, negocios jurídicos u operaciones, que constituyen hechos imposables de conformidad con el artículo 3 de esta Ley. En todo caso, el giro, objeto u ocupación a que se refiere el encabezamiento de este artículo, comprende las operaciones y actividades que efectivamente realicen dichas personas.

A los efectos de esta Ley, se entenderán por industriales a los fabricantes, los productores, los ensambladores, los embotelladores y los que habitualmente realicen actividades de transformación de bienes.

Parágrafo Primero:

Las empresas de arrendamiento financiero y los bancos universales, ambos regidos por el Decreto N° 1.526 con Fuerza de Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, serán contribuyentes ordinarios, en

calidad de prestadores de servicios, por las operaciones de arrendamiento financiero o leasing, sólo sobre la porción de la contraprestación o cuota que amortiza el precio del bien, excluidos los intereses en ella contenida.

Parágrafo Segundo:

Los almacenes generales de depósito serán contribuyentes ordinarios sólo por la prestación del servicio de almacenamiento, excluida la emisión de títulos valores que se emitan con la garantía de los bienes objeto del depósito.

Además, el Artículo 9 especifica los responsables del pago de este impuesto:

Son responsables del pago del impuesto, las siguientes personas:

- 1.-El adquirente de bienes muebles y el receptor de servicios, cuando el vendedor o el prestador del servicio no tengan domicilio en el país.
- 2.-El adquirente de bienes muebles exentos o exonerados, cuando el beneficio esté condicionado por la específica destinación que se le debe dar a los bienes y posteriormente, éstos sean utilizados para un fin distinto. En este supuesto, el adquirente Ley que Establece el Impuesto al Valor Agregado de los bienes, deberá proceder a declarar y enterar el impuesto sin deducciones, en el mismo período tributario en que se materializa el cambio de destino del bien, sin perjuicio de las sanciones que resulten aplicables por la obtención o aprovechamiento indebido de beneficios fiscales, de conformidad con lo previsto en el Código Orgánico Tributario.

Asimismo, en lo que respecta al pago, el Artículo 47 estipula: “Los contribuyentes y, en su caso, los responsables según esta Ley, están obligados a declarar y pagar el impuesto correspondiente en el lugar, la fecha y la forma y condición que establezca el Reglamento”.

3.3.4 Reglamento de la Ley del IVA (2000)

Este reglamento amplía todo lo contenido en la Ley de IVA, destacándose lo siguiente:

Artículo 55: Se considera crédito fiscal aquel que provenga del impuesto soportado por la adquisición o importación de bienes muebles o la recepción de servicios, que correspondan a costos, gastos o egresos propios de la actividad económica habitual del contribuyente, comprendiéndose entre ellos los provenientes de las adquisiciones e importaciones de bienes del activo circulante y del activo fijo y de las prestaciones de servicios relacionadas con

ambos activos, como también los impuestos soportados al efectuar los gastos generales necesarios del contribuyente, siempre que el impuesto se haya consignado en la factura o documento equivalente en forma separada del precio

Además, el Artículo 56 indica. “El impuesto generado con ocasión de actividades realizadas por cuenta de contribuyentes ordinarios, constituirá para éstos un crédito fiscal deducible de los débitos fiscales respectivos, una vez que hayan sido atribuidos para tal fin por el agente o intermediario”

Asimismo, en lo que respecta a la validez de las facturas, el Artículo 57 señala:

Para los efectos del impuesto, se entiende por facturas no fidedignas aquellas que contengan irregularidades que hagan presumir que no se ajustan a la verdad, porque su numeración y fecha no guarda la debida continuidad con las restantes facturas, tengan adulteraciones, enmendaduras o interlineaciones, no concuerden con los asientos contables que registran la operación respectiva, no coincida con el contenido de los distintos ejemplares o copias de la misma factura, u otras anomalías semejantes.

Finalmente, el Artículo 58 indica:

El impuesto retenido por los agentes de retención, en virtud de la norma del artículo 11 de la Ley, constituirá crédito fiscal para ellos, deducible en el mismo período de imposición correspondiente a la fecha de la operación, debiendo para ello emitirse la factura correspondiente y, a su vez, declararse el débito fiscal y pagarse el impuesto retenido en el período de imposición que corresponda a la emisión de la factura

3.3.5 Ley del Impuesto sobre la Renta (ISLR)

La Ley y de Impuesto Sobre la Renta (2014), establece en el Artículo 1:

Los enriquecimientos anuales, netos y disponibles obtenidos en dinero en especie, causarán impuestos según la norma. Salvo lo contrario presente en la ley, toda persona natural o jurídica, residente o domiciliada en la República Bolivariana de Venezuela, pagara ISLR de cualquier origen o fuente originada o no en el país.

Asimismo, el Artículo 14 resume los sujetos y enriquecimientos exentos del pago del impuesto:

1. Las entidades venezolanas de carácter público, el Banco Central de Venezuela y Banco de Desarrollo Económico y Social de Venezuela, así como los demás Institutos Autónomos.
2. Los agentes y demás funcionarios diplomáticos extranjeros acreditados en la República, por las remuneraciones que reciban de sus gobiernos.
3. Las instituciones benéficas y de asistencia social, siempre que sus enriquecimientos se hayan obtenido como medio para lograr los fines antes señalados; que en ningún caso, distribuyan ganancias, beneficios de cualquier naturaleza o parte alguna de su patrimonio a sus fundadores, asociados o miembros y que no realicen pagos a título de reparto de utilidades o de su patrimonio.
4. Los trabajadores o sus beneficiarios, por las indemnizaciones que reciban con ocasión del trabajo, cuando les sean pagadas conforme a la Ley o a contratos de trabajo, por los intereses y el producto de los fideicomisos constituidos conforme a la Ley Orgánica del Trabajo y por los productos de los fondos de retiro y de pensiones.
5. Los asegurados y sus beneficiarios, por las indemnizaciones que reciban en razón de contratos de seguros.
6. Los pensionados o jubilados, por las pensiones que reciban por concepto de retiro, jubilación o invalidez.
7. Los donatarios, herederos y legatarios, por las donaciones, herencias y legados que perciban.
8. Los afiliados a las cajas y cooperativas de ahorro, siempre que correspondan a un plan general y único establecido para todos los trabajadores de la empresa que pertenezcan a una misma categoría profesional de la empresa de que se trate, mientras se mantengan en la caja o cooperativa de ahorros, a los fondos o planes de retiro, jubilación e invalidez por los aportes que hagan las empresas u otras entidades a favor de sus trabajadores, así como también por los frutos o proventos derivados de tales fondos.
9. Las personas naturales, por los enriquecimientos provenientes de los intereses generados por depósitos a plazo fijo, cédulas hipotecarias, certificados de ahorro y cualquier otro instrumento de ahorro previsto en la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras o en leyes especiales, así como los rendimientos que obtengan por inversiones efectuadas en fondos mutuales o de inversión de oferta pública.
10. Las instituciones dedicadas exclusivamente a actividades religiosas, artísticas, científicas, de conservación, defensa y mejoramiento del ambiente, tecnológicas, culturales, deportivas y las asociaciones profesionales o gremiales, siempre que no persigan fines de lucro, por los enriquecimientos obtenidos como medios para lograr sus fines, que en ningún caso distribuyan ganancias, beneficios de cualquier índole o parte alguna de su patrimonio a sus fundadores, asociados o miembros de cualquier naturaleza y que sólo realicen pagos normales y necesarios para el desarrollo de las actividades que les son

propias.

Igualmente, y bajo las mismas condiciones, las instituciones universitarias y las educacionales, por los enriquecimientos obtenidos cuando presten sus servicios dentro de las condiciones generales fijadas por el Ejecutivo Nacional.

11. Las instituciones de ahorro y previsión social, los fondos de ahorros, de pensiones y de retiro por los enriquecimientos que obtengan en el desempeño de las actividades que les son propias. Igualmente, las sociedades cooperativas cuando operen bajo las condiciones generales fijadas por el Ejecutivo Nacional.

12. Las empresas estatales nacionales que se dediquen a la explotación de hidrocarburos y actividades conexas, por los enriquecimientos extraordinarios provenientes del valor comercial que les sea reconocido por sus asociados a los activos representados por estudios previos, informaciones, conocimientos e instructivos técnicos, fórmulas, datos, grabaciones, películas, especificaciones y otros bienes de similar naturaleza relacionados con los proyectos objeto de asociación destinados al desarrollo de los mismos. Esto, en virtud de los Convenios de Asociación que dichas empresas celebren de conformidad con las leyes y la Constitución.

13. Los enriquecimientos provenientes de los bonos de deuda pública nacional y cualquier otra modalidad de título valor emitido por la República.

14. Los estudiantes becados por los montos que reciban para cubrir sus gastos de manutención, de estudios o de formación.

De tal manera que, a manera de síntesis se puede decir que, la Ley de Impuesto sobre la Renta, es una ley especial nacional enfocada específicamente en reglamentar todo lo relativo al ISLR. De hecho, se concretan los objetivos de este impuesto, los tipos de contribuyentes, el procedimiento para el cálculo del monto del impuesto a cancelar y las diferentes exenciones del impuesto. En tal sentido, del análisis de su contenido se desprende que están sujetos a retención los deudores o pagadores de los enriquecimientos o ingresos brutos bien sea personas naturales, jurídicas y de servicios

Además, la normativa vigente que regula lo referente a las retenciones del ISLR está contenida según gaceta oficial N° 6210 del 30 de Diciembre de 2015, y contiene el Reglamento Parcial que regula las disposiciones legales en materia de retenciones. Para Hernández (2006), el reglamento impone el sistema legal de retenciones, regulando todo lo concerniente a las obligaciones que tienen los deudores y/o pagadores de ingresos brutos o enriquecimientos netos afectos al impuesto, de

efectuar la retención en el momento del pago o el abono en cuenta y a enterarlo en una oficina receptora de fondos nacionales, en las condiciones y formas reglamentarias establecidas.

El reglamento está dividido en cinco capítulos, entre los que se encuentra el concerniente al mecanismo de retención de sueldos, salarios y demás remuneraciones similares; así como el de retención a los enriquecimientos distintos de sueldos, salarios y demás remuneraciones similares, los cuales sirven de base para la determinación de la retención, disposiciones que son complementadas a través de los otros capítulos en los cuales se prevén además las obligaciones del agente de retención en relación con este impuesto.

3.4 Definición de Términos

Agente de retención: Toda persona natural o jurídica designada por la Ley, que por su función pública o en razón de su actividad privada, intervenga en actos negocios jurídicos u operaciones en los cuales deba efectuar una retención, para luego enterarla a la Administración Tributaria.

Contribuyente: Persona natural o jurídica obligada, conforme a la Ley, a abonar o satisfacer los tributos previstos en la misma, una vez que surja con respecto a ella, el presupuesto jurídico que da nacimiento a la obligación jurídico tributaria.

Deberes formales: Obligaciones asignadas por la Ley a los contribuyentes o responsables, a fin de facilitar las tareas de determinación, fiscalización e investigación que realiza la Administración Tributaria en el ejercicio de sus facultades.

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

Declaración: Deber formal del contribuyente o responsable; debe prepararse en

los formularios oficiales emitidos para tales efectos por la Administración Tributaria y contendrá los resultados fiscales de un periodo o ejercicio.

Enterar: Pagar, abonar dinero. Acción de pagar los tributos ante las oficinas receptoras de fondos nacionales.

Obligación tributaria: Relación que existe entre el sujeto activo y pasivo cuando ocurre el presupuesto de hecho previsto en la ley, denominado hecho imponible.

Responsable: Sujeto pasivo que, sin tener carácter de contribuyente, debe cumplir con los deberes y obligaciones atribuibles a él.

CAPÍTULO IV

FASES METODOLÓGICAS

4.1 Fases de la Investigación

Este capítulo constituye la fase de la investigación, donde se desarrolla la manera como se va a realizar el estudio, es decir, su método. A este respecto, Balestrini (2006), apunta que “alude al conjunto de procedimientos lógicos, Tecnoperacionales implícito en todo proceso de investigación” (p125).

Por tanto, en esta sección se concretan los pasos que se siguieron para la realización de la presente investigación, describiendo el método, los informantes que participarán y las técnicas e instrumento para recolectar y analizar los resultados.

En este orden de ideas, en primer lugar, es preciso describir brevemente el tipo y diseño del estudio. Así, la investigación adopta la modalidad de Proyecto Factible, apoyada en un estudio de campo, ya que el objetivo se centra en proponer estrategias que optimicen la recaudación de comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales en la Empresa logística Multimodal Logimodal C.A.

Además, en función de la forma de acceder a la información, la investigación es de campo. De modo que, para Arias (2006), la modalidad de campo consiste en la recolección de los datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos. Es así como, los datos de interés para la investigación, serán recolectados, a través de la información suministrada por los integrantes del personal del Área de Contabilidad y del Departamento de Finanzas.

Adicionalmente, en base al alcance de los objetivos planteados y, por tanto, el nivel de profundidad de los conocimientos emanados del estudio, el mismo es de tipo descriptivo, que según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “Buscan especificar

propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (p. 80).

De manera que, a continuación se describen los procesos que se desarrollarán para dar cumplimiento a cada uno de los objetivos específicos propuestos.

4.1.1 Fase I. Diagnóstico de las causas del retraso en el envío de los comprobantes de retenciones por parte de los clientes de la Empresa logística Multimodal Logimodal C.A.

El propósito de esta fase fue determinar las causas que generan las fallas en la entrega de los comprobantes de retención por parte de los clientes. En tal sentido, se consultó a los integrantes de la empresa, incluyendo los empleados del Área de Contabilidad y del Departamento de Finanzas. Cabe recordar que, la población es definida por Arias (2006), como “el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p. 81). De modo que, la población estuvo integrada por los 10 integrantes que conforman el Área de Contabilidad y del Departamento de Finanzas.

