



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR
EL CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES
FORMALES EN MATERIA DE IVA DE LA
EMPRESA TELE SPARK
COMUNICACIONES, C.A.**

Autor(es):

Díaz Moreno Yolbesky Elizabeth Del Valle.
Luquez Mujica Daylen Coromoto Del Valle.

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

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

**PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR EL CUMPLIMIENTO DE
LOS DEBERES FORMALES EN MATERIA DE IVA DE LA EMPRESA
TELE SPARK COMUNICACIONES, C.A**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al título de
Licenciado en Contaduría Pública

Autor(es): Díaz Moreno Yolbesky Elizabeth Del Valle.
Luquez Mujica Daylen Coromoto Del Valle.

Tutor(a): Nohelia Duran.

San Diego, julio 2020.



UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACION DE PASANTIAS Y TRABAJO DE GRADO



ACTA N°00039-1-2020

San Diego, 17 de Junio del 2020

Ciudadanas

DAYLEN COROMOTO DEL VALLE, LUQUEZ MUJICA

C.I. 28.402.743

YOLBESKY ELIZABETH DEL VALLE, DIAZ MORENO

C.I. 27.065.005

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: **“PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES FORMALES EN MATERIA DE IVA DE LA EMPRESA TELE SPARK COMUNICACIONES, C.A.”**; como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

Sin otro particular, se suscribe de usted

Atentamente.

PLAN UNIVERSIDAD EN CASA

Dra. Patricia Díaz

Decana de la Facultad de Ciencias Sociales.

“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodológica.”

“Una vez que cese el Plan Universidad en Casa, se firmará y sellará.”

ANEXO M

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Nohelia Durán, portador(a) de la cédula de identidad N° V-7.135.386, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por las ciudadanas Yolbesky Díaz y Daylen Luquez, portador(a) de la cédula de identidad N° V-24.147.581 y 28.402.743, titulado **PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES FORMALES EN MATERIA DE IVA DE LA EMPRESA TELE SPARK COMUNICACIONES, C.A.**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los 24 días del mes de junio del año dos mil veinte.

Nombres y apellidos: Nohelia Duran

N° de la Cédula de Identidad: V- 7.135.386

Teléfono de contacto: 0412-8311718

Correo Electrónico: noheliaduran@hotmail.com

DEDICATORIA

No hay mayor satisfacción que alcanzar una meta por la que has luchado de forma incansable, todos los sacrificios, el esfuerzo y arduo trabajo valieron la pena; ahora puedo decir que alcancé un triunfo y quiero dedicarlo a todos los que me impulsaron a continuar hasta lograr el objetivo.

Le dedico este logro a Dios, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

También le dedico este triunfo a mi padre, que a pesar de nuestra distancia física siento que está conmigo siempre, dándome su apoyo y palabras de aliento, haciéndome saber lo orgulloso que se siente de mí, este es el primero de muchos éxitos Papi. Pero por sobre todo, este logro se lo dedico a mi Mami, este triunfo es tuyo por creer siempre en mí y ser el impulso cuando quise darme por vencida, porque gracias a tu esfuerzo y sacrificio todo esto es posible, tú que sufriste conmigo cada angustia e incertidumbre, a pesar de nuestras diferencias siempre estuviste allí, al pie de cañón conmigo, gracias por el apoyo incondicional Mima, lo logramos.

A ti Isabel Moreno que aunque ya no estás físicamente conmigo, sigues viva en mi corazón. Aquí estoy, lo logré Abue, cumplí con tu deseo, me gradué. Espero estés orgullosa de mí en el Cielo, ahora soy Contadora.

También a ti Daylen; amiga, eres de lo mejor que me deja esta experiencia, el camino hasta aquí fue una larga historia de madrugadas y noches de desvelo con un toque de locura, a las que logramos sobrevivimos con éxito. Me enorgullece decir que hemos crecido, somos diferentes de las personas que fuimos cuando comenzamos esta aventura. Gracias por estar conmigo en mis momentos de enfermedad, alegría y tristeza; eres un tesoro, contigo he aprendido muchas lecciones importantes, gracias por haber sido mi cordura, mi juicio, mi criterio, mi razón cuando estaba tan molesta y no podía coordinar con coherencia ningún pensamiento, ni encontrar solución a mis problemas. Ya por último te lo dedico por la paciencia, el tiempo y por motivarme a seguir adelante Herma; sobre todo por hacer de tu familia, una familia para mí.

Yolbesky Elizabeth Díaz Moreno

DEDICATORIA

Dedico mis años de estudio y el fruto de todo mi esfuerzo a quienes confían en mí, inclusive más de lo que yo misma confío, y que mientras he vivido, se han preocupado porque no me falte una sonrisa. Tres de las personas más importantes en mi vida...

A mis abuelos Rokilda y Hernán Mujica, que son un tesoro de memorias y sabiduría. Por ser miel en mi mundo, enseñarme el valor de la familia y por ser mi más grande ejemplo de que se puede ser feliz, dando felicidad a los demás. Su amor es mi fuerza. Gracias Abuela, por todas tus oraciones. Ruego a Dios y a la Virgen que no los aparte de mi lado y me conceda tenerlos mucho más tiempo conmigo.

A mi mamá Maylen Mujica, que es mi mayor inspiración, por educarme con firmeza, enseñarme con paciencia, demostrarme que todo lo puedo si así me lo propongo, darme su apoyo y amor incondicional. A ti que me impulsas a crecer y construir lo que seré. Gracias por nunca dudar de mí. Por alimentar mis sueños, regalarme tus mejores años y protegerme de todo daño; por hacer mil sacrificios, me siento bendecida por ser tu hija.

A ustedes, gracias por recordar todos mis logros y olvidar mis errores.

Soy, porque ustedes fueron...

Nunca tendré vida suficiente para agradecerles.

Por último, a una persona merecedora de mi respeto y admiración, a quien considero parte de mi familia y una hermana, mi más fiel y mejor compañera en el transitar de estos años. Mi apreciada amiga Elizabeth Díaz, mi tesorito! Con quien di inicio y ahora concluyo esta gran experiencia. Gracias amiga, por tantos consejos y experiencias compartidas, por permitirme aprender tanto de ti, eres una maravillosa mujer y un gran ser humano. Gracias por ser mi bastón y exigirme tanto, por no permitirme rendirme y darme aliento. Dios y la Virgen te bendigan y guarden, para que no sea solo este el triunfo que logremos juntas.

¡LOS AMA INMENSAMENTE!

Daylen Lúquez.

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a **Dios** por guiar cada uno de mis pasos, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, así como por llenarme de paciencia y sabiduría para culminar con éxito esta Carrera.

Le doy gracias a mis padres **Ender Díaz y Gleixy Moreno** por ser mis pilares y mi principal apoyo en momentos de angustia, sin ustedes no habría podido llegar hasta aquí, este triunfo también es de ustedes papis, los Amo. No pudiera dejar de lado a mi querida hermana **Eucariz Diaz**, que con sus palabras reconfortó mi corazón, al repetirme lo orgullosa que se siente por lo lejos que he llegado.

Quiero agradecer a mis amigas y compañeras de aventura, **Lorena Salazar** con su positivismo inagotable, gracias por recordarme que los buenos siempre somos más y que Dios no nos abandona, **Ángela Díaz** por ponerle picardía a nuestras conversaciones, **Denisse Pereira** por siempre sacarnos sonrisas, **Betsy Garcia** por inyectarle energía a nuestro grupito y por último quiero agradecer especialmente a mi amiga **Daylen Luquez** quien es mi compañera y cómplice desde el inicio de la carrera, ahora también esposa de tesis. Gracias amigas por el apoyo incondicional, ahora podemos decir que no fue fácil, pero lo logramos Colegas!

Agradezco también a mi Tutora de tesis, la profesora **Nohelia Durán**, por compartir de manera desinteresada sus conocimientos, su tiempo y darnos el apoyo necesario, sobre todo gracias por el compromiso como mentora y docente.

A mi Alma Mater, la **Universidad José Antonio Páez**, por abrirme sus puertas, y a sus profesores que a lo largo de estos años fueron ejemplo, fuentes de conocimiento y apoyo en mi formación Profesional.

Yolbesky Elizabeth Díaz Moreno

AGRADECIMIENTOS

A **Dios Todopoderoso**, por mi existencia y por bendecirme cada día con la vida que he tenido, por concederme sabiduría y paciencia, por no permitirme desmayar, por lo que soy y lo que tengo. Por permitirme crecer y superarme, por escuchar mis oraciones y hacerme florecer como ahora. Gracias por concederme tan maravillosa experiencia y bendecirme con las personas con que iluminas mi vida.

A **mis abuelos Rokilda y Hernán Mujica**, por procurar siempre lo mejor para mí, por sus cuidados y consejos, por apoyarme cuanto y más han podido, por darme el amor más puro y cálido que he tenido.

A **mi mamá Maylen Mujica**, por luchar incansablemente por sacar adelante mis estudios, escucharme en mis momentos de desespero y darme seguridad de que todo saldría bien. Por desvelarte y estudiar conmigo hasta hacerme entender. Soy quien soy, por ti. Para mí este es el primer título universitario, pero para ti será el tercero, porque conmigo te gradúas nuevamente. Te Amo Inmensamente!

A **mis hermanos David Miguel y Damyleth**, por tenerme tanta paciencia en estos años, por apoyarme y darme aliento. Y demás familiares que de una u otra forma contribuyeron con mi causa.

A quienes le pusieron emoción y diversión a estos años, con quienes he compartido angustias y alegrías, mis amigos. **Lorena Salazar** por su determinación y firmeza, gracias amiga por tanto positivismo; **Denisse Pereira** por su derroche de energía y alegría, gracias amiga por tu buena vibra; **Daniel Torrealba** por sus regaños y exigencias, gracias por tanta ayuda. A **mi querida compañera de tesis Elizabeth Díaz**, por su constancia, entrega, apoyo y no dejarme atrás nunca, Dios no pudo darme mejor cómplice que tú. ¡Felicidades Colegas, el éxito nos espera!

A mi casa de estudios, la **Universidad José Antonio Páez**, por ser fuente de mi formación académica y permitirme crecer y evolucionar; a todos sus profesores por su vocación y disposición para enseñarnos, de manera especial a la profesora **Nohelia Durán**, por su valiosa ayuda e instrucción en este trabajo final.

¡INFINITAS GRACIAS, DIOS LOS BENDIGA!

Daylen Lúquez

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

| | pp. |
|---|------------|
| RESUMEN INFORMATIVO..... | XII |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| CAPÍTULO | |
| I 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 4 |
| 1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 7 |
| 1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 8 |
| II MARCO TEÓRICO..... | 10 |
| 2.1. ANTECEDENTES..... | 10 |
| 2.2. BASES TEÓRICAS..... | 17 |
| 2.3. BASES LEGALES..... | 33 |
| 2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS..... | 39 |
| III MARCO METODOLÓGICO..... | 41 |
| 3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION | 41 |
| 3.2. FASES METODOLÓGICAS..... | 43 |
| IV RESULTADOS..... | 46 |
| V PROPUESTA..... | 69 |
| 5.1 PRESENTACION DE LA PROPUESTA..... | 69 |
| 5.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA..... | 70 |
| 5.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA..... | 71 |
| 5.4 FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA..... | 71 |
| 5.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA..... | 74 |
| CONCLUSIONES..... | 79 |
| RECOMENDACIONES..... | 81 |
| REFERENCIAS..... | 83 |
| ANEXO..... | 87 |

ÍNDICE DE CUADROS

| CUADRO | | pp. |
|---------------|---|------------|
| 1 | Ficha de Observación Directa..... | 47 |
| 2 | Manual de Procedimientos Administrativos..... | 48 |
| 3 | Manual de Normas y Procedimientos Tributarios..... | 49 |
| 4 | Cumplimiento de Obligaciones Tributarias..... | 50 |
| 5 | Consecuencias del Incumplimiento de Deberes formales IVA..... | 51 |
| 6 | Procedimientos para Retención del IVA..... | 52 |
| 7 | Comprobantes de Retención en Lapsos Establecidos..... | 53 |
| 8 | Personal Suficiente..... | 54 |
| 9 | Especialista en IVA..... | 55 |
| 10 | Preparación de Declaración del IVA..... | 56 |
| 11 | Declaración del IVA..... | 57 |
| 12 | Declaraciones Extemporáneas..... | 58 |
| 13 | Fiscalización Reciente..... | 59 |
| 14 | Preparación para Enfrentar una fiscalización..... | 60 |
| 15 | Capacitación en Normas Tributarias..... | 61 |
| 16 | Verificación de Facturas..... | 62 |
| 17 | Pago o Abono en Cuentas de las Facturas..... | 63 |
| 18 | Control de Recaudación de Comprobantes..... | 64 |
| 19 | Proceso de Verificación de Deberes Formales..... | 65 |
| 20 | Conocimiento del Calendario..... | 66 |
| 21 | Efectividad de los Planes Implementados por el SENIAT..... | 67 |
| 22 | Debilidades y Fortalezas..... | 68 |
| 23 | Procedimiento para verificar la obligación tributaria..... | 75 |
| 24 | Guía de Procedimiento de Deberes Formales..... | 77 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| CUADRO | | pp. |
|---------------|---|------------|
| 1 | Manual de Procedimientos Administrativos..... | 48 |
| 2 | Manual de Normas y Procedimientos Tributarios..... | 49 |
| 3 | Cumplimiento de Obligaciones Tributarias..... | 50 |
| 4 | Consecuencias del Incumplimiento de Deberes formales IVA..... | 51 |
| 5 | Procedimientos para Retención del IVA..... | 52 |
| 6 | Comprobantes de Retención en Lapsos Establecidos..... | 53 |
| 7 | Personal Suficiente..... | 54 |
| 8 | Especialista en IVA..... | 55 |
| 9 | Preparación de Declaración del IVA..... | 56 |
| 10 | Declaración del IVA..... | 57 |
| 11 | Declaraciones Extemporáneas..... | 58 |
| 12 | Fiscalización Reciente..... | 59 |
| 13 | Preparación para Enfrentar una fiscalización..... | 60 |
| 14 | Capacitación en Normas Tributarias..... | 61 |
| 15 | Verificación de Facturas..... | 62 |
| 16 | Pago o Abono en Cuentas de las Facturas..... | 63 |
| 17 | Control de Recaudación de Comprobantes..... | 64 |
| 18 | Proceso de Verificación de Deberes Formales..... | 65 |
| 19 | Conocimiento del Calendario..... | 66 |
| 20 | Efectividad de los Planes Implementados por el SENIAT..... | 67 |