Por su lado, la muestra según Pérez, A. (2009) “es una porción, un subconjunto de la población que selecciona el investigador de las unidades en estudio, con la finalidad de obtener información confiable y representativa” (p. 70). Es así como, en la presente investigación se utilizó el muestreo no probabilístico intencional, que Arias (2006), define como “la técnica de selección de los elementos con base en criterios o juicios preestablecido por el investigador” (p.85). En consecuencia, la muestra estuvo conformada por los mismos integrantes de la población.

Adicionalmente, para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta. A este respecto cabe recordar que, según Arias, F. (2012) la técnica “es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p. 67). Igualmente, para la recolección de los datos se utilizó como instrumento un cuestionario, el cual para Hernández, Fernández y Baptista (2006), “consiste en un

conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p.310). Este instrumento estuvo conformado por tres secciones, la carta de presentación, las instrucciones y el cuerpo del mismo. El cuerpo del instrumento, estuvo constituido por 10 ítems, con una escala de respuesta de tipo dicotómica.

En tal sentido, a este instrumento se le determinó la validez y la confiabilidad. La validez, de acuerdo a lo señalado por Ruiz (2002), refleja “hasta donde los ítems de un instrumento son representativos del dominio o universo de contenido de la propiedad que se desea medir” (p. 58). Para ello, se operacionalizó la variable y fue sometido a juicio de expertos, consultando a tres docentes familiarizados con las variables a estudiar.

Del mismo modo, se estableció la confiabilidad, que de acuerdo a Fortín (2009) “...se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto, produce iguales resultados” (p. 242). Para establecerla en el presente estudio, se aplicó una prueba piloto a sujetos con características similares a los integrantes de la muestra y se calculó el Coeficiente de Consistencia Interna de Kuder Richardson, cuya fórmula es:

$$r_{tt} = \frac{n}{n - 1} * \frac{\sum V_t - \frac{(\sum pq)^2}{N}}{\sum V_t}$$

Donde:

r_{tt} = coeficiente de confiabilidad

n = número de ítems

V_t = varianza total de prueba sumatoria de las varianzas individual de los ítems

$\sum pq$ = sumatoria de las varianzas individual de los ítems

Una vez recolectada la información, se realizó el análisis de dichos datos. Para ello las respuestas fueron categorizadas, codificadas y tabulada, aplicando para su análisis herramientas de la estadística descriptiva como distribución de frecuencias. Para ello se utilizó el programa estadístico SPSS versión 19.0. (Ver Anexo)

4.1.2 Fase II. Análisis de los factores internos y externos asociados a los procesos de recaudación de los comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales de la Empresa logística Multimodal Logimodal C.A.

El objetivo central de esta fase es analizar los datos obtenidos en el diagnóstico realizado en la Fase I, aplicando la Matriz DOFA. De modo que, en primer término, se identificaron las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, detectadas en el diagnóstico. Cabe resaltar que, para identificar estos elementos, la información recabada fue contrastada con lo establecido en la legislación vigente del Impuesto sobre la Renta y el Impuesto al Valor Agregado, para el caso de los contribuyentes especiales como agentes de retención.

Seguidamente, se agruparon en factores internos que incluyen, las fortalezas y debilidades y factores externos que abarcan las oportunidades y amenazas. Seguidamente, se elaboró una matriz con cuatro cuadrantes, donde la primera columna corresponde a los factores positivos o fortalezas y oportunidades; mientras que en la segunda se ubicaron los negativos o debilidades y amenazas. Además, en la primera fila se colocaron los factores de origen interno, es decir, las fortalezas y debilidades y en la segunda los factores de origen externo, oportunidades y amenazas.

Posteriormente, se elaboraron dos cuadros, uno con los factores internos y otro con los externos. Los datos de cada uno de los cuadros, fueron ponderados según las prioridades de la empresa y clasificados en función del impacto. Así, para realizar la ponderación, se aplicó una escala de 0 a 1, donde, 0 es el factor de menor importancia y 1 el de mayor significación para la empresa.

Asimismo, para la clasificación se utilizó una escala de 1 a 4, donde 1 es una debilidad importante y 2 una debilidad menor; mientras que 3 es una fortaleza menor y 4 una mayor. En el caso de las amenazas y oportunidades, 1 es una amenaza importante, 2 una menor y 3 corresponde a una oportunidad menor y 4 a una

importante. Por último, se elaboró la matriz DOFA cruzada, donde se establecieron las estrategias de intervención para disminuir las debilidades y mantener las fortalezas, aprovechando las oportunidades y controlando las amenazas externas.

Cabe destacar que, las estrategias FO son aquellas centradas en maximizar las fortalezas y oportunidades; las DO se enfocan en minimizar las debilidades y maximizar las oportunidades, las FA en maximizar las fortalezas y minimizar las amenazas y las DA en minimizar tanto las debilidades como las amenazas. Con la información derivada de la matriz DOFA se diseñaron las estrategias que se plasmaron en la Fase III.

4.1.3 Fase III. Diseño de las estrategias que optimicen la recaudación de los comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales de la Empresa logística Multimodal Logimodal C.A

En esta fase se diseñaron las estrategias para optimizar la recaudación de los comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales, de acuerdo a la normativa legal vigente. Para ello, se tomarán como base las acciones de intervención emanadas de la elaboración de la matriz DOFA cruzada.

Así, estructuralmente y siguiendo los lineamientos establecidos en las Normas para la Elaboración y Presentación de los Anteproyectos, Proyectos y Trabajos de Grado de la Universidad José Antonio Páez (2015), la propuesta incluye la presentación, fundamentación, objetivos, justificación, factibilidad y las estrategias de aplicación. Además, las estrategias abarcan las acciones, las metas, las actividades, el responsable de cada una de ellas, los recursos requeridos, el tiempo de ejecución y las acciones e indicadores para valorar el impacto del programa propuesto

CAPITULO V

RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos en el estudio, organizados en función de los objetivos específicos formulados en el Capítulo I y, por consiguiente, siguiendo las tres fases definidas en el Marco Metodológico. Es así como, en primer término, las respuestas del instrumento fueron codificadas y tabuladas, y en segundo lugar, fueron sometidas al análisis estadístico, aplicando la estadística descriptiva.

De modo que, el capítulo se organiza en tres partes: (a) diagnóstico de las causas de retraso en el envío de los comprobantes de retenciones por parte de los clientes de la Empresa logística Multimodal Logimodal C.A; (b) análisis de los factores internos y externos asociados a los procesos de recaudación de los comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales de la Empresa logística Multimodal Logimodal C.A. y (c) diseño de estrategias que optimicen la recaudación de los comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales de la Empresa logística Multimodal Logimodal C.A.

Fase I. Diagnóstico de las causas de retraso en el envío de los comprobantes de retenciones por parte de los clientes de la Empresa logística Multimodal Logimodal C.A.

Para evaluar esta variable se aplicaron las dimensiones “Aspectos Operativos”, “Aspectos Contables” e “Impacto Financiero”. En el caso de la primera dimensión, se abordaron los indicadores “Comprobante de Retención”, “Verificación” y “Comunicación”. Así, para el primer indicador se formularon las interrogantes:

¿Considera usted que, el Área de Contabilidad del Departamento de Finanzas cuenta oportunamente con los comprobantes de retención para ser descontados en el periodo que corresponde?

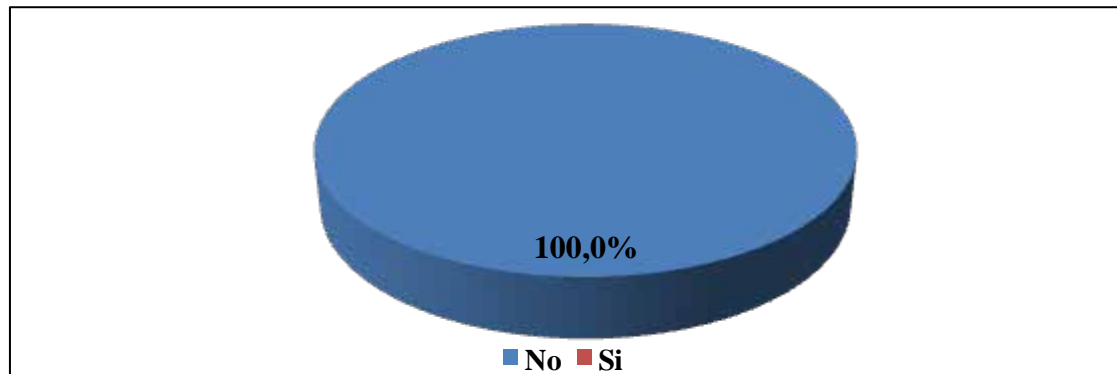


Gráfico 1. Distribución porcentual de la disponibilidad oportuna de los comprobantes de retención para realizar el descuento en el período correspondiente

Fuente: Ardila (2017)

Es así como, en el Gráfico 1 se evidencia que la totalidad de las respuestas se ubicó en una tendencia negativa, es decir, todos los encuestados los cuales representan el cien por ciento (100,0%) consideran que el Área de Contabilidad no dispone oportunamente de los comprobantes de retención para ser descontados en el periodo que corresponde.

De manera que, estos resultados representan un aspecto negativo, ya que al no contar con los comprobantes de retención en el momento oportuno, los descuentos realizados en cada periodo no se corresponden con la realidad, lo que ocasiona pérdidas económicas significativas para la empresa. En efecto, la empresa estaría asumiendo un doble gasto, el correspondiente a la retención efectuada por los clientes y el pago del impuesto.

Consecutivamente, se muestran los resultados del ítem 2: ¿Considera usted que, el Área de Contabilidad del Departamento de Finanzas verifica que los comprobantes de retención recibidos cumplen con los requisitos exigidos por la normativa legal vigente?.

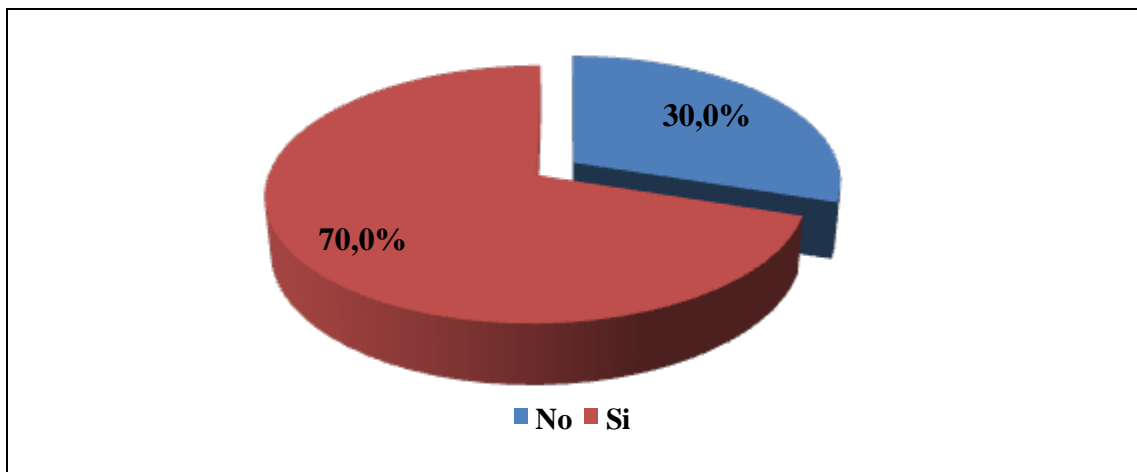


Gráfico 2. Distribución porcentual de la verificación en los comprobantes de retención del cumplimiento de los requisitos exigidos por la normativa legal
Fuente: Ardila (2017)

En el Gráfico 2 se evidencia que en las respuestas se ubicó una tendencia favorable en un setenta por ciento (70,0%) de los consultados, manifestando que el Área de Contabilidad del Departamento de Finanzas verifica que los comprobantes de retención recibidos cumplen con los requisitos exigidos por la normativa legal vigente; mientras que para el treinta por ciento (30,0%) la respuesta fue negativa.

Por tanto, este es un aspecto positivo, ya que, según las normas y reglamentos vigentes, los comprobantes deben ajustarse a una serie de requerimientos. Sin embargo, llama la atención que un 30,0% se decantó por la opción “No”, por lo que es necesario profundizar en la evaluación de este aspecto.

Continuando con esta dimensión, el indicador “Verificación” fue valorado a través de las interrogantes: ¿Según su opinión, el Área de Contabilidad del Departamento de Finanzas coteja el archivo de transmisión de datos al SENIAT, con los comprobantes de retención entregados?

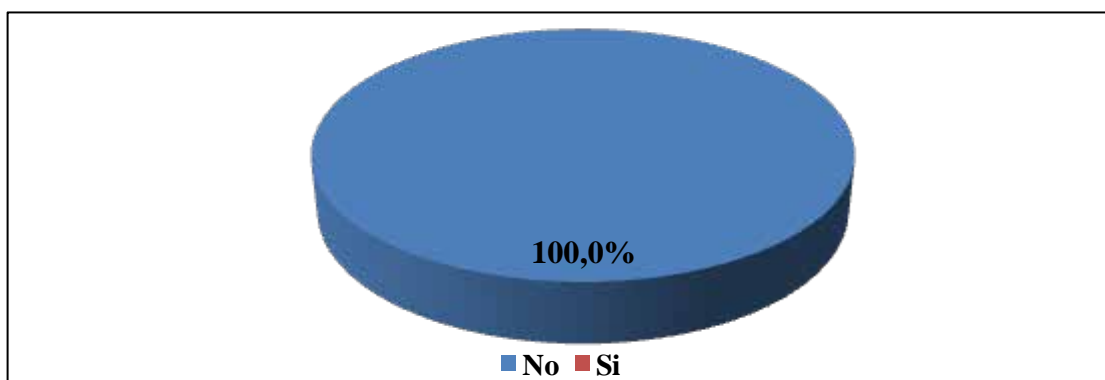


Gráfico 3. Distribución porcentual del cotejo del archivo de transmisión de datos al SENIAT, con los comprobantes de retención entregados

Fuente: Ardila (2017)

De modo que, en el Gráfico 3 se demuestra que, al igual que sucedió con el ítem 1. Las respuestas se inclinaron negativamente en su totalidad, Es decir, el cien por ciento (100%) de los encuestados indica que el Área de Contabilidad del Departamento de Finanzas “No” contrasta el archivo de transmisión de datos al SENIAT, con los comprobantes de retención entregados a la empresa por los clientes.