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIA SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA

**PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR EL CUMPLIMIENTO DE
LOS DEBERES FORMALES EN MATERIA DE IVA DE LA EMPRESA
TELE SPARK COMUNICACIONES, C.A**

Autores: Díaz Yolbesky; Luquez Daylen

Tutor(a): Lcda. Nohelia Duran.

Fecha: Julio 2020.

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación tuvo como propósito evaluar los procesos contables que se ejecutan en la empresa TELE SPARK COMUNICACIONES, C.A., referentes al cumplimiento de los deberes formales en materia de Impuesto al Valor Agregado, debido a que ha presentado fallas en el cumplimiento de este deber formal ya que no cuenta con personal especializado que le brinde asesoramiento para poder ejecutar los procesos de manera óptima y eficiente, y que además por su condición de haber sido designado por el Servicio Nacional Integrado de Información Aduanera y Tributaria como contribuyente especial está obligada a tener mayor cuidado con el oportuno cumplimiento de las obligaciones que le corresponden. El estudio se enmarca bajo la modalidad de proyecto factible y su nivel es de estudio descriptivo de tipo no experimental, basado en una investigación de campo. Utilizó como población cinco (5) empleados, dos (2) del departamento administrativo, dos (2) del de contabilidad y un (1) cajero de la empresa ya citada. Se aplicaron técnicas básicas para recolectar información, como la observación directa y una encuesta apoyada en un cuestionario auto administrado. Luego de analizar e interpretar los resultados obtenidos, se procedió a la elaboración de un plan estratégico que le permita a la organización optimizar sus procesos en materia tributaria, promoviendo mayor eficiencia al momento de ejecutar las prácticas contables necesarias para cumplir de forma efectiva con sus deberes formales respecto al Impuesto al Valor Agregado.

Descriptor: Plan Estratégico, Deberes Formales, IVA, Contribuyente Especial.

INTRODUCCIÓN

Uno de los fines del Estado, es satisfacer las necesidades colectivas de su sociedad, utilizando los ingresos públicos para garantizar el bienestar de sus ciudadanos. Entre las formas más comunes para procurar tales ingresos está el manejo de los tributos; quienes han constituido para el estado venezolano una de las principales fuentes de recursos a través de sistemas de tributación que han ido evolucionando gradualmente reforzando la economía. El Impuesto al Valor Agregado se ha convertido en uno de los mayores ingresos fiscales del país; en el caso de los contribuyentes especiales, los mismos son responsables de pago del IVA en calidad de agentes de retención.

En el caso de los Deberes Formales en materia del Impuesto al Valor Agregado, es importante destacar que forma una de las columnas fundamentales sobre la planificación tributaria y gestión contable de una organización y como se deben desarrollar las diferentes tareas y qué acciones se deben tomar en las más variadas situaciones que forman parte del día a día de una empresa.

La presente investigación está direccionada a la evaluación de los procesos que lleva a cabo la empresa Tele Spark Comunicaciones, C.A., una entidad que se ha visto afectada por la gran cantidad de tributos que han surgido en Venezuela y que además muestra ausencia de conocimientos en planificación tributaria, por lo que en ocasiones ha tenido que enfrentarse a las nuevas modalidades de forma empírica, lo que les ha generado algunas complicaciones para poder cumplir de manera oportuna con sus responsabilidades tributarias; es por ello que a través de un seguimiento y comprobación de los procedimientos que en ella se ejecutan, resulta

conveniente la elaboración de un Plan Estratégico que permita optimizar sus procesos en pro del cumplimiento de los deberes formales en materia de Impuesto al Valor Agregado, con el propósito de promover la efectividad de sus operaciones persiguiendo poder normar su eficiente el cumplimiento.

El estudio se estructura en cuatro capítulos. El Capítulo I, contempla la causa del estudio y lo constituye el planteamiento del problema, junto con la determinación de los objetivos de la investigación y la justificación de la misma.

El Capítulo II, el marco teórico, este contiene los antecedentes presentados por estudios similares llevados a cabo en el territorio nacional e inclusive se presentan algunos de origen internacional; se muestra también un sustento teórico del tema que facilita el entendimiento de la investigación, y adicional, una definición de términos básicos.

El Capítulo III, es el marco metodológico, es decir, la orientación y características del trabajo de grado, como son el tipo y diseño de la investigación, población y muestra, instrumentos de recolección de datos, y las fases metodológicas que se siguen para dar cumplimiento efectivo al estudio.

El Capítulo IV, que es donde se identifica la causa de la problemática de la entidad, en este capítulo se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos, los mismos que son necesarios para poder proceder a diseñar los lineamientos que permitan aminorar los riesgos existentes por el incumplimiento de sus obligaciones tributarias.

El V Capítulo contiene el aporte de las investigadoras a la empresa caso estudio, cumpliendo con la finalidad del presente trabajo, se revela una propuesta que brinde solución a la problemática existente en la entidad, esto se hace a través de un Plan Estratégico que permita optimizar el cumplimiento de los deberes formales en materia de Impuesto al Valor Agregado, mostrando

distintos lineamientos que faciliten el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias que le corresponden.

Luego se presentan las conclusiones reveladas por análisis e interpretación de la información recaudada a lo largo del trabajo de grado, dando alusión a la situación actual de la empresa y su problemática.

Asimismo, están las recomendaciones de las autoras, las mismas que esperan causar un impacto positivo en la entidad, esperando que a través de ellas se brinde mayor fuerza a la propuesta.