En consecuencia, este es otro aspecto negativo que indudablemente debe ser corregido; ya que demuestra que la empresa no pone en práctica ningún mecanismo para comprobar que las retenciones efectuadas por los clientes, han sido debidamente enteradas ante el SENIAT.

Esta situación es significativa, ya que según la normativa se establece un plazo para enterar y cancelar el impuesto, por lo que el incumplimiento de dicho plazo implica una sanción. Además, las retenciones que realizan los clientes a la empresa, pero que no son declaradas ante el SENIAT, representan una deuda con el fisco.

Adicionalmente, a continuación en el Gráfico 4 se presentan los resultados del ítem 4: ¿De acuerdo a su experiencia, el Área de Contabilidad del Departamento de Finanzas cuenta con algún mecanismo para controlar la recepción de los comprobantes de retención por parte de los clientes?

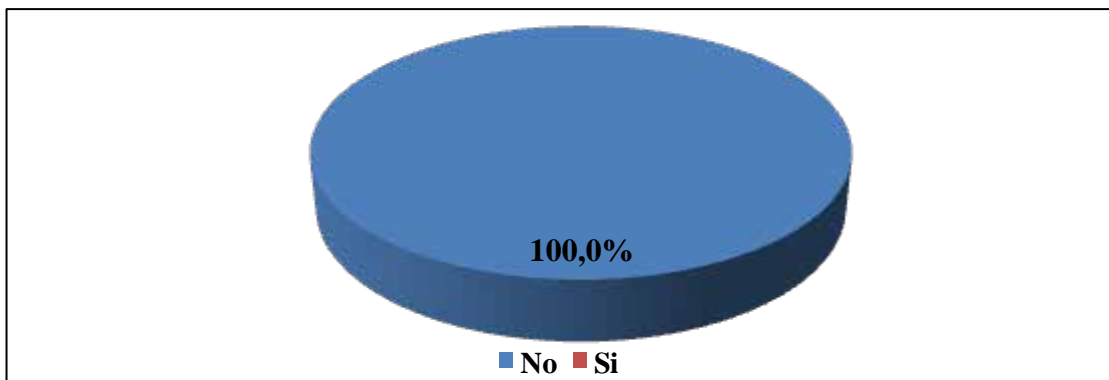


Gráfico 4. Distribución porcentual de la existencia de mecanismos de control de la recepción de los comprobantes de retención por parte de los clientes

Fuente: Ardila (2017)

Es así como, en el Gráfico 4 se muestra que, nuevamente se reproduce el patrón de respuestas del ítem anterior, debido a que el cien por ciento (100,0%) de los consultados del Área de Contabilidad del Departamento de Finanzas expresó la ausencia de mecanismos para controlar la recepción de los comprobantes de retención por parte de los clientes; representando otra debilidad interna de la empresa.

De hecho, el análisis de los resultados del ítem 3 y 4, indican que existen fallas operativas muy significativas en el monitoreo de la entrega de los comprobantes de retención por parte de los clientes, ya que no se controla la recepción de los mismos.

En otras palabras, no se lleva un registro de los comprobantes entregados de acuerdo a las deducciones realizadas en cada factura, pero tampoco se valora que los comprobantes entregados por los clientes, hayan sido debidamente enterados al SENIAT.

Para finalizar con la dimensión “Aspectos Operativos”, se presentan los resultados de la interrogante formulada para evaluar el indicador “Comunicación”: ¿Cree usted que, el Área de Contabilidad del Departamento de Finanzas mantiene vías de comunicación con los clientes para informar acerca de retrasos en la entrega de los comprobantes de retención?

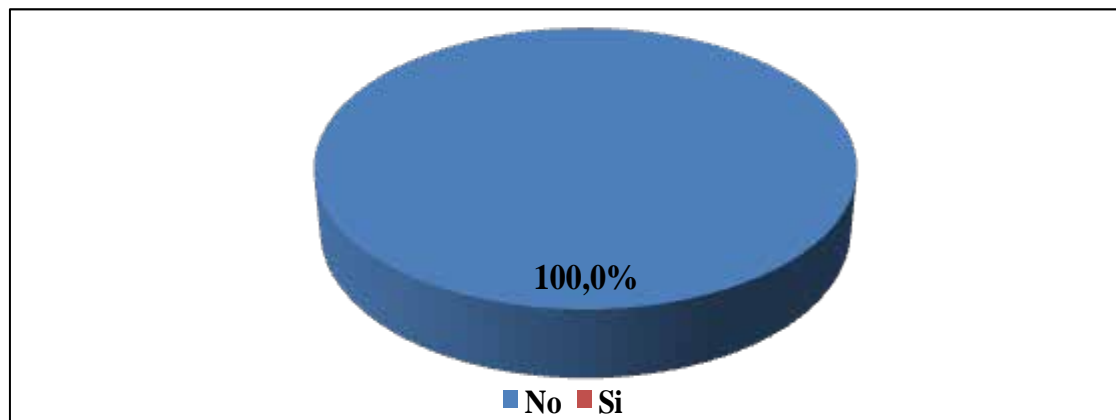


Gráfico 5. Distribución porcentual de la existencia de vías de comunicación con los clientes para informar acerca de retrasos en la entrega de los comprobantes de retención

Fuente: Ardila (2017)

En tal sentido, se revela que mayoritariamente las respuestas se decantaron negativamente, ya que los encuestados, es decir, el cien por ciento (100,0%) de la muestra analizada, señalaron que el Área de Contabilidad del Departamento de Finanzas no mantiene vías de comunicación con los clientes para informar acerca de retrasos en la entrega de los comprobantes de retención.

En lo que respecta a los “Aspectos Operativos”, los tres indicadores evaluados presentaron fallas; ya que la empresa no dispone oportunamente de los comprobantes de retención para ser descontados en el periodo que corresponde; no contrasta el archivo de transmisión de datos al SENIAT, con los comprobantes de retención entregados; no cuenta con mecanismos para controlar la recepción de los comprobantes de retención y no mantiene vías de comunicación con los clientes para informar sobre retrasos en la entrega de los comprobantes de retención.

En otro orden de ideas, para valorar la dimensión “Aspectos Contables” se seleccionó el indicador “Registro Contable”, que fue evaluado por las preguntas: ¿Usted considera que, los montos de retenciones reflejados en la declaración, corresponden con los registrados en contabilidad?

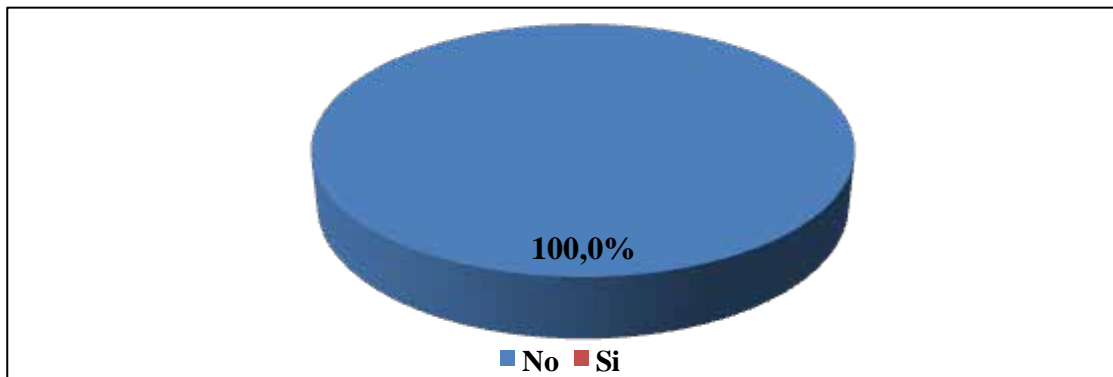


Gráfico 6. Distribución porcentual de la correspondencia de los montos de retenciones reflejados en la declaración, con los registrados en contabilidad
Fuente: Ardila (2017)

Así, en el Gráfico 6 se observa una inclinación negativa en su totalidad, es decir todos los consultados los cuales representan el cien por ciento (100,0%), coincidieron en afirmar que los montos de retenciones reflejados en la declaración, “No” corresponden con los registrados en contabilidad. En consecuencia, este es un aspecto negativo que se deriva de la falta de control sobre la recepción de los comprobantes de retención.

En efecto, al momento de prestar los servicios a los clientes, las retenciones por conceptos de impuestos son registradas en la contabilidad, no obstante, al realizar la declaración y no contar con los respectivos comprobantes, los montos a declarar no tienen el soporte que se amerita para la declaración correspondiente.

Seguidamente, se presentan los resultados de las respuestas emitidas en relación al ítem 7: ¿De acuerdo a su criterio, el Área de Contabilidad del Departamento de Finanzas posee los comprobantes de retención que le hacen sus clientes al momento de ser registrado el impuesto en contabilidad?

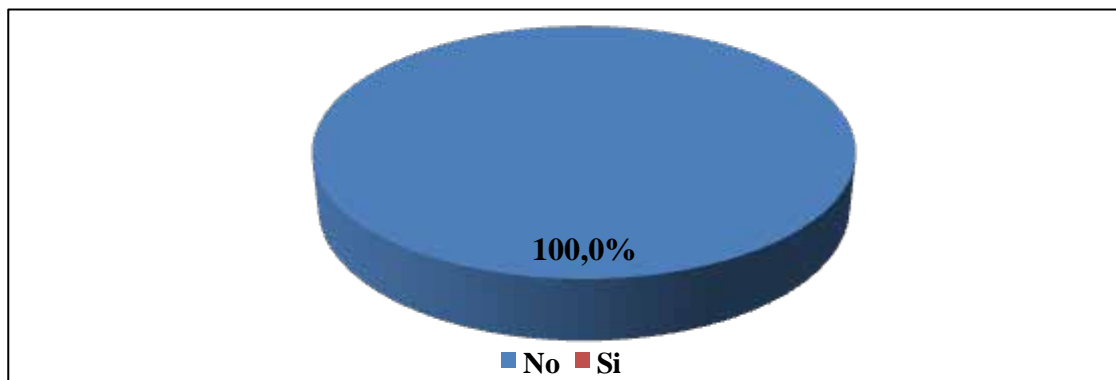


Gráfico 7. Distribución porcentual de la disponibilidad de los comprobantes de retención al momento de registrar el impuesto en contabilidad

Fuente: Ardila (2017)

Por consiguiente, y en consonancia con las respuestas emitidas en el ítem anterior, todos los empleados consultados es decir el cien por ciento (100%) de la muestra coincidió en respuestas negativas al señalar que, el Área de Contabilidad del Departamento de Finanzas “No” posee los comprobantes de retención al momento de ser registrado el impuesto en contabilidad. Evidentemente, las respuestas emitidas en los dos ítems que evalúan los “Aspectos Contables” están íntimamente relacionadas y responden a la falta de control de los comprobantes de retención por parte de la empresa.

En este orden de ideas, del análisis de la Dimensión “Aspectos Contables” resaltó que existen fallas en los registros contables, debido a que los montos no corresponden con los registrados en contabilidad y el departamento responsable no posee los comprobantes de retención al momento de ser registrado el impuesto en contabilidad.

Por último, la dimensión “Impacto Financiero” se midió por los indicadores “Flujo de Caja” y “Liquidez”. Para el primer indicador, se aplicó la pregunta: ¿Considera usted que, por el exceso de retenciones de IVA acumuladas y no registradas por los clientes, la empresa ha visto afectado su flujo de caja?

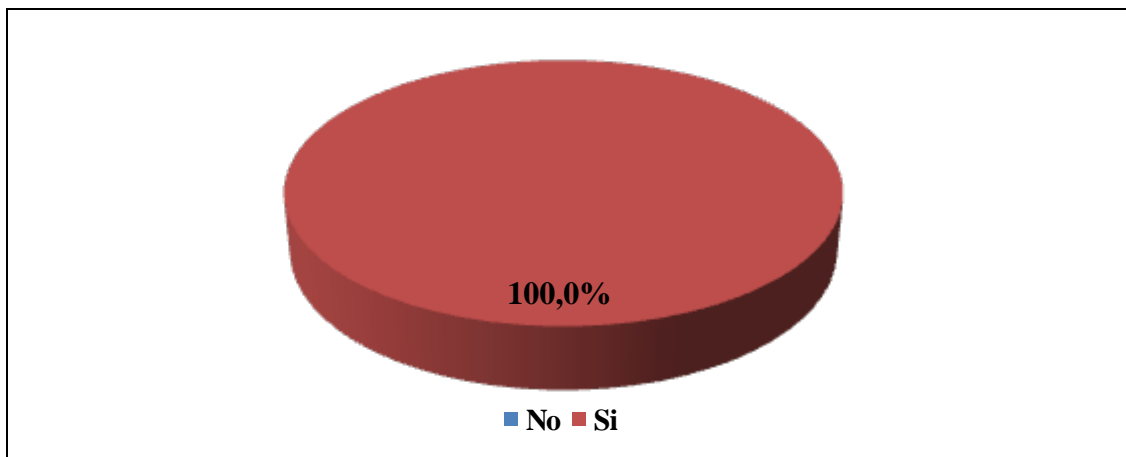


Gráfico 8. Distribución porcentual del impacto negativo de la falta de control sobre las retenciones sobre el flujo de caja

Fuente: Ardila (2017)

En el Gráfico 8 se evidencia que las respuestas se inclinaron totalmente hacia la opción positiva ya que para los consultados que representan el cien por ciento (100,0%) de la muestra analizada, el exceso de retenciones de IVA acumuladas y no registradas por los clientes, “Si” han afectado el flujo de caja de la empresa.

De tal forma, que estas respuestas evidencian las importantes consecuencias que la falta de control en los procesos de recepción de los comprobantes de retención están originando a la empresa. Cabe recordar, como ya se mencionó, que las retenciones acumuladas y no registradas, implica que la empresa debe cancelar montos por concepto de impuestos superiores a la cantidad real que debería cancelar.

En consecuencia, los problemas de flujo de caja, conllevan no sólo a un incremento de los gastos, sino que implica retrasos en los pagos de los gastos operativos, afectando el normal funcionamiento de la empresa.

Prosiguiendo con la presentación de los resultados, el indicador “Liquidez” se valoró por las preguntas a continuación: ¿Según su experiencia, si el Área de Contabilidad del Departamento de Finanzas recibiera oportunamente de sus clientes los comprobantes de retenciones, pudiera responder satisfactoriamente a sus obligaciones de impuesto?

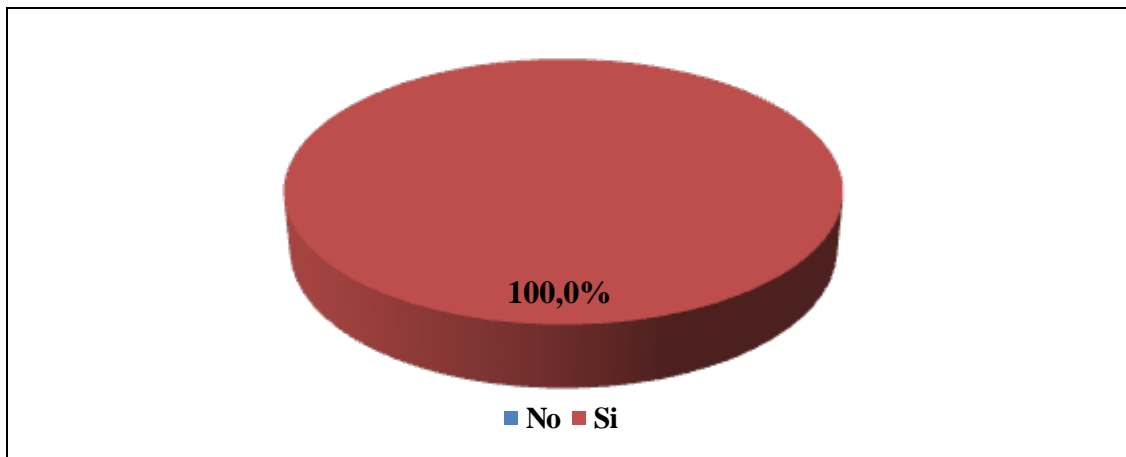


Gráfico 9. Distribución porcentual de la posibilidad de cumplir puntualmente con las obligaciones tributarias al recibir oportunamente los comprobantes de retención

Fuente: Ardila (2017)

Por ende, nuevamente se reitera el mismo patrón de respuestas, ya que todos los encuestados los cuales representan el cien por ciento (100,0%) manifestaron que, recibir oportunamente los comprobantes de retenciones, podrá maximizar el cumplimiento satisfactorio a las obligaciones de tributarias.

En efecto, al enfrentar problemas de flujo de caja, puede verse también afectado el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, hecho que puede conllevar a la imposición de sanciones, complicando aún más la situación financiera de la empresa y, además, afecta la solvencia tributaria de la empresa.

A continuación, se muestran los resultados correspondientes al ítem 10: ¿Usted cree que, la acumulación de retenciones, ha afectado la capacidad de pago de los gastos operativos a corto plazo?.

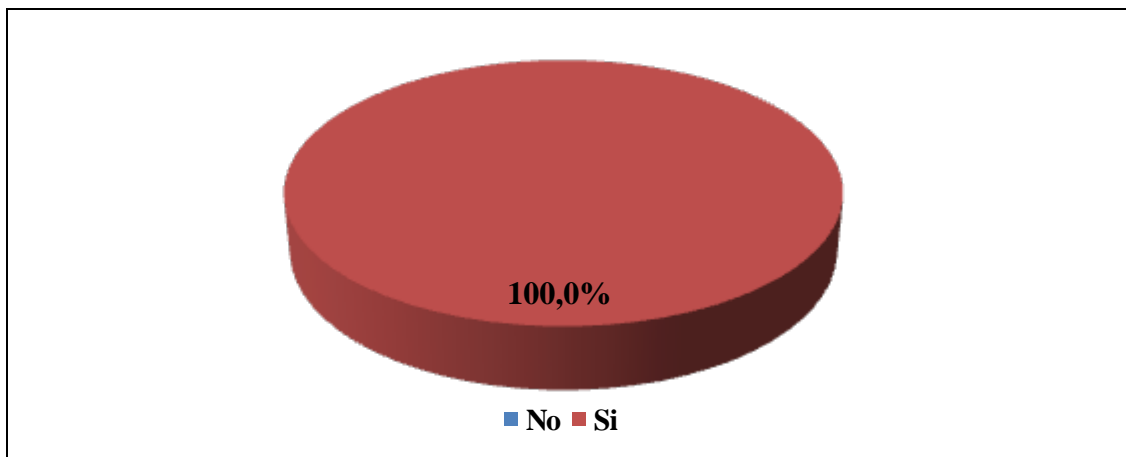


Gráfico 10. Distribución porcentual del impacto negativo de la acumulación de retenciones sobre la capacidad de pago de los gastos operativos

Fuente: Ardila (2017)

De igual forma, en el Gráfico 10 se visualiza que la inclinación de las respuestas se ubicó positivamente, es decir, que para el cien por ciento (100,0%) de los consultados, la acumulación de retenciones, ha afectado la capacidad de pago de los gastos operativos a corto plazo. En este orden de ideas, estos resultados reiteran el impacto negativo que la problemática con el manejo y control de la recepción de los comprobantes de retención tiene para la empresa.

Es así como, al evaluar esta dimensión resalta que la falta de control sobre las retenciones realizadas por los clientes afecta el flujo de caja, el cumplimiento de los deberes tributarios y la capacidad de pago de los gastos operativos.

Por tanto, de la evaluación integral de esta variable destaca que, las causas de los retrasos en el envío de los comprobantes de retención, inherentes a la Empresa Logística Multimodal Logimodal C.A, se asocian a fallas en los aspectos operativos y contables de la empresa. De hecho, la empresa no dispone oportunamente de los comprobantes de retención para ser descontados en el periodo que corresponde; no contrasta el archivo de transmisión de datos al SENIAT con los comprobantes de retención entregados por los clientes; no cuenta con mecanismos para controlar la recepción de los comprobantes de retención y no mantiene vías de comunicación con los clientes para informar acerca de retrasos en la entrega de los comprobantes de retención.

Además, los montos de retenciones reflejados en la declaración, no corresponden con los registrados en contabilidad y el departamento responsable no posee los comprobantes de retención al momento de ser registrado el impuesto en contabilidad. Resalta que, la única fortaleza identificada fue que se verifica que los comprobantes de retención recibidos cumplen con los requisitos exigidos por la normativa legal vigente.

En este punto discursivo es preciso recordar, algunos aspectos legales que, de acuerdo a los resultados del diagnóstico se están incumpliendo. Así, el Artículo 84 de la Ley del Impuesto sobre la Renta que señala que “La retención del impuesto debe efectuarse cuando se realice el pago o abono en cuenta, lo que ocurra primero. Se entenderá por abono en cuenta las cantidades que los deudores o pagadores acrediten en su contabilidad o registros

Igualmente, el Artículo 7 de la Providencia 049 de Agentes de Retención de IVA establece en relación a la deducción impuesto retenido que “los proveedores descontarán el impuesto retenido de la cuota tributaria determinada para el período en el cual se practicó la retención, siempre que tenga el comprobante de retención emitido por el agente”.

Por su parte, en el Artículo 24 del Decreto N° 1808 sobre Retenciones de ISLR, publicado en Gaceta Oficial N° 36.203, del 12 de mayo de 1997, se establece que:

Los agentes de retención están obligados a entregar a los contribuyentes, un comprobante por cada retención de impuesto que les practiquen en el cual se indique, entre otra información, el monto de lo pagado o abonado en cuenta y la cantidad retenida.

Cabe destacar que, los impuestos retenidos de acuerdo con las reglas establecidas en la Ley y este Reglamento, deberán ser enterados en las oficinas receptoras de fondos nacionales dentro de los tres (3) primeros días hábiles del mes siguiente a aquel en que se efectuó el pago o abono en cuenta, salvo los correspondientes a las ganancias fortuitas, que deberán ser enterados al siguiente día hábil a aquel en que se perciba el tributo y los correspondientes a los ingresos obtenidos por enajenación de acciones que deberán ser enterados dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de haberse liquidado la operación y haberse retenido el impuesto correspondiente.

Adicionalmente, el Artículo 16 de la Providencia 049 de Agentes de Retención de IVA señala:

Los agentes de retención están obligados a entregar a los proveedores un comprobante de cada retención de impuesto que les practiquen. El comprobante debe emitirse y entregarse al proveedor a más tardar dentro de los primeros dos (2) días hábiles del período de imposición siguiente del Impuesto al Valor Agregado, conteniendo la siguiente información:

1. Numeración consecutiva. La numeración deberá contener catorce (14) caracteres con el siguiente formato: AAAAMMSSSSSSSS, donde AAAA, serán los cuatro (4) dígitos del año, MM serán los dos (2) dígitos del mes y SSSSSSSS, serán los ocho (8) dígitos del secuencial, el cual deberá reiniciarse en caso de superar dicha cantidad.
2. Nombres y apellidos o razón social y número del Registro Único de Información Fiscal (RIF) del agente de retención.
3. Nombres y apellidos o razón social, número del Registro Único de Información Fiscal (RIF) y domicilio fiscal del impresor, cuando los comprobantes no sean impresos por el propio agente de retención.
4. Fecha de emisión y entrega del comprobante.
5. Nombres y apellidos o razón social y número de Registro Único de Información Fiscal (RIF) del proveedor.
6. Número de control de la factura o nota de débito
7. Número de la factura o nota de débito
8. Monto total de la factura o nota de débito, base imponible, impuesto causado

y monto del impuesto retenido.

El comprobante podrá emitirse por medios electrónicos o físicos, debiendo, en este último caso emitirse por duplicado. El comprobante debe registrarse por el agente de retención y por el proveedor en los Libros de Compras y de Ventas, respectivamente, en el mismo período de imposición que corresponda a su emisión o entrega.

Cuando el agente de retención realice más de una operación quincenal con el mismo proveedor, podrá optar por emitir un único comprobante que relacione todas las retenciones efectuadas en dicho período.

Los comprobantes podrán ser entregados al proveedor en medios electrónicos, cuando éste así lo convenga con el agente de retención.

Los agentes de retención y sus proveedores deberán conservar los comprobantes de retención o un registro de los mismos, y exhibirlos a requerimiento de la Administración Tributaria

Asimismo, el Artículo 15 de esta misma providencia concreta los procedimientos para proceder al enteramiento del impuesto retenido,:

1. El agente de retención deberá presentar a través del Portal Fiscal la declaración de las compras sujetas a retención practicadas durante el período correspondiente, siguiendo las especificaciones técnicas establecidas por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria. Igualmente estará obligado a presentar la declaración en los casos en que no se hubieren efectuado operaciones sujetas a retención.

2. Presentada la declaración en la forma indicada en el numeral anterior, el agente de retención podrá optar entre efectuar el enteramiento electrónicamente, o imprimir la planilla generada por el sistema denominada "Planilla de pago para enterar retenciones de IVA efectuadas por agentes de retención 99035", la cual será utilizada a los efectos de enterar las cantidades retenidas, a través de la entidad bancaria autorizada para actuar como receptora de Fondos Nacionales que le corresponda.

3. En los casos en que el enteramiento no se efectúe electrónicamente, el agente de retención procederá a pagar el monto correspondiente en las taquillas de contribuyentes especiales que le corresponda.

La Gerencia de Recaudación del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria, podrá disponer que los agentes de retención que mantengan cuentas en el Banco Central de Venezuela, efectúen en el mismo el enteramiento a que se refiere el numeral 2 de este artículo. A tales efectos la Gerencia de Recaudación deberá notificar, previamente, a los agentes de retención la obligación de efectuar el enteramiento en la forma aquí señalada.

Fase II. Análisis de los factores internos y externos asociados a los procesos de recaudación de los comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales de la Empresa logística Multimodal Logimodal C.A.

En esta segunda fase analizaron los datos recabados en la fase anterior, aplicando el Análisis DOFA. En este orden de ideas, en primer lugar, se procedió a identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas asociadas a la problemática en los procesos de recopilación de los comprobantes de retención.

En segundo lugar, estos cuatro elementos fueron organizados en factores internos y externos; destacando que los internos corresponden a las fortalezas y debilidades, mientras que externos a las oportunidades y amenazas. En tercer lugar, los factores internos y externos fueron clasificarlos y ponderados, lo que permitió establecer la posición interna y externa de la empresa. Y, por último, se elaboró la matriz DOFA cruzada, de donde surgieron las actividades de intervención que se concretan en la propuesta de la fase III.