Por último, se revelan las referencias bibliográficas que sustentan toda la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento Del Problema

En los tiempos antiguos el pago de tributos era una imposición del rey a su pueblo, abusando de su poder, obligaba al mismo a pagarlo haciendo presión a través del ejército. Esta explotación de los dominios territoriales del rey, convertidos en los primeros impuestos cobrados en la era antigua, eran malgastados en lujos, bacanales y joyas para el monarca, olvidándose de los intereses colectivos de su pueblo. Pero no siempre fue así, a medida que iban creciendo las necesidades colectivas del pueblo, y la toma de conciencia de los jerarcas, se empieza a normalizar la separación del tesoro del rey de la hacienda pública, y la administración de lo recolectado para el uso de las necesidades de un pueblo ávido de soluciones. Hoy en día con un marco regulatorio más exigente, y con los tributos bien definidos, el estado se encarga del desarrollo científico, tecnológico y educativo, la independencia económica, la distribución equitativa de la riqueza, y la transformación del medio físico adaptándolo a la necesidad del logro de los objetivos colectivos.

Los gobiernos de cada país, para cumplir con las exigencias de sus habitantes, se ven en la imperiosa obligación de crear impuestos que le permitan recaudar fondos o dinero para cubrir los gastos sociales. Es por ello que nacen los tributos, y dentro de ellos, los impuestos; los cuales constituyen imposiciones reglamentarias; de allí la importancia de crear mecanismos eficientes y sencillos que permitan el pago oportuno. Entre los distintos

impuestos que fueron creados para tal fin, está el Impuesto al Valor Agregado; que consiste en un impuesto indirecto, proporcional, regresivo, plurifásico y no acumulativo, a través del cual se grava cada etapa de la circulación de los bienes, desde su producción o importación hasta la llegada al consumidor.

El Impuesto al Valor Agregado, tuvo su origen en Europa, por el año de 1925, bajo el régimen tradicional del “impuesto a las ventas”, mismo que se estableció como un sistema de “impuesto en cascada”, también conocido como fenómeno de “imposición acumulativa”, que consiste en cubrir un impuesto sobre otro impuesto de la misma naturaleza y se ha ido generalizando en muchos países, haciéndolo muy común a nivel mundial. Es uno de los recursos que tienen los gobiernos para el sostenimiento y desarrollo del país.

La aparición del Impuesto al Valor Agregado en Venezuela tuvo lugar el 01 de octubre de 1993, bajo el Decreto de Ley N° 3.145 de fecha 16 de septiembre del mismo año, Gaceta Oficial N°35.304 del 24 de septiembre de ese año, bajo la presidencia de Ramón J. Velásquez, aplicándose el diez por ciento (10%) a todas las operaciones, y en el caso de exportaciones cero por ciento (0%). Posteriormente se incluyó una parte adicional del quince por ciento (15%) a las operaciones que tuvieron por objeto ciertos bienes y servicios suntuarios. Esta pequeña cuota se aplicó desde el 1° de enero de 1994, según reforma de la ley, publicado según gaceta oficial n° 4.664.

En el caso de Venezuela, siempre ha sido considerado como uno de los países con menor carga impositiva por tener como principal fuente de ingreso los derivados de la industria petrolera. Sin embargo, a finales del siglo XX, tales ingresos resultaron insuficientes para solventar el gasto público, es entonces cuando se incorpora el IVA a los tributos nacionales, quedando definido en el artículo n° 1 de la LIVA como:

“Se crea un impuesto al valor agregado que grava la enajenación de bienes muebles, la prestación de servicios y la importación de bienes, según se especifica en esta ley, que será aplicable en todo el territorio nacional, que deberán pagar las personas naturales o jurídicas, las comunidades, las sociedades, irregulares o de hecho, los consorcios y demás entes jurídicos o económicos, públicos o privados, que en su condición de importadores de bienes, habituales o no, de fabricantes, productores, ensambladores, comerciantes y prestadores de servicios independientes, realicen las actividades definidas como hechos impositivos en esta ley”. (p. 1)

En la actualidad se ha generado un especial impacto en la gestión organizacional de los contribuyentes, con la incorporación de los agentes de retención, los cuales de conformidad con lo establecido en el Artículo 27 del Código Orgánico Tributario, pueden ser designados por la Ley del I.V.A. de fecha 09 de Julio de 2002, Gaceta Oficial N° 37.480, se faculta a la Administración Tributaria para designar responsables del pago de dicho impuesto en calidad de agentes de retención, de allí la designación de los contribuyentes especiales y entes públicos nacionales, estatales y municipales como agentes de retención del I.V.A, según las providencias N° SNAT/2005/0056, Gaceta Oficial N° 38.136 y SNAT/2005/0056-A, Gaceta Oficial N° 38.188; es decir que estos entes servirán de intermediarios entre el SENIAT y los vendedores de bienes y prestadores de servicios que califiquen como contribuyentes ordinarios, establecido en el C.O.T.

Tal es el caso de la empresa Tele Spark Comunicaciones, C.A., la cual tiene algunos años de haber sido designada como contribuyente especial, lo que en su momento representó un incremento del trabajo administrativo por el régimen de retenciones de IVA, cumplimiento del calendario y obligación de realizar los pagos en la banca pública, además de tener impacto en el flujo del efectivo, organización del trabajo y procedimientos en el área contable/fiscal la

cual tuvo que aprender de forma empírica. En vista de esto, la presente investigación va dirigida a evaluar los procesos que lleva la empresa en relación con sus deberes formales en materia de IVA, con el propósito de verificar la efectividad de sus operaciones, identificar los errores o malas prácticas y luego proponer un plan estratégico que permita optimizar la ejecución las mismas, a fin de que sea más eficiente el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

1.1.1. Formulación Del Problema

¿Cuál deberá ser el plan estratégico para optimizar el cumplimiento de los deberes formales en materia de IVA de la empresa Tele Spark Comunicaciones, C.A.?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

Proponer un plan estratégico para optimizar el cumplimiento de los deberes formales en materia de IVA de la empresa Tele Spark Comunicaciones, C.A.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual en materia de IVA de la empresa Tele Spark Comunicaciones, C.A.
- Evaluar las debilidades y fortalezas de la empresa Tele Spark Comunicaciones, C.A. en materia de IVA.

- Diseñar un plan estratégico para optimizar el cumplimiento de los deberes formales en materia de IVA de la empresa Tele Spark Comunicaciones, C.A.

1.3. Justificación de la Investigación

Debido a que la retención del Impuesto al Valor Agregado se ha convertido en un renglón bastante importante de los ingresos públicos, el Servicio Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) ha implementado una serie de operativos de fiscalización asociados a este tributo, como manera de garantizar que las normas que lo rigen se apliquen de la forma correcta. Adicional a esto, la creación del agente de retención del IVA es una medida de control fiscal innegable, mediante las providencias administrativas N° SNAT/2005/0056 y N° SNAT/2005/0056-A del 17-05-2005, ha designado como agentes de retención del IVA a los sujetos pasivos calificados como especiales (debidamente notificados), para así asegurar la captación de este tributo, por lo que es importante conocer su alcance y obligaciones.