En este punto del orden discursivo, es necesario recordar que, la matriz DOFA cruzada aporta datos muy valiosos para solventar la problemática. De hecho, las iniciativas de intervención generadas de esta matriz contribuyen a reforzar las fortalezas y minimizar las debilidades aprovechando las oportunidades, disminuir las amenazas en función de las fortalezas y eliminar las debilidades controlando las amenazas.

Ahora bien, iniciando la aplicación de los dos primeros pasos del análisis DOFA, en el Cuadro 1 se sintetizan las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas detectadas en la fase anterior, agrupadas en factores internos y externos.

Cuadro 1. Síntesis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas

Análisis DOFA	Fortalezas	Debilidades
Análisis Interno	<ul style="list-style-type: none"> Û Verificación del cumplimiento de los requisitos legales de los comprobantes de retención recibidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Û Falta de contrastación de los comprobantes de retención con el archivo de transmisión de datos al SENIAT Û Inexistencia de mecanismos para controlar la recepción de los comprobantes de retención Û Falta de comunicación con los clientes para informar los retrasos en la entrega de los comprobantes de retención. Û Falta de correspondencia de los montos de retenciones reflejados en la declaración con los registrados en contabilidad. Û Inexistencia de los comprobantes de retención al momento de registrar el impuesto en contabilidad Û Problemas de flujo de caja y la capacidad de pago de los gatos operativos. Û Retardos en el cumplimiento de los deberes tributarios
Análisis Externo	Oportunidades	Amenazas
	<ul style="list-style-type: none"> Û Disposición de la gerencia de la empresa y de los clientes para la generación de estrategias que optimicen la recaudación de los comprobantes de retención. Û Disponibilidad de personal formado para aplicar estrategias operacionales y contables para mejorar los procesos de recaudación de los comprobantes de retención. 	<ul style="list-style-type: none"> Û Falta de disponibilidad de los comprobantes de retención al momento de ser descontados en el periodo correspondientes. Û Fallas en los procesos internos de los clientes para la emisión y envío de los comprobantes de retención

Fuente: Ardila (2017)

Cumplidos los dos primeros pasos, a continuación se procedió a ponderar cada uno de estos factores de acuerdo a la importancia para la empresa y clasificarlos en función del impacto. A este respecto, es preciso informar que para establecer la ponderación se aplicó una escala de 0 a 1, donde, 0 es el factor de menor importancia y 1 el de mayor relevancia para la empresa.

Igualmente, para la clasificación se aplicó una escala de 1 a 4, donde para los factores internos, 1 es una debilidad importante y 2 una debilidad menor; mientras que 3 es una fortaleza menor y 4 una mayor. En el caso de las amenazas y oportunidades, 1 es una amenaza significativa y 2 una de menor relevancia y, por último, 3 corresponde a una oportunidad menor y 4 a una importante.

Cuadro 2. Ponderación de los factores internos

Factor Interno Clave	Ponderación	Clasificación	Resultado Ponderado
Ü Verificación del cumplimiento de los requisitos legales de los comprobantes de retención recibidos.	0,11	4	0,68
Ü Sub total fortalezas			0,68
Ü Inexistencia de mecanismos para controlar la recepción de los comprobantes de retención	0,17	1	0,17
Ü Falta de correspondencia de los montos de retenciones reflejados en la declaración con los registrados en contabilidad.	0,15	1	0,15
Ü Inexistencia de los comprobantes de retención al momento de registrar el impuesto en contabilidad	0,15	1	0,15
Ü Falta de contrastación de los comprobantes de retención con el archivo de transmisión	0,11	1	0,11

Factor Interno Clave	Ponderación	Clasificación	Resultado Ponderado
de datos al SENIAT			
Ü Falta de comunicación con los clientes para informar los retrasos en la entrega de los comprobantes de retención.	0,11	1	0,11
Ü Problemas de flujo de caja y la capacidad de pago de los gatos operativos.	0,10	1	0,10
Ü Retardos en el cumplimiento de los deberes tributarios	0,10	1	0,10
Ü Sub total debilidades			0,89
Total	1		1,57

Fuente: Ardila (2017)

En este orden de ideas, de la información presentada en el Cuadro 2, se desprende que la empresa cuenta con una sola fortaleza que es importante para lograr la recepción de los comprobantes de retención, y que además, tiene un impacto alto para la empresa.

Por su lado, la debilidad más importantes fue el inexistencia de mecanismos para controlar la recepción de los comprobantes de retención; seguidas por la falta de correspondencia de los montos de retenciones reflejados en la declaración con los registrados en contabilidad y la inexistencia de los comprobantes de retención al momento de registrar el impuesto en contabilidad

Adicionalmente, el valor ponderado de las fortalezas fue de 0,68 y el de las debilidades de 0,89, por los que es evidente que la empresa cuenta con mayores debilidades que fortalezas. Igualmente, la ponderación global de los factores internos fue de 1,57, valor que está muy por debajo de la media de 2,5, por lo que la posición estratégica interna de la empresa es desfavorable. Continuando con la sistemática metodológica de la matriz DOFA, a continuación se presentan los datos de la ponderación de los factores externos.

Cuadro 3. Ponderación de los factores externos

Factor Externo Clave	Ponderación	Clasificación	Resultado Ponderado
Ü Disposición de la gerencia de la empresa y de los clientes para la generación de estrategias que optimicen la recaudación de los comprobantes de retención.	0,18	3	0,54
Ü Disponibilidad de personal formado para aplicar estrategias operacionales y contables para mejorar los procesos de recaudación de los comprobantes de retención	0,16	3	0,48
Ü Sub total oportunidades			1,02
Ü Falta de disponibilidad de los comprobantes de retención al momento de ser descontados en el periodo correspondientes.	0,33	1	0,33
Ü Fallas en los procesos internos de los clientes para la emisión y envío de los comprobantes de retención	0,33	1	0,33
Ü Sub total amenazas			0,66
Total	1		1,68

Fuente: Ardila (2017)

En tal sentido, la oportunidad más importante se centró en la disposición de la gerencia de la empresa, para la generación de estrategias que optimicen la recaudación de los comprobantes de retención. Por su parte, las dos amenazas identificadas tienen la misma importancia e impacto para la empresa. Igualmente, el valor ponderado de las oportunidades fue 1,02 y la de las amenazas 0,66 por lo tanto, el medio externo es favorable para los cambios que se quieren implantar. Adicionalmente, el valor total de los factores externos fue de 1,68, indicando que la

posición estratégica externa de la empresa es desfavorable.

De tal forma que, como última acción de la aplicación de la matriz DOFA, se procedió a la elaboración de la matriz DOFA cruzada. A tal efecto, se diseñó una matriz con cuatro cuadrantes, donde la primera columna corresponde a los factores positivos para la empresa (fortalezas y oportunidades) y la segunda a los negativos (debilidades y amenazas). Asimismo, en la primera fila se ubicaron los factores claves internos, es decir, las fortalezas y debilidades y en la segunda los factores externos, que equivalen a las oportunidades y amenazas.

Seguidamente, se procedió a: (a) adecuar las fuerzas internas a las oportunidades externas y registrar las estrategias FO en la celda correspondiente; (b) adecuar las debilidades internas a las oportunidades externas y registrar las estrategias DO resultantes en la respectiva celda; (c) adecuar las fuerzas internas a las amenazas externas y registrar las estrategias FA en la celda indicada y (e) adecuar las debilidades internas a las amenazas externas y registrar las estrategias DA resultantes en la celda pertinente.

En síntesis, la matriz DOFA cruzada, concreta las estrategias de intervención para disminuir las debilidades y mantener las fortalezas, aprovechando las oportunidades y controlando las amenazas externas. Así, la matriz DOFA generada en esta fase se presenta en el Cuadro 4.

Cuadro 4. Matriz DOFA cruzada

	Fortalezas	Debilidades
	<p>1. Verificación del cumplimiento de los requisitos legales de los comprobantes de retención recibidos.</p>	<p>1. Inexistencia de mecanismos para controlar la recepción de los comprobantes de retención</p> <p>2. Falta de correspondencia de los montos de retenciones en la declaración con los registrados en contabilidad.</p> <p>3. Inexistencia de los comprobantes de retención al momento de registrar el impuesto en contabilidad</p> <p>4. Falta de contrastación de los comprobantes con el archivo de transmisión de datos al SENIAT</p> <p>5. Falta de comunicación con los clientes para informar los retrasos en la entrega de los comprobantes</p> <p>6. Problemas de flujo de caja y la capacidad de pago de los gatos operativos.</p> <p>7. Retardos en el cumplimiento de los deberes tributarios</p>
Oportunidades	FO	DO
<p>1. Disposición de la gerencia de la empresa y de los clientes para la generación de estrategias que optimicen la recaudación de los comprobantes de retención.</p> <p>2. Disponibilidad de personal formado para aplicar estrategias operacionales y contables para mejorar los procesos de recaudación de los comprobantes de retención.</p>	<p>F 1-O 1,2. Diseñar alternativas para mantener y mejorar permanentemente los procesos de verificación del cumplimiento de los requisitos legales de los comprobantes de retención recibidos, comunicando a los clientes cualquier modificación legal.</p>	<p>D1-O1 Diseñar las acciones operativas para el manejo y control de la recepción de los comprobantes, comunicándoles los procedimientos a los empleados y a los clientes.</p> <p>D 2,3-O1,2 Diseñar estrategias contables para garantizar la correspondencia de las retenciones y los registros contables</p> <p>D 1,2,3 -O 1,2 Elaborar el manual operativo de los procesos de control de la recepción de los comprobantes, especificando la necesidad de constatar la trasmisión al SENIAT</p>

	Fortalezas	Debilidades
		<p>D 5 -O 1,2 Generara mecanismos de comunicación continua con los clientes para informar sobre retardos en la entrega de comprobantes</p> <p>D 6,7-D 1,2 Desarrollar mecanismos para detectar los problemas de liquidez y solvencia derivados de las fallas en la recepción de los comprobantes de retención.</p>
Amenazas	FA	DA
<p>1. Falta de disponibilidad de los comprobantes de retención al momento de ser descontados en el periodo correspondientes.</p> <p>2. Fallas en los procesos internos de los clientes para la emisión y envío de los comprobantes de retención</p>	<p>F 1-A 1,2. Ampliar las estrategias de verificación del cumplimiento de los requisitos legales, incorporando acciones para identificar fallas en los procesos internos de los clientes.</p>	<p>D 1,3,5-A1,2 Diseñar un instructivo con los pasos para la entrega de los comprobantes, el cual debe ser enviado a los clientes como parte de las condiciones de contratación de la empresa.</p>

Fuente: Ardila (2017)

Fase III. Diseño de estrategias que optimicen la recaudación de los comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales de la Empresa logística Multimodal Logimodal C.A

4.1 Denominación del Proyecto

Esta tercera fase tiene como propósito concretar la propuesta de estrategias que optimicen la recaudación de los comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales de la Empresa logística Multimodal Logimodal C.A, como una opción para contribuir a solventar los problemas operativos y contables que confronta la empresa y así, evitar o minimizar el impacto financiero.

En relación a este último aspecto, es preciso recordar que la empresa presenta problemas con el flujo de caja, generando un impacto negativo sobre las finanzas; que inciden negativamente sobre el cumplimiento de los deberes tributarios y el pago de los gastos operativos.

Por ende, la propuesta que se plantea constituye el instrumento idóneo para controlar y minimizar este impacto negativo, ya que parte del diagnóstico puntual de los factores internos y externos a la empresa que originan los retardos en la entrega de los comprobantes de retención por parte de los clientes.

Cabe recordar, que para diseñar estas estrategias, se realizó, de manera preliminar, diagnosticó de las causas del retraso en el envío de los comprobantes de retenciones por parte de los clientes de la empresa., datos que posteriormente fueron analizados a través de la matriz DOFA, lo que permitió regenerar estrategias de intervención específicas para eliminar, reforzar, minimizar o aprovechar, las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades detectadas.

En este escenario, y siguiendo los lineamientos contemplados en las Normas para la Elaboración y Presentación de los Anteproyectos, Proyectos y Trabajos de Grado de la Universidad José Antonio Páez (2015), esta fase se estructura en los siguientes apartes: (a) fundamentación, (b) objetivos, (c) metas, (d) beneficiarios, (e) localización, (f) desarrollo de la propuesta y (g) factibilidad.

4.2 Fundamentación

La retención de los impuestos que realizan los clientes contribuyentes especiales como agentes de retención, debe ajustarse a una serie de condiciones establecidas en la legislación vigente, a fin de lograr el cumplimiento de los deberes formales, tanto de los contribuyentes especiales como de los proveedores de bienes o servicios. En este contexto, es esencial que, tanto los agentes de retención, como las empresas proveedoras, cuenten con mecanismos que permitan garantizar que el proceso se ajusta a las exigencias legales, a fin de evitar retrasos o incumplimiento del pago oportuno de los impuestos.

Sin embargo, en muchas empresas este proceso presenta fallas, bien sea por problemas asociados a los cambios en la normativa legal, por falta de conocimiento o por fallas en los procesos de control. Esta situación se reproduce en la Empresa Logística Multimodal Logimodal C.A., que desde hace algún tiempo ha venido confrontando problemas, por fallas asociadas a la entrega oportuna de los comprobantes de retención por parte de los clientes.

Efectivamente, se presentan retrasos en la entrega de los comprobantes de retención por parte de los clientes, lo que conlleva, a un desconocimiento del monto real a cancelar, por lo que la empresa cancela sumas superiores a las que realmente le corresponden, originando un impacto financiero negativo.

En este escenario, desde el punto de vista teórico la propuesta se fundamenta en los conceptos de Flores (2015), que define los tributos como las prestaciones en dinero que el Estado exige en ejercicio de su poder de autoridad en virtud de una ley y para cubrir los gastos que le demanda el cumplimiento de sus fines.

Asimismo, se sustenta en los preceptos de Rivero (2014) que conceptualizan la planificación tributaria como el proceso que forma parte de los recursos administrativos y de gestión de toda organización, que tiene como propósito renovar el carácter formal que posee el control fiscal tributario y determinar los mecanismos que se emplean para la creación de los procedimientos fiscales.

Igualmente, los impuestos, en función de lo señalado por Gronesbelt (2015), son

prestaciones en dinero o en especies, exigidas por el Estado, a quienes incurren en situaciones consideradas por la ley como los hechos imponible. Por su parte, se asume la definición de Flores (2015), que puntualiza que el impuesto sobre la renta como el tributo que grava la renta, es decir, la ganancia que produce una inversión o la rentabilidad del capital; así como, el producto del trabajo bajo relación de dependencia o lo producido por el ejercicio de una profesión liberal.

Además, el IVA para Vielma (2008), es un impuesto indirecto que grava la enajenación de bienes muebles, la prestación de servicios y la importación de bienes. Por su parte, se asumen los principios propuestos por Prado (2015), que define los agentes de retención como aquellos contribuyentes designados para retener o percibir un impuesto, y depositarlo en las cuentas bancarias del Estado.

Asimismo, se adoptan los preceptos de Caicedo (2014) al definir a los contribuyentes especiales como contribuyentes con características similares calificados y notificados por la Administración Tributaria como tales, sujetos a normas especiales en relación con el cumplimiento de sus deberes formales y el pago de sus tributos, en atención al índice de su tributación.

Por último, desde la perspectiva legal, se fundamenta en lo contemplado en la Constitución de la República de Venezuela (1999); el Código Orgánico Tributario (2014), la Ley del Impuesto Sobre la Renta (ISLR) (2007), La Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA) (2015), el Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado (2000), Decreto N° 1808 sobre Retenciones de ISLR (1997) y Providencia 049 de Agentes de Retención de IVA (2015).

4.3 Objetivos

4.3.1 Objetivo General

Especificar las estrategias que optimicen la recaudación de los comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales de la Empresa Logística Multimodal Logimodal C.A.

4.3.2 Objetivos Específicos

Establecer las acciones de intervención para mejorar los aspectos operativos de los procesos de recaudación de los comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales en la Empresa Logística Multimodal Logimodal C.A.

Determinar las acciones de intervención para mejorar los aspectos contables relacionados con la recaudación de los comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales en la Empresa Logística Multimodal Logimodal C.A.

Establecer las acciones de intervención para minimizar el impacto negativo financiero originado por las fallas en los procesos de control de la recaudación de los comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales en la Empresa Logística Multimodal Logimodal C.A.

Concretar los mecanismos para valorar el desarrollo y el impacto final de la aplicación de las estrategias propuestas para mejorar la recaudación de los comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales de la Empresa Logística Multimodal Logimodal C.A.

4.4 Metas

En función de los objetivos definidos anteriormente, las metas que centran en establecer las acciones de intervención para mejorar los aspectos operativos y contables de los procesos de recaudación de los comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales en la Empresa Logística Multimodal Logimodal C.A; determinar las acciones de intervención para minimizar el impacto negativo financiero originado por las fallas en los procesos de control de la recaudación de los comprobantes de retención de impuestos y concretar los

mecanismos para valorar el desarrollo y el impacto final de la aplicación de las estrategias propuestas para mejorar la recaudación de los comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales.

4.5 Beneficiarios

La aplicación de las estrategias para optimizar la recaudación de los comprobantes de retenciones de impuestos de los clientes contribuyentes especiales, se beneficiará, en primer lugar, la empresa objeto de estudio de la presente investigación, ya que contará con mecanismos para controlar de manera eficiente y oportuna la recaudación de los comprobantes de retención.

Por tanto, la totalidad de las deducciones realizadas por los clientes, podrán ser registradas en el momento de la declaración y cancelación de los impuestos. En consecuencia, se evitará el sobre pago por concepto de impuestos, eliminando el impacto financiero negativo para la empresa.

Del mismo modo, la propuesta de controles que aquí se desarrolla, beneficiará de manera indirecta a los clientes, ya que al hacer de su conocimiento los procesos que deben seguir para la entrega de los comprobantes de retención propuestos por la Empresa Logística Multimodal Logimodal C.A., contarán con elementos operativos para corregir las fallas internas administrativas, evitando así las sanciones.

4.6 Localización

Las estrategias que aquí se proponen fueron diseñadas para ser aplicadas específicamente en la Empresa Logística Multimodal Logimodal C.A., debido a que la misma se sustenta en el diagnóstico de las causas de retraso en el envío de los comprobantes de retenciones por parte de los clientes. No obstante, los lineamientos generales del proceso y la sistemática metodológica, puede servir de referencia, para que otras empresas de características similares lleven a cabo iniciativas enfocadas en solventar esta problemática.

Cuadro 5. Desarrollo de la propuesta

Objetivos	Metas	Estrategias	Tiempo	Recursos	Responsables
Establecer las acciones de intervención para mejorar los aspectos operativos de los procesos de recaudación de los comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales		<p>Diseñar las acciones operativas para el manejo y control de la recepción de los comprobantes, comunicándoles los procedimientos a los empleados y a los clientes</p> <p>Elaborar el manual operativo de los procesos de control de la recepción de los comprobantes, especificando la necesidad de constatar la trasmisión al SENIAT</p> <p>Generar mecanismos de comunicación continua con los clientes para informar sobre retardos en la entrega de comprobantes</p> <p>Diseñar alternativas para mantener y mejorar permanentemente los procesos de verificación del cumplimiento de los requisitos legales de los comprobantes de retención recibidos, comunicando a los clientes cualquier modificación legal.</p> <p>Ampliar las estrategias de verificación del cumplimiento de los requisitos legales, incorporando acciones para identificar fallas en los procesos internos de los clientes.</p> <p>Diseñar un instructivo con los pasos para la entrega de los comprobantes, el cual debe ser enviado a los clientes como parte de las condiciones de contratación de la empresa</p>	40 días	Humanos Tecnológicos	Gerente General y Gerente de Finanzas y Coordinador de sistemas

Objetivos	Metas	Estrategias	Tiempo	Recursos	Responsables
Determinar las acciones de intervención para mejorar los aspectos contables relacionados con la recaudación de los comprobantes de retención de impuestos de los clientes		Diseñar estrategias contables para garantizar la correspondencia de las retenciones y los registros contable	20 días	Humanos Tecnológicos	Gerente General y Gerente de Finanzas y Contador
Establecer las acciones de intervención para minimizar el impacto negativo financiero originado por las fallas en los procesos de control de la recaudación de los comprobantes de retención de impuestos	Acciones para minimizar el impacto negativo financiero	Desarrollar mecanismos para detectar los problemas de liquidez y solvencia derivados de las fallas en la recepción de los comprobantes de retención.		Humanos Tecnológicos	Gerente General y Gerente de Finanzas, Administrador y Contador
Concretar los mecanismos para valorar el desarrollo y el impacto final de la aplicación de las estrategias	Mecanismos para valorar el desarrollo y el impacto final de la aplicación de las estrategias	Mecanismos de control del cumplimiento de las estrategias propuestas Acciones de intervención para subsanar fallas durante la implantación. Mecanismos para valorar el impacto final de la aplicación de la propuesta.	10 días	Humanos	Gerente de Finanzas y Asistente Administrativo

Objetivos	Metas	Estrategias	Tiempo	Recursos	Responsables
propuestas para mejorar la recaudación de los comprobantes de retención de impuestos	para mejorar la recaudación de los comprobantes de retención de impuestos	Acciones de realimentación de la propuesta.	o		

Fuente: Ardila (2017)

Establecer las acciones de intervención para mejorar los aspectos operativos de los procesos de recaudación de los comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales en la Empresa Logística Multimodal Logimodal C.A.

Las acciones propuestas en esta fase tienen como propósito mejorar los aspectos operativos que presentaron fallas. Es así como, se abarcan los aspectos relativos, tanto al manejo como al control de los procesos de recepción de los comprobantes de retención.

Así, en primer término, es necesario delinear las acciones procedimentales para el manejo y control de la recepción de los comprobantes, comunicándoles los procedimientos a los empleados y a los clientes.

Estas acciones deben incluir estrategias para mantener y actualizar en función de las modificaciones legales la verificación del cumplimiento de los requisitos legales, incorporando acciones para identificar fallas en los procesos internos de los clientes, así como, para constatar la trasmisión del enteramiento de las retenciones al SENIAT. Cabe destacar que, cualquier modificación en los procedimientos debe ser comunicada a los clientes.

Igualmente es necesario incorporar mecanismos de comunicación continua con los clientes, para informar sobre retardos en la entrega de comprobante, utilizando para ello las herramientas que ofrecen las nuevas tecnologías de la comunicación.

Con toda esta información es necesario diseñar un instructivo con los pasos operativos para la entrega de los comprobantes, el cual debe ser enviado a los clientes como parte de las condiciones de contratación de la empresa. Finalmente, todos estos aspectos operacionales deben plasmarse en un manual operativo de los procesos de control de la recepción de los comprobantes para el uso interno del personal de la empresa.

Seguidamente se especifican las acciones contempladas para cumplir con el segundo objetivo de la propuesta, que se centra en el diseño de las estrategias contables..

Determinar las acciones de intervención para mejorar los aspectos contables relacionados con la recaudación de los comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales en la Empresa Logística Multimodal Logimodal C.A.

Este segundo objetivo se centra en elaborar estrategias contables para garantizar la correspondencia de las retenciones y los registros contable. A este respecto cabe recordar que, los montos de retenciones reflejados en la declaración, no corresponden con los registrados en contabilidad y el departamento responsable no posee los comprobantes de retención al momento de ser registrado el impuesto en contabilidad.

De tal manera que, al superar las fallas en los aspectos operativos se minimizarán los errores contables, ya que se podrá contar con los comprobantes de retención en el momento adecuado. Sin embargo, de manera anticipada al registro de los impuestos debe revisarse la existencia de los comprobantes de retención, en función de la facturación correspondiente al periodo a declarar.

No obstante, al momento de realizar la declaración de los impuestos, el Departamento de Contabilidad debe revisar a profundidad la correspondencia entre los libros contables y el cálculo estimado de la declaración de los impuestos y en caso de presentarse cualquier discrepancia, debe ser comunicada de manera inmediata a la administración para que tomen las medidas pertinentes ubicando a los clientes que aún no han consignado los comprobantes de retención.

Establecer las acciones de intervención para minimizar el impacto negativo financiero originado por las fallas en los procesos de control de la recaudación de los comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales en la Empresa Logística Multimodal Logimodal C.A.

El tercer objetivo se centra en desarrollar mecanismos para detectar los problemas de liquidez y solvencia derivados de las fallas en la recepción de los comprobantes de retención. Para ello, es en primer lugar, es preciso diseñar un sistema de planificación fiscal que permita estimar el monto a cancelar por concepto de impuesto con la

suficiente antelación para detectar cualquier sobrevaloración que pueda ocasionar un impacto negativo para la empresa desde el punto de vista económico. Igualmente, se requiere llevar a cabo un análisis mensual del estado de cuentas de la empresa, indagando específicamente las entradas y los pagos derivados por el cumplimiento de los deberes tributarios.

Concretar los mecanismos para valorar el desarrollo y el impacto final de la aplicación de las estrategias propuestas para mejorar la recaudación de los comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales de la Empresa Logística Multimodal Logimodal C.A.

Las acciones propuestas en esta fase tienen como propósito llevar a cabo el monitoreo de la correcta aplicación de los mecanismos propuestos durante el proceso de implantación de la propuesta, a fin de identificar las fallas durante el proceso e incorporar las acciones de intervención de manera inmediata. Igualmente, se proponen los lineamientos para evaluar el impacto final de la implantación sobre el manejo de las cuentas por cobrar

Cuadro 6. Mecanismos para valorar el desarrollo de los lineamientos de control interno

ACCIONES	INDICADORES
Diseñar las acciones operativas para el manejo y control de la recepción de los comprobantes, comunicándoles los procedimientos a los empleados y a los clientes Elaborar el manual operativo de los procesos de control de la recepción de los comprobantes, especificando la necesidad de constatar la transmisión al SENIAT Generar mecanismos de comunicación continua con los clientes para informar sobre retardos en la entrega de comprobantes Diseñar alternativas para mantener y mejorar permanentemente los procesos de verificación del cumplimiento de los requisitos legales de los comprobantes de retención recibidos,	Informe de las acciones procedimentales para el manejo y control de la recepción de los comprobantes Informe de las fallas en los procesos internos de los clientes Informe de la trasmisión del enteramiento de las retenciones al SENIAT. Mecanismos de comunicación con los clientes, para informar sobre retardos en la entrega de comprobante Envío a los clientes del instructivo con los pasos operativos para la entrega de

ACCIONES	INDICADORES
<p>comunicando a los clientes cualquier modificación legal.</p> <p>Ampliar las estrategias de verificación del cumplimiento de los requisitos legales, incorporando acciones para identificar fallas en los procesos internos de los clientes.</p> <p>Diseñar un instructivo con los pasos para la entrega de los comprobantes, el cual debe ser enviado a los clientes como parte de las condiciones de contratación de la empresa</p>	<p>los comprobantes. Manual operativo de los procesos de control de la recepción de los comprobantes para el uso interno del personal de la empresa.</p>
<p>Diseñar estrategias contables para garantizar la correspondencia de las retenciones y los registros contable</p>	<p>Registro actualizado de los comprobantes de retención, en función de la facturación correspondiente al periodo a declarar.</p> <p>Informe acerca de la correspondencia entre los libros contables y el cálculo estimado de la declaración de los impuestos</p>
<p>Desarrollar mecanismos para detectar los problemas de liquidez y solvencia derivados de las fallas en la recepción de los comprobantes de retención</p>	<p>Calendario de planificación fiscal</p> <p>Análisis contable mensual</p>
<p>Mecanismos de control del cumplimiento de las estrategias propuestas</p> <p>Acciones de intervención para subsanar fallas durante la implantación.</p> <p>Mecanismos para valorar el impacto final de la aplicación de la propuesta.</p> <p>Acciones de realimentación de la propuesta.</p>	<p>Informe parcial del cumplimiento de los lineamientos propuestos y de los resultados de la aplicación de las acciones de intervención en el caso de ser requeridas.</p> <p>Informe del impacto final de la aplicación de los lineamientos para mejorar la recepción de los comprobantes de retención</p>

4.7 Estudio de Factibilidad

4.7.1 Humanos

Con respecto a los recursos humanos requeridos para el desarrollo de la propuesta, la empresa cuenta con el personal necesario para poner en práctica las estrategias de para optimizar la recaudación de los comprobantes de recepción. Asimismo, los autores de la investigación estarán a la disposición de la empresa para apoyar todas

las fases de la implantación de la propuesta. Por ello, la implantación de la propuesta no implica una erogación económica significativa para la empresa en lo referente a la contratación de personal adicional permanente.