Este proceso se ha desarrollado de forma sistemática, sin embargo, y pese a la extensa campaña de concientización, cultura tributaria y extensión llevada a cabo, en la actualidad muchas organizaciones como la empresa Tele Spark Comunicaciones, C.A., al ser designadas contribuyentes especiales se enfrentan a cambios que generan serias dificultades para cumplir la normativa dispuesta, siendo objeto de sanciones y multas por parte de los organismos encargados. De allí la importancia de una buena planeación que dé paso a proyecciones acertadas de los compromisos fiscales a través de alternativas y decisiones. En virtud de ello, las empresas deben considerar la planificación tributaria que les permita estudiar las alternativas legales, para trazar las estrategias adecuadas es por ello necesario tener una herramienta para

implementar soluciones en los procesos y es aquí donde cobra mayor relevancia este trabajo de investigación, el cual tiene como objetivo proponer alternativas o estrategias dentro del marco legal vigente que lleven a optimizar los procesos existentes en materia de IVA.

Así mismo, el estudio beneficiará a la sociedad, al facilitar información a cualquier persona o empresa interesada en el correcto funcionamiento en el área tributaria especialmente relacionado con el IVA y los contribuyentes especiales. Además los sujetos pasivos contarán con una herramienta para planificar sus obligaciones tributarias en lo que respecta a dicho impuesto, permitiéndoles efectuar debidamente las declaraciones y pagos aportando con ello al beneficio social en virtud de que los impuestos, tasas o contribuciones cubren parte del gasto público y las necesidades de la población.

A nivel académico, se espera que el presente trabajo sea una contribución significativa a fines de proponer, sugerir e indicar nuevas ideas a futuras investigaciones, incluso servir de antecedente para estudios relacionadas con temáticas similares, aportando con ello al enriquecimiento de la producción intelectual de la Universidad José Antonio Páez. En caso de las autoras, el desarrollo del mismo permite aplicar los conocimientos adquiridos durante su formación profesional, por lo que tiene un beneficio importante en este sentido.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Una vez definido el fenómeno de estudio en una investigación, de acuerdo con Ramírez (2006) es necesario un marco teórico que "permita su orientación en todos sus aspectos, aportándole perspectiva al estudio y una visión del fenómeno, relacionándolo con los parámetros teóricos desde los cuales se comprende el problema de investigación en sus múltiples facetas y dimensiones" (p. 53). En ese sentido, esta sección hará referencia a estudios previos que sirven de antecedentes y enunciará diferentes aportes teóricos relacionados al problema planteado a fin de establecer el sustento del estudio.

2.1. Antecedentes

Efectuada la revisión de literatura especializada sobre el área tributaria, se encontraron algunos trabajos, antecedentes de esta investigación, relacionados con los Contribuyentes Especiales y la Ley de Impuesto al Valor Agregado, por lo que se tiene a continuación:

Investigando en el ámbito internacional, se consiguió una investigación llevada a cabo por Navarro (2019) que lleva por nombre: **“Análisis del Impuesto al Valor Agregado y el Impuesto a las Transacciones que muestran la doble Imposición Tributaria.”**; presentado en la Universidad Mayor de San Simón, en Bolivia. La misma, tuvo como objetivo general analizar el Impuesto al Valor Agregado y el Impuesto a las Grandes Transacciones ya que reflejan una doble imposición tributaria en este país. La investigación es de tipo exploratoria y se utilizó el método descriptivo; los

instrumentos de investigación fueron la revisión bibliográfica, técnica de fichaje y la técnica documental.

Ambos impuestos gravan la misma base imponible, teniendo entonces que, el Impuesto a las Grandes Transacciones se paga sobre la base imponible que incluye el Impuesto al Valor Agregado. Que exista una doble imposición tributaria no es un procedimiento adecuado, además de que representa una pérdida para la entidad comercial por realizar erogaciones de dinero adicional al que realmente le correspondería cancelar. Para llevar a cabo esta investigación se tuvo que revisar diferentes bibliografías referentes al tema, para posteriormente comparar el manejo de estos dos impuestos en Bolivia con la manera en que los recaudan y administran en otros países de Sudamérica como Argentina, Ecuador, Colombia, Paraguay y Perú, cada forma acompañada con su respectiva ejemplificación.

Todo el proceso anteriormente descrito, se realizó para recaudar información suficiente y relevante que permitiera proponer lineamientos para impedir la doble tributación, es decir, tomar las medidas necesarias para evitar que el Impuesto al Valor Agregado integre la base imponible del Impuesto a las Grandes Transacciones.

Se toma como referencia en el presente estudio por contemplar el caso de la doble imposición tributaria, teniendo en cuenta que no es algo correcto y mucho menos conveniente o favorable para la empresa. Este caso sirve como ejemplo para tener mayor celo en el manejo del IVA y saber distinguir entre lo que corresponde como base imponible para este impuesto y para cualquier otro.

Existe de igual forma, un estudio hecho por los hermanos Baque (2018) y se dio a conocer con el nombre de: **“El Impuesto Al Valor Agregado Y Su Incidencia En La Reactivación Económica De Los Habitantes Del Cantón Manta.”**; y que fue validado por la Universidad Estatal del Sur de Manabí, en Ecuador. Como su título puede inferir, los autores se centraron en la obligación

tributaria correspondiente al Impuesto al Valor Agregado, a fin de determinar de qué manera incide dicho impuesto en la reactivación económica de los habitantes del Cantón Manta, una zona aledaña a Jipijapa.

Como objetivo se estableció identificar cómo aporta el cobro del impuesto a otras ciudades del país al desarrollo económico. Se buscó aportar algo al análisis de la implementación de los recursos tributarios y financieros establecidos en la Ley de solidaridad para enfrentar las consecuencias de desastres naturales. Se aplicó una metodología cuantitativa-cuantitativa sustentada en el método analítico-sintético, historia-lógica, Las técnicas aplicadas fueron la observación y la encuesta aplicada al Barrio San Pedro 1 de la Ciudad de Manta la misma que fue de docientos (200) habitantes. Con los resultados obtenidos se propuso capacitación sobre la ley solidaria para el mejoramiento de las actividades productivas del Cantón Manta.

La anterior investigación sirve como antecedente por su enfoque en el impacto que generan los tributos en la sociedad, específicamente del Impuesto al Valor Agregado que es en el que se centra el presente trabajo de grado; su importancia trasciende de ser un requisito legal para quienes hagan vida comercial o cualquier otra actividad que se considere un hecho imponible que genere la obligación de pago, para convertirse más bien en un aporte para cubrir el gasto público del país, poder brindar subsidios a los organismos públicos, de ser posible, inclusive para la construcción de obras sociales, estos son algunas de las cosas en las que se puede ver reflejada la utilización del dinero que cancelan por motivo del IVA, en dado caso, será el Estado quien decidirá la mejor forma para invertir ese aporte que percibe.