4.7.2 Materiales

En lo referente a los recursos materiales, para la aplicación de la propuesta sólo se necesita contar con la infraestructura adecuada, la cual ya existe, pues la empresa cuenta con un Departamento de Finanzas. De igual forma, dispone del mobiliario de dichas oficinas y los equipos y materiales de oficina.

Cuadro 7. Recursos materiales requeridos

Recurso	Cantidad	Costo Unitario	Monto Total (Bs)
Oficinas	1	Infraestructura de la empresa	-
Mobiliario	3	Propiedad de la empresa	
Computadora	4	Propias	-
Impresoras	4	Propias	-
Conexión a Internet	1	Propia	-
Resmas de papel carta	2	4500	9000
Cartuchos de tinta negra para impresora	3	17000	32000
Memoria portátil	1	6500	6500
Total			47500

4.7.3 Técnicos

Desde el punto de vista técnico, la empresa cuenta con el personal capacitado en el área de contabilidad, el cual sólo requiere actualizar sus competencias en esta temática; así como con los equipos de computación requeridos.

CAPITULO VI

CONSIDERACIONES FINALES

Este último capítulo concreta las reflexiones acerca de la problemática abordada, la experiencia académica y personal de la autora de la investigación; al igual que una serie de opciones y propuestas para seguir profundizando en esta temática tan actualizada e importante como lo son los aspectos tributarios.

Siguiendo este orden de ideas, es preciso recordar que, la investigación surgió a raíz de la problemática que experimenta esta empresa dedicadas al transporte marítimo, aéreo y de logística en general, debido a fallas en el manejo de los procesos operativos y contables del control de la entrega de los comprobantes de retención por parte de los clientes.

En tal sentido, la problemática se centra en los retrasos en la entrega de los comprobantes de retención por parte de los clientes, lo que evidentemente origina un impacto negativo sobre las finanzas de la empresa, derivadas por el sobre pago de los montos relativos al cumplimiento de las obligaciones tributarias.

En efecto, se presentan factores operativos internos y externos que están generando esta problemática, De hecho, por una parte, la empresa no contrasta el archivo de transmisión de datos al SENIAT con los comprobantes de retención entregados por los clientes; no cuenta con mecanismos para controlar la recepción de los comprobantes de retención y no mantiene vías de comunicación con los clientes para informar acerca de retrasos en la entrega de los comprobantes de retención.

Además, los montos de retenciones reflejados en la declaración, no corresponden con los registrados en contabilidad y el departamento responsable no posee los comprobantes de retención al momento de ser registrado el impuesto en contabilidad.

Asimismo, los clientes no entregan oportunamente los comprobantes de retención para ser descontados en el periodo que corresponde; lo que refleja fallas importantes

en los aspectos operacionales, que pueden conllevar a sanciones por parte de la administración tributaria. Por ende, la conjunción de estos factores internos y externos a la empresa, están originando una serie de problemas económicos, que afectan el flujo de caja, y en consecuencia, el pago de los gastos operativos y el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Es por ello que, como futura profesional del área de la Contaduría esta situación llama a la reflexión, en especial tomando en cuenta las importantes campañas de concientización desarrolladas desde hace algunos años por el SENIAT y el fortalecimiento de los procesos de supervisión.

A este respecto es preciso indicar que, en general en Latinoamérica, hasta hace algunos años, no existía una cultura tributaria consolidada entre la población en general y el sector empresarial, sobre todo en el caso de las pequeñas y medianas empresas. Esta situación se asoció, por una parte, a las debilidades de las políticas tributarias de los respectivos gobiernos, ya que la generación de ingresos por otros conceptos, tales como la exportación de hidrocarburos, garantizaban la disponibilidad de los recursos requeridos para cubrir los gastos de funcionamiento e inversión del estado.

En consecuencia, ante la debilidad de las políticas fiscales y la falta de credibilidad en la adecuada distribución de los ingresos derivados por este concepto, la ciudadanía en general, incluyendo tanto el sector empresarial, como las personas naturales, no asumía como un aspecto prioritario la responsabilidad del pago de los impuestos como un deber. En efecto, los altos niveles de corrupción y las fallas cada vez más evidentes de los servicios públicos, originaban incertidumbre en la eficiencia y eficacia de la utilización de los ingresos derivado de la recaudación de los impuestos.

Sin embargo, una vez que se presentaron problemas con los precios de los precios de hidrocarburos en el mercado mundial, con la consecuente disminución de los ingresos por este concepto, en los países productores, como es el caso de Venezuela, los gobiernos centraron sus esfuerzos en buscar otro tipo de alternativas para la generación de ingresos que permitieran cubrir los gastos públicos.

Es así como, las políticas gubernamentales se enfocaron en fortalecer los sistemas

tributarios, reformulando las leyes que rigen los procesos de recaudación, haciendo especial énfasis en la formación y concientización de la población y la aplicación de sanciones más eficaces para penalizar la evasión del pago de las obligaciones tributarias. De modo que, estas acciones incluyeron la reformularon de los entes responsables, la generación de órganos alternativos de recaudación, la intensificación de los mecanismos de fiscalización y la realización de campañas de difusión, con la finalidad de concientizar a toda la población.

En consecuencia, estas iniciativas, según los datos portados por el SENIAT, tuvieron un impacto favorable, ya que cumplieron con el objetivo de aumentar los ingresos al fisco nacional por conceptos de recaudación de impuestos, elemento muy significativo ante el inminente decrecimiento de los precios de venta del petróleo, principal fuente de ingresos del país. Entre estas iniciativas destaca de manera significativa, la creación de la figura de los contribuyentes especiales como agentes de retención.

No obstante, a pesar de estas iniciativas, en el sector empresarial, especialmente en las pequeñas y medianas empresas, siguen presentándose problemas con los todos los proceso relacionados con la declaración y pagos de los impuestos. Estas dificultades se agudizan en el caso de los contribuyentes especiales, ya que al ser una figura jurídica de relativa reciente creación, se presentan un gran desconocimiento entre el sector empresarial en relación a las funciones y deberes.

Cabe destacar que, esta situación se origina por dos razones fundamentales, por una parte, al desconocimiento por parte de los contribuyentes especiales acerca de sus compromisos tributarios, bien sea por modificaciones de la normativa legal o falta de difusión y formación por parte de la agencia tributaria. Y por otra, debido a deficiencias en los procesos administrativos contables internos de las empresas. A este respecto es preciso recordar que, la falta de una cultura tributaria fortalecida derivó en un detrimento de los procesos de planificación y control tributario, fallas que en estos momentos tienen consecuencias económicas muy negativas para las empresas.

De modo que, tomado en cuenta todos los argumentos expuestos anteriormente, como futura Licenciada en Contaduría, representa un deber ético fomentar las iniciativas que permitan subsanar las deficiencias que presenta este sector empresarial, a fin de evitar problemas en los procesos, ya sea por desconocimiento, fallas de los aspectos procedimentales o bien por la aplicación de prácticas ilegales evasivas.

Por derivación, surgió la inquietud de abordar esta importante temática para el desarrollo del Trabajo de Grado, ya que contribuiría a solventar la problemática en la empresa objeto de estudio de la investigación y a la vez constituiría una experiencia enriquecedora desde el punto de vista académico y personal.

En efecto, la intervención en la empresa a través de la investigación, representa desde la perspectiva personal un ejemplo del papel que como Licenciada en Contaduría toca desarrollar, para contribuir a generar procesos tributarios ajustados a la normativa legal en el sector empresarial, acciones que aportaran una importante contribución para la consolidación de la cultura tributaria en el país. Igualmente, constituyó una experiencia enriquecedora, ya que representó una oportunidad para participar activamente en la resolución de los problemas que afectan al país, fortaleciendo el compromiso social como sujeto activo.

Adicionalmente, en el ámbito académico permitió profundizar en los aspectos conceptuales acerca de Políticas Fiscales, Gestión Tributaria, Tributos, Impuestos, Impuesto sobre la Renta, Impuesto al Valor Agregado, Contribuyentes Especiales, Agentes de Retención y Evasión Fiscal. Al mismo tiempo, implicó realizar un análisis detallado de la normativa legal que sustentan los aspectos tributarios en el país.

En este mismo orden de ideas, implicó una experiencia enriquecedora al permitir incursionar en el mundo de la investigación, como la herramienta idónea para contribuir a la resolución de los problemas que continuamente se presentan en el ámbito laboral.

Ahora bien, para finalizar es preciso proponer una serie de opciones investigativas para continuar abordando esta problemática. En este orden de ideas, la primera

iniciativa debe centrarse en evaluar el impacto de la implantación de la propuesta diseñada en la presente investigación, a fin de identificar las posibles fallas e incorporar los correctivos necesarios.

Adicionalmente, sería interesante realizar una valoración de los procesos administrativos contables de los clientes, a fin de establecer las fallas específicas por las cuales se presenta los retardos en la entrega de los comprobantes de retención. Esta iniciativa es de suma importancia, por cuanto este es un factor externo a la Logística Multimodal Logimodal C.A. que, aún y cuando ella incorpore los correctivos internos, seguirá afectando la entrega de los comprobantes de retención.

Asimismo, se plantea llevar a cabo estudios que permitan determinar la efectividad de las campañas del SENIAT enfocadas en la formación y difusión de la normativa legal vigente y las modificaciones que se realizan periódicamente; en relación a los contribuyentes especiales

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Impresas

Arias, Frida. (2006). **El Proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica** (5ta ed.). Caracas: Episteme, C.A

Balestrini, Miriam. (2006). **Como se elabora un proyecto de investigación.** (7ma. ed.) Caracas: Consultores Asociados Barrios, (2013)

Código Orgánico Tributario (2014). **Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela 6152.** Noviembre, 18, 2014.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 36860.** Diciembre 30, 1999

Fortín, F. (2009). **Fundamentos e etapas do proceso de investigación.** LUSODIDACTA: Lisboa

Fraga Pitaluga, Luis. (2002). **La retención en el impuesto sobre la renta.** Caracas. Venezuela: Colección estudio 1.

Hernández; Roberto; Fernández, Carlos y Batista, Pilar. (2010). **Metodología de la investigación.** 5ta Ed. Mc Graw Hill Interamericana: México

Hurtado, Jacqueline (2010). **Metodología de la investigación Holística.** (4ta. ed.). Editorial Quirón: Caracas

Leal, José Miguel. (2013). **Lineamientos administrativos para el cumplimiento de los deberes formales del IVA en el marco del plan evasión cero de la Empresa Multiservicios Técnicos RA, C.A.** Trabajo de grado no publicado. Universidad José Antonio Páez, San Diego.

Ley del Impuesto Sobre la Renta. (2014). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 6210.** Diciembre, 30, 2015

Ley que Establece el Impuesto al Valor Agregado (2014). **Decreto N° 1.436.**

Noviembre, 17, 2014.

Moya, Edgar. (2006). **Elementos de finanzas públicas y derecho tributario**. 5ta. Ed.. Móbil-Libros. Caracas.

Pérez, Alexis. (2009). **Guía metodológica para anteproyectos de investigación**. Caracas

Ramírez, Andreína. (2014). **Planificación estratégica tributaria para minimizar el riesgo de sanciones por el incumplimiento de los deberes formales y materiales por parte del contribuyente especial del I.V.A. Alfarería Unión, C.A.** Trabajo de grado no publicado, Universidad José Antonio Páez.

Reglamento de la Ley del IVA (2000). **Decreto N° 206**. Julio, 9, 2000.

Ruiz, Carlos. (2002). **Instrumentos de investigación educativa. Procedimientos para su diseño y validación**. CIDE: Barquisimeto

Salinas, Pedro. (2012). **Metodología de la investigación científica**. Mérida: Autor.

Universidad José Antonio Páez (2015). **Normas para la elaboración y presentación de los anteproyectos, proyectos y trabajos de grado**. San Diego: Autor.