Posteriormente se encuentra la monografía de Carrillo (2018) en su Trabajo Especial de Grado titulado **“La planificación tributaria como control interno en el proceso de ventas en materia de impuesto al valor agregado en los contribuyentes especiales. Caso: Distribuidora Industrial**

DISINDCA, C.A.”. La investigación se realizó en la Universidad de Carabobo, Venezuela. Fue una investigación de diseño no experimental, tipo de campo, su nivel fue descriptivo y de revisión documental, perteneciendo a la modalidad de proyecto factible. La población que se manejó fue de nueve (9) trabajadores pertenecientes a la Gerencia en Administración y Finanzas de la empresa y la muestra que se tomó fue de tipo censal. La técnica que se consideró conveniente fue la encuesta, en el caso del instrumento, la autora se decidió por el uso de un cuestionario.

Conforme a la información obtenida y su interpretación, se reflejó que la principal falla es la carencia de conocimiento acerca de la importancia del control interno, lo que afecta a la entidad de forma considerable por su condición de Contribuyente Especial del Impuesto al Valor Agregado. El propósito de la mencionada investigación fue proponer a la empresa una planificación fiscal que sirviera de herramienta estratégica en la gestión tributaria y financiera, a fin de aminorar el riesgo que puede correr la entidad por no planear o estimar las erogaciones que se deben realizar por motivo del cumplimiento de sus deberes formales.

Este trabajo muestra afinidad con la investigación planteada ya que persigue el cumplimiento eficiente de los deberes establecidos en la Ley del Impuesto, utilizando para ello una adecuada planificación tributaria que facilite el cumplimiento de los objetivos de la entidad en la que tuvo lugar la intervención.

Otro antecedente relevante es el de Bello (2017) quien presentó un trabajo titulado: **“Propuesta de lineamientos que optimicen el control fiscal en la verificación del cumplimiento de deberes formales por parte de los contribuyentes ordinarios del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) en la región central. Caso de estudio: Avenida Bolívar del municipio Bejuma, estado Carabobo.”**; fue avalado por la Universidad de Carabobo, Venezuela.

La investigación se centró en la verificación de deberes formales en materia de IVA por parte de los contribuyentes en la región central, teniendo como causa la evasión de dicho impuesto. El estudio se enmarcó bajo la modalidad de proyecto factible, fue tipo de campo y se desarrolló en un nivel descriptivo. Las técnicas de recolección de datos que se pusieron en práctica fueron la encuesta y la entrevista, en el caso del instrumento se aplicó un cuestionario a una muestra representativa de la población integrada por veinte (20) personas. Basándose en las respuestas obtenidas del cuestionario, se pudo concluir que hay conocimiento acerca del proceso de verificación de los deberes formales, razón por la cual muchos de los comercios han tomado medidas preventivas para mantenerse al día con el pago de las obligaciones fiscales que les son correspondientes; comprobando que ejecutar el proceso de verificación ayuda a fomentar y realzar la cultura tributaria en la zona.

El estudio por su enfoque en la verificación del cumplimiento de los deberes formales en materia de Impuesto al Valor Agregado, y ha dejado documentación valiosa de estrategias diseñadas por la autora para promover la eficacia y eficiencia de los procesos y registros en el área contable y fiscal, pudiendo servir de guía en el presente caso estudio al momento de plantear los lineamientos que ayudarán a la empresa a optimizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias en materia de IVA.

También se presenta una investigación realizada en el exterior, con la que se optó a ser Magister en Contabilidad y Finanzas, fue su autora Torres (2016) la cual tituló **“Análisis comparativo de la Legislación Tributaria del Impuesto al Valor Agregado en el Ecuador y Colombia.”**; hecha en la Universidad de Azuay, del Ecuador. En su contenido se tiene que, el Servicio de Rentas Internas en Ecuador y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales en Colombia, en su calidad de entes controladores, administran los tributos del país, entre ellos el Impuesto al Valor Agregado se ha constituido

en el tributo que más ingresos genera. Conforme a la metodología que maneja la universidad en la que se presentó el trabajo especial de grado, en el capítulo I del mismo, se realizó un análisis general de la teoría de la tributación y los tributos, las maneras de tributar, los impuestos y sus elementos y se destaca al Impuesto al Valor Agregado como el tributo que genera mayor liquidez al Estado. En el capítulo II, se describió y comparó la administración del Impuesto al Valor Agregado tanto en Ecuador como en Colombia, resumiendo que ambas legislaciones tienen un tratamiento similar, con algunas excepciones puntuales, siendo la más significativa la tarifa de aplicación. Posteriormente con el desarrollo de un ejercicio práctico, se explicó claramente la diferencia existente en la administración tributaria en ambos países, para luego a través de una investigación cualitativa obtener información acerca de si es conveniente un aumento o disminución de tarifa en Ecuador y si es factible aplicar más tarifas como existen en Colombia.

Se toma como referencia en el presente estudio porque sirve para comparar el funcionamiento del impuesto en cuestión en ambos países con la forma en que se maneja en Venezuela, contemplando su influencia en la sociedad y analizando la conveniencia de las tarifas de pago, que en el caso actual se hace con un porcentaje que estipula la ley. Partiendo de esta base, se pueden crear estrategias que faciliten la planificación tributaria adecuada para atender de forma oportuna con las obligaciones tributarias contraídas.

Destaca de igual forma un estudio de Navarro (2016) quien realizó una investigación que nombró **“Lineamientos administrativos para el cumplimiento de los deberes formales del Impuesto al Valor Agregado (IVA) en la empresa Distribuidora Rodríguez C.A., ubicada en Turmero, estado Aragua.”**, y que fue presentada en la Universidad de Carabobo, Venezuela. El método de investigación que se utilizó es el analítico, desarrollando un diseño no experimental, de campo, de tipo descriptivo, bajo la

modalidad de proyecto factible y con apoyo documental. Tuvo una población de cuatro (4) trabajadores adscritos al área administrativa de la empresa Distribuidora Rodríguez C.A, y la muestra fue censal.

Conforme a la información que se logró recaudar, se detectó que su problema principal fue no manejar con claridad todas las leyes, reglamentos y providencias que rigen el adecuado cumplimiento de los deberes formales vigentes a la fecha; en vista de tal situación, la autora dio su aporte proponiendo lineamientos estratégicos que hicieran más eficiente el cumplimiento de las obligaciones tributarias en materia de Impuesto al Valor Agregado. Esperando que de ser tomado en cuenta por la empresa, tuviese un impacto positivo y sirviera para erradicar las complicaciones que venían presentando al momento de realizar los pagos oportunos del impuesto en discusión.

El aporte a la presente investigación es que se toma como referencia la información y conclusiones obtenidas en el trabajo mencionado, ya que guardan bastante similitud en la problemática presente, esto se hace con la finalidad de que permita establecer posibles estrategias que ayuden a elaborar recomendaciones en el desarrollo de la investigación de acuerdo a las condiciones que presente la empresa en cuestión.

Por último, otra investigación que sirve de referencia es la hecha por Olivero (2015) que decidió titular: **“Auditoría tributaria como mecanismo de disminución de errores en los deberes formales en materia del impuesto al valor agregado ante una fiscalización del Seniat. Caso de estudio transporte Transer, C.A.”**; siendo presentada en el campus Bárbula de la Universidad de Carabobo, Venezuela. La investigación contiene un estudio de Auditoría Tributaria que persigue la medición, identificación y comprobación de los errores cometidos en lo que al Impuesto al Valor Agregado se refiere al momento de que ocurra una fiscalización por parte del SENIAT. La

investigación se enfocó en un diseño de campo cuyo nivel de conocimiento se ubicó en un estudio diagnóstico enmarcado bajo la modalidad de proyecto factible; la misma es deductiva. El diseño de este proyecto fue descriptivo, y estuvo basado en la observación directa de los acontecimientos diarios dentro del departamento de administración de la empresa Transporte Transer, C.A

Ahora bien, la Auditoría Tributaria se realiza con el propósito de aminorar el riesgo de sanciones por incumplimiento de los deberes formales, verificando a través de ella la veracidad y efectividad de los procesos y la ejecución de los procedimientos necesarios para mantener al día y en regla todo lo que concierne al Impuesto al Valor Agregado. Este tipo de pruebas contables debe realizarse de forma periódica para asegurar que se mantenga el orden en cuanto a la planificación tributaria, ya que el incumplimiento de dichas obligaciones se castiga con sanciones, que además de representar erogaciones de dinero innecesarias, afectan el prestigio de la empresa.

Sirve de apoyo para el trabajo de grado en desarrollo por priorizar el cumplimiento de la obligación tributaria que exige el IVA. Utilizar la Auditoría como método de verificación de los procesos es una excelente estrategia de control. Ejecutar Auditorías Tributarias periódicamente, obliga a la organización a mantener bajo estricto cuidado cada proceso necesario para cumplir de forma oportuna con todos los pagos del impuesto. Dicho lo anterior, pudiera tomarse en cuenta algunas de las medidas de prevención de errores y adaptarlas a las necesidades de la empresa en cuestión.

2.2. Bases Teóricas

Las bases teóricas según Ramírez (2006) son un conjunto de conceptos que “ilustran al lector sobre el conjunto de teorías que se ha elaborado para interpretar el objeto de estudio y sus relaciones con otros fenómenos de la

realidad” (p.65). Por lo tanto, a continuación las bases teóricas relacionadas con este trabajo de grado:

2.2.1. Planificación

Para Mundrick. (2009) ésta puede definirse como:

La planificación es una disciplina metodológica como un proceso de reflexión y acción racional que permite determinar lo que se ha de hacer en el presente o en el futuro para lograr los objetivos proyectados. En fin, es la previsión de las actividades y de los recursos, tanto humanos como materiales para el logro de los objetivos que se desean alcanzar, es un proceso para determinar a donde ir de la manera más eficiente y económica posible. (p. 10)

Es así que esta definición se considera fundamental en el curso de la investigación, ya que la planificación es pieza clave para la prevención y con ello poder establecer distintos escenarios pudiendo solucionar problemas de forma rápida y efectiva.

2.2.2. Planeación Estratégica

Serna (2010) define a planificación estratégica como:

Una visión para un determinado plazo y las estrategias para alcanzarla a partir del análisis de sus factores positivos internos, factores negativos internos, elementos positivos del entorno que se pueden aprovechar y los aspectos negativos del entorno que se deben evaluar” (p. 69).

Es entonces la planeación estratégica un valor agregado para una organización, que en esencia consiste en la identificación sistemática de las oportunidades y peligros que surgen en el futuro, los cuales combinados con otros datos importantes proporcionan la base para que una empresa tome mejores decisiones en el presente para explotar las oportunidades y evitar los peligros, es decir, planear significa diseñar un futuro deseado e identificar las formas para lograrlo.

De tal manera, la planificación estratégica es una herramienta muy útil al alcance de todos, grandes y pequeños, que ayuda a eliminar la improvisación en su quehacer empresarial, disminuyendo incertidumbre, destinando los recursos humanos y económicos necesarios para que se logren los mejores resultados, ahorrando tiempo, dinero y esfuerzo.

2.2.3. Planificación Tributaria

La planificación tributaria requiere conocer las leyes con el fin de aprovechar los beneficios que estas ofrecen para disminuir la cuantía del monto pagar actuando en todo momento dentro del marco legal, asimismo sirve para optimizar el pago de impuestos cumpliendo con la obligación tributaria y de esa manera evitar sanciones en caso de incumplimiento, que afecten las finanzas por el pago de multas o cierres parciales.

Al respecto Hidalgo (2009) refiere:

La Planeación Tributaria implica entonces la conjugación organizada de varios elementos encauzados a soportar un carga fiscal justa sin limitar las actividades necesarias para en cumplimiento de los propósitos de la Organizaciones y sus miembros, siempre enmarcada en las disposiciones legales. Se observa entonces como se encuentra inserta dentro de la Planificación Estratégica” (p. 34)

Dicho de otro modo, la planificación tributaria se refiere al conjunto de estrategias que las organizaciones utilizan dentro del marco legal previsto en las normas Tributarias de un país y que sirve para programar, el cumplimiento de las obligaciones tributarias; valiéndose de las facilidades y beneficios que las mismas leyes ofrece, para evitar en todo momento las sanciones por incumplimiento de los deberes formales o por la incurrir en la elución o evasión.

De esta manera la planificación tributaria busca aminorar el monto de los impuestos a pagar; valiéndose de los vacíos legales que las normas en

ocasiones presentan o aprovechando los beneficios que éstas ofrecen a los contribuyentes; tales como las exenciones, exoneraciones o rebajas, con el fin de que pueda incrementar su inversión haciendo uso de estas sumas de dinero en otras actividades que sean de beneficio para la empresa; por otro lado se tiene que la planificación tributaria consiste además en que las personas encargadas de esta área deben plantearse calendarios de trabajos que le permitan cumplir a tiempo con las demás obligaciones señaladas en la ley, para así estar al día con la Administración tributaria.

2.2.4. Sistema Tributario Venezolano

El Sistema Tributario Venezolano ha crecido significativamente haciéndose más complejo y afectando a toda la población, por el cual todo conocimiento de las leyes que regulan y gravan la actividad comercial es materia obligada para toda empresa tomando en cuenta que los impuestos es un tema de gran importancia para el desarrollo de cualquier país porque el incumplimiento de ellas puede afectar significativamente la estabilidad económica de un estado.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en su Artículo 316 establece las características de su Sistema Tributario:

El Sistema Tributario procurará la justa distribución de las cargas públicas según la capacidad económica del o la contribuyente, atendiendo el principio de progresividad, así como la protección de la economía nacional y la elevación del nivel de vida de la población; para ello se sustentará en un sistema eficiente para la recaudación de los tributos. (p. 225)

Esta norma hace referencia a todo el sistema, implica un conjunto de normas tributarias ordenadas y coordinadas con el fin de cumplir el objetivo constitucional del aporte solidario del ciudadano a las cargas del Estado y no a los tributos sectorializados; en consecuencia, el Artículo 316 de la carta Magna

no puede ser interpretado aisladamente por cada ente territorial, como si hiciera referencia a distintos sistemas tributarios (el estatal, el municipal y el nacional), la norma se refiere al sistema de tributación en la República Bolivariana de Venezuela; la referencia constitucional a una justa distribución de la carga tributaria, se refiere a la consideración de los sujetos pasivos de cada tributo con relación a la totalidad de la carga que debe soportar cada sujeto como requerimiento tributario de los distintos entes con poder para exigirle contribución al gasto público.