Electrónicas

Alves, Julio César. (2011). **Diferencias entre impuestos, tasas y contribuciones**. [Documento en línea]. Disponible: <http://alvesjuliocesar.blogspot.com/2011/04/diferencias-entre-impuestos-tasas-y.html> [Consulta: 2017, Marzo 08]

Cárdenas, Gloria., y Vargas, José. (2015). Propuesta para el análisis de la política fiscal. **RIDAA**. [Revista en línea], 66: 33-54. Disponible: <http://www.ius360.com/publico/tributario/propuesta-para-el-analisis-de-la-politica-fiscal-2/> [Consulta: 2017, Abril 29]

Carly, Alberto. (2011). **Sistema de recaudación tributaria en materia de impuesto sobre las actividades económicas de industria, comercio, servicio e índole similar: (Caso: Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Colón del Estado Zulia**. Trabajo de especialidad no publicado, Universidad de los Andes, Mérida. [Resumen en línea]. Disponible: <http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Especialidad/Alberto%20S.%20Carly/Tesis%20de%20Grado%20Autor%20Alberto%20Carly.pdf> [Consulta: 2017, Marzo 9]

- Cesin, Zulu, y Silvio, Adriana. (2012) A. **Estudio de los deberes formales de una empresa calificada como contribuyente especial en el sistema tributario venezolano, región nor-oriental.** Trabajo de grado no publicado, Universidad de Oriente. [Resumen en línea]. Disponible: http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/3252/1/658.151_S224_CESIN_SILVIO.pdf [Consulta: 2017, Mayo 9]
- Díaz, Jenny. (2015). **El control interno en la gestión tributaria para el cumplimiento de las obligaciones en materia de impuesto al valor agregado, de la Empresa Promapal, S.A.** Trabajo de Especialización no publicado. Universidad de Carabobo, Valencia. Disponible: <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/2072/4/jdiaz.pdf> [Consulta: 2017, Abril 19]
- Flores, Clemedy. (2015). **Lineamientos de control interno tributario para el cumplimiento de las retenciones del IVA en la Empresa Disbattery Aragua S.A.** Trabajo de Especialización no publicado, Universidad de Carabobo, Valencia. [Resumen en línea]. Disponible: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/2118> [Consulta: 2017, Abril 15]
- Goitia, María. (2015). **Propuesta de lineamientos de planificación tributaria del impuesto sobre la renta para la optimización del flujo de efectivo y cumplimiento de las obligaciones fiscales en la Empresa Metalmecánica GOGAR, C.A.** Trabajo de especialidad no publicado. Universidad de Carabobo, Valencia. [Resumen en línea]. Disponible: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/1854> [Consulta: 2017, Marzo 10]
- Gronesbelt, Estefani. (2015). **Lineamientos para optimizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias en materia de impuesto sobre la renta en la Empresa Agro-Industrias JB, C.A.** Trabajo de especialidad no publicado, Universidad de Carabobo. [Resumen en línea]. Disponible: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2076/egronesbelt.pdf?sequence=1> [Consulta: 2017, Mayo 02]
- González, María Alejandra. (2011). **Planificación tributaria del I.S.L.R. en las clínicas privadas del Municipio Valera del Estado Trujillo.** Trabajo de grado no publicado. Universidad de los Andes, Valera. [Resumen en línea]. Disponible: tesis.ula.ve/pregrado/tde_arquivos/25/TDE...09.../gonzalesmaria.pdf [Consulta: 2017, Mayo 02]

- Guerreo, Yineidi. (2010). **Análisis de la estructura tributaria como fuente de ingresos propios en el Municipio Tovar del Estado Mérida**. Trabajo de grado no publicado. Universidad de los Andes, Mérida. [Resumen en línea]. Disponible: pcc.faces.ula.ve/Tesis/Especialidad/.../Tesis%20tributos.pdf [Consulta: 2017, Febrero 17]
- Mata, Nailiana. (2012). **Análisis de los procedimientos contables aplicables a la retención de Impuesto Sobre la Renta (ISLR) de los contribuyentes especiales en la firma Contable Lubin & Asociados, S.C. Puerto Ordaz – Estado Bolívar**. Trabajo de grado no publicado, Universidad Nacional Experimental de Guayana. [Resumen en línea]. Disponible: http://www.cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCs/TESIS/TESIS_PREGRADO/INFORMES%20DE%20PASANTIAS/IP102862012CDMatanailiana.pdf [Consulta: 2017, Marzo 17]
- Ordaz, Daniel. (2014). **Diseño de un modelo de control interno tributario para el cumplimiento de los deberes formales y materiales en los contribuyentes especiales que actúan como agentes de retención del IVA e ISLR**. Trabajo de Grado Doctoral, Universidad Experimental de Guayana, Puerto Ordaz. [Resumen en línea]. Disponible: www.cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/.../PROY04692013OrdazDaniel.pdf [Consulta: 2017, Abril 22]
- Rivero, Douglas. (2014). **Propuesta de estrategias en el marco de la planificación tributaria del contribuyente especial caso: Inversiones DBU, C.A.** Trabajo de especialización no publicado, Universidad de Carabobo. [Resumen en línea]. Disponible: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1025/D.Rivero.pdf?sequence=1> [Consulta: 2017, Abril 23]
- Rojas, Yanelly. (2015). **Análisis del proceso financiero de las retenciones de Impuesto al Valor Agregado en la Empresa Depósito La Ideal, C.A.** Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo, Valencia. [Resumen en línea]. Disponible: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/1852> [Consulta: 2017, Mayo 3]
- Solís, María Eugenia. (2013). **Propuesta para el mejoramiento de la recaudación tributaria en materia de impuesto sobre las actividades económicas (Estudio de caso: Alcaldía del Municipio Julián Mellado del Estado Guárico)**. Trabajo de grado no publicado. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas. [Resumen en línea]. Disponible:

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS8508.pdf>
[Consulta, 2017 Abril 03]

Trecet, José. (2015). **Impuestos directos e indirectos**. [Documento en línea].
Disponible: <http://www.bolsamania.com/declaracion-impuestos-renta/impuestos-directos-e-indirectos/> [Consulta: 2017, Mayo 06]

Vielma, Vianel. (2008). **Efectos de la retención del impuesto al valor agregado en los contribuyentes especiales, en condición de agentes y sujetos de retención. Caso de estudio: Consorcio Servicios de Ingeniería, Mantenimiento, Construcción y Operaciones (SIMCO)**. Trabajo de grado no publicado. Universidad de los Andes, Mérida. [Resumen en línea]. Disponible: <http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Especialidad/Vianel%20Vielma/Tesis.pdf> [Consulta: 2017, Abril 10]

ANEXOS



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

Estimado Sr:

El presente instrumento tiene como objetivos diagnosticar la situación actual del envío de los comprobantes de retención por parte de los clientes de la Empresa logística Multimodal Logimodal C.A. El mismo es aplicado como parte del desarrollo de la investigación titulada **“ESTRATEGIAS QUE OPTIMICEN LA RECAUDACIÓN DE LOS COMPROBANTES DE RETENCIONES DE IMPUESTOS DE LOS CLIENTES CONTRIBUYENTES ESPECIALES EN LA EMPRESA LOGÍSTICA MULTIMODAL LOGIMODAL C.A”**, la cual deberá ser presentada como requisito para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública.

El instrumento consta de 10 ítems, los resultados serán analizados en forma global, por lo que se garantiza la completa confidencialidad de la información por usted suministrada. Asimismo, se agradece de antemano su espíritu de colaboración al dedicar a este instrumento parte de su valioso tiempo, ya que de ello depende el éxito del estudio.

Br. Sharon Ardila

Mayo, 2017

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	
	Si	No
1. ¿Considera usted que, el Área de Contabilidad del Departamento de Finanzas cuenta oportunamente con los comprobantes de retención para ser descontados en el periodo que corresponde?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿Considera usted que, el Área de Contabilidad del Departamento de Finanzas verifica que los comprobantes de retención recibidos cumplen con los requisitos exigidos por la normativa legal vigente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿Según su opinión, el Área de Contabilidad del Departamento de Finanzas coteja el archivo de transmisión de datos al SENIAT, con los comprobantes de retención entregados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ¿De acuerdo a su experiencia, el Área de Contabilidad del Departamento de Finanzas cuenta con algún mecanismo para controlar la recepción de los comprobantes de retención por parte de los clientes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ¿Cree usted que, el Área de Contabilidad del Departamento de Finanzas mantiene vías de comunicación con los clientes para informar acerca de retrasos en la entrega de los comprobantes de retención?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ¿Usted considera que, los montos de las retenciones reflejados en la declaración, corresponden con los registrados en contabilidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ¿De acuerdo a su criterio, el Área de Contabilidad del Departamento de Finanzas posee los comprobantes de retención que le hacen sus clientes al momento de ser registrado el impuesto en contabilidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ¿Considera usted que, por el exceso de retenciones acumuladas y no registradas por los clientes, el Área de Contabilidad del Departamento de Finanzas ha visto afectada en su flujo de caja?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ¿Según su experiencia, si el Área de Contabilidad del Departamento de Finanzas recibiera oportunamente de sus clientes los comprobantes de retenciones, pudiera responder satisfactoriamente a sus obligaciones de impuesto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. ¿Usted cree que, la acumulación de retenciones, ha afectado la capacidad de pago de los gatos operativos a corto plazo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Valencia, Mayo de 2017

Profesor(a):

Presente.

Por medio de la presente me dirijo a usted, con la finalidad de solicitar su Juicio de Experto para la Validez de Contenido del instrumento a aplicar, con el fin diagnosticar la situación actual del envío de los comprobantes de retención por parte de los clientes de la Empresa logística Multimodal Logimodal C.A.

El mismo es aplicado como parte del desarrollo de la investigación titulada **“ESTRATEGIAS QUE OPTIMICEN LA RECAUDACIÓN DE LOS COMPROBANTES DE RETENCIONES DE IMPUESTOS DE LOS CLIENTES CONTRIBUYENTES ESPECIALES EN LA EMPRESA LOGÍSTICA MULTIMODAL LOGIMODAL C.A.”**, la cual deberá ser presentada como requisito para optar al título de Título de Licenciada en Contaduría Pública.

Agradecida de antemano por los aportes realizados en procura de enriquecer el instrumento, quedan de usted

Atentamente:

Br. Sharon Ardila

Mayo, 2017

Objetivos de la Investigación

2.3 Objetivos de la investigación.

2.3.1 Objetivo General.

Proponer estrategias que optimicen la recaudación de comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales en la Empresa logística Multimodal Logimodal C.A.

2.3.2 Objetivos Específicos.

Diagnosticar las causas de retraso en el envío de los comprobantes de retención por parte de los clientes de la Empresa logística Multimodal Logimodal C.A.

Determinar el marco legal de retenciones de impuestos para contribuyentes especiales.

Diseñar estrategias que optimicen la recaudación de comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales de la Empresa logística Multimodal Logimodal C.A.

Objetivo	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<p>Diagnosticar las causas de retraso en el envío de los comprobantes de retención por parte de los clientes de la Empresa logística Multimodal Logimodal C.A.</p>	<p>Causas de retraso en el envío de los comprobantes de retención.</p>	<p>1. Aspectos Operativos</p>	<p>1.1 Comprobante de retención 1.2 Verificación 1.3 Comunicación</p>	<p>1.1.1 ¿Considera usted que, el Área de Contabilidad del Departamento de Finanzas cuenta oportunamente con los comprobantes de retención para ser descontados en el periodo que corresponde? 1.1.2 ¿Considera usted que, el Área de Contabilidad del Departamento de Finanzas verifica que los comprobantes de retención recibidos cumplen con los requisitos exigidos por la normativa legal vigente? 1.2.1 ¿Según su opinión, el Área de Contabilidad del Departamento de Finanzas coteja el archivo de transmisión de datos al SENIAT, con los comprobantes de retención entregados? 1.2.2 ¿De acuerdo a su experiencia, el Área de Contabilidad del Departamento de Finanzas cuenta con algún mecanismo para controlar la recepción de los comprobantes de retención por parte de los clientes? 1.3.1 ¿Cree usted que, el Área de Contabilidad del Departamento de Finanzas mantiene vías de comunicación con los clientes para informar acerca de retrasos en la entrega de los comprobantes de retención?</p>

Objetivo	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
		2. Aspectos Contables	2.1 Registro Contable	2.1.1 ¿Usted considera que, los montos de retenciones reflejados en la declaración, corresponden con los registrados en contabilidad? 2.1.2 ¿De acuerdo a su criterio, el Área de Contabilidad del Departamento de Finanzas posee los comprobantes de retención que le hacen sus clientes al momento de ser registrado el impuesto en contabilidad?
		3. Impacto Financiero	3.1 Flujo de Caja 3.2 Liquidez	3.1.1 ¿Considera usted que, por el exceso de retenciones de IVA acumuladas y no registradas por los clientes, la empresa ha visto afectado su flujo de caja? 3.2.1 ¿Según su experiencia, si el Área de Contabilidad del Departamento de Finanzas recibiera oportunamente de sus clientes los comprobantes de retenciones, pudiera responder satisfactoriamente a sus obligaciones de impuesto? 3.2.2 ¿Usted cree que, la acumulación de retenciones, ha afectado la capacidad de pago de los gatos operativos a corto plazo?
Análisis de los factores internos y externos asociados a los procesos de recaudación de los	Marco legal de retenciones de impuestos	1. Factores Internos 2. Factores Externos	1.1 Fortalezas y Debilidades 1.2 Oportunidades Amenas	Análisis DOFA

Objetivo	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales de la Empresa logística Multimodal Logimodal C.A.				
Diseñar estrategias que optimicen la recaudación de comprobantes de retención de impuestos de los clientes contribuyentes especiales de la Empresa logística Multimodal Logimodal C.	Estrategias para la recaudación de comprobantes de retención	1. Propuesta de estrategias	1.1 Fundamentación, 1.2 Objetivos y metas 1.3 Beneficiarios y localización 1.4 Desarrollo de la propuesta 1.5 Factibilidad	Propuesta

Confiabilidad Kuder Richardson

suje/Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	p	q	$\Sigma p \cdot q$
1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0,4	0,6	0,24
2	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0,4	0,6	0,24
3	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0,3	0,7	0,21
4	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0,4	0,6	0,24
5	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0,4	0,6	0,24
6	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0,4	0,6	0,24
7	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0,4	0,6	0,24
8	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0,3	0,7	0,21
9	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0,4	0,6	0,24
10	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0,3	0,7	0,21
Total	0	7	0	0	0	0	0	10	10	10	Suma		2,31

Varianza 23,56666667

KR 0,966407355

Cof KR 96,64%