2.2.5. Los Tributos

Los Tributos han sido definidos de diversas maneras de acuerdo a diferentes criterios. Según Villegas (2004), los tributos son “las prestaciones en dinero que el Estado exige en ejercicio de su poder de imperio en virtud de una ley y para cubrir los gastos que le demanda el cumplimiento de sus fines” (p. 67). Es decir, los tributos son prestaciones de dinero, exigidos por el Estado en, quien tiene la facultad de obligar el pago del mismo, en virtud de una ley, ya que de acuerdo al principio de legalidad, no hay tributo sin una ley previa que lo establezca.

Cabe destacar que, los tributos son fuentes de ingresos que el Estado tiene para sufragar las cargas públicas de su poder de imperio, tiene la facultad para establecer un sistema tributario adecuado a su estructura económica y a la idiosincrasia de cada país.

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

Características del Tributo:

- Pago en Dinero. Todavía existen algunos países (Rusia, México, Inglaterra, etc.) que aceptan el pago de ciertos tributos en especie, pero generalmente estos son cancelados en casi todos los países del mundo en dinero.
- Poder de imperio del Estado. Se cobra en forma coactiva, debido a que se impone la voluntad soberana del Estado.
- Por Ley. Ningún tributo puede cobrarse, sin que previamente exista la Disposición legal que así lo establezca, atendiendo el principio de legalidad.

2.2.6. Impuestos

Los impuestos son prestaciones, hoy por lo regular en dinero, al Estado y demás entidades de derecho público, que las mismas reclaman, en virtud de su poder coactivo, en forma y cuantía determinadas unilateralmente y sin contraprestación especial con el fin de satisfacer las necesidades colectivas.

Son una prestación tributaria obligatoria, cuyo presupuesto de hecho no es una actividad del Estado referida al obligado y destinada a cubrir los gastos públicos.

Al respecto, Moya (2006) define el impuesto como “los tributos exigidos por el Estado a quienes se halla en las situaciones consideradas por la ley como hechos imponibles, siendo estos ajenos a toda actividad Estatal relativa al obligado” (p. 113). Lo que quiere decir, es la prestación de dinero que el Fisco exige o todas aquellas personas que hayan incurrido en cualquier situación, hecho imponible, que le obligue a cancelar.

Asimismo, puede decirse que es la prestación de dinero o en especie que establece el Estado conforme a la ley, con carácter obligatorio, a cargo de personas físicas y morales para cubrir el gasto público y sin que haya para ellas contraprestación o beneficio especial, directo e inmediato.

Estos impuestos se pueden clasificar en directos e indirectos. Los directos son aquellos impuestos que se recaudan periódicamente de contribuyentes registrados como tal, y no se reciben como contraprestación algunos servicios de forma directa e inmediata. Los indirectos son aquellos que se recaudan accidentalmente de personas no registradas como contribuyentes, y como contraprestación del pago que se recibe de un servicio.

En ese sentido, se puede concluir que los impuestos directos son los ingresos que percibe el Estado por concepto de gravámenes a las remuneraciones, propiedades, ganancias de capital o cualquier otra forma de ingresos de las personas. Los impuestos indirectos, gravan el consumo de los contribuyentes y son llamados así porque no repercuten en forma directa sobre los ingresos sino que recae sobre los costos de producción y venta de las empresas y se traslada a los consumidores a través de los precios.

Estructura del Impuesto:

- Alícuota: se llama así al porcentaje de impuesto que debe pagarse y que se calcula sobre la base imponible determinada a partir de la Ley.
- Base imponible: es la magnitud referencial imprescindible para concretar Cuantitativamente el monto sobre el cual se va a aplicar la alícuota.
- Crédito fiscal: es el resultado de multiplicar la base imponible por la alícuota del impuesto en cada compra realizada o servicios recibidos.
- Débito fiscal: es el resultado de multiplicar la base imponible por la alícuota del impuesto en cada venta realizada o servicio que ofrece.
- Hecho imponible: es de tipo múltiple, dado que la ley menciona diversas operaciones individuales, cada una de las cuales constituye un hecho generador del impuesto.

2.2.7. Impuesto al Valor Agregado (IVA)

El Impuesto al Valor Añadido o Agregado (IVA), de acuerdo con Villegas (2004) es “una derivación de los impuestos a las ventas, tributos estos que económicamente inciden sobre el consumo” (p. 75). Es la carga fiscal sobre el consumo que afecta a toda transacción durante el proceso de producción, distribución y venta final al consumidor.

Por ejemplo, un fabricante paga el IVA de los materiales que compra para producir; al transformar estos materiales en bienes, dichos bienes adquieren más valor, el mayorista paga el IVA sobre el precio de compra de los bienes que impone el productor; el minorista paga el IVA sobre el precio de compra que le impone el mayorista; y el consumidor paga el IVA sobre el precio de venta del minorista; en cada etapa de comercialización el bien adquiere mayor valor y es sólo sobre este valor agregado que el sujeto de cada etapa pagará el impuesto.

En última instancia, el impuesto recae por completo sobre el consumidor porque todos los demás intermediarios lo único que han hecho es cobrar el impuesto por un lado y pagar por el otro la diferencia. La idea que caracteriza este impuesto es que en cada etapa del proceso productivo se añade un valor al bien, por lo que se impone un impuesto sobre este valor añadido.

El IVA es un impuesto indirecto aplicado en todo el país, cuando se importa cualquier producto o servicio, compra de un bien mueble o se disfruta de un servicio. Se dice que es indirecto porque quien soporta el impuesto es el consumidor final cuando cancela el bien o servicio recibido, pero son los fabricantes, productores, ensambladores, comerciantes, importadores, entre otros quienes declaran y pagan el mencionado impuesto al fisco.

2.2.8. Evolución Histórica del Impuesto al Valor Agregado.

Los impuestos indirectos comenzaron a conocerse y expandirse en la Primera Guerra Mundial, bajo la denominación de impuesto a las ventas. Primero se estableció en Alemania y luego pasó a Francia para extenderse por

otros Países Europeos. Este tipo de impuesto ha sido adoptado por Francia, desde 1955; Dinamarca desde 1967; Alemania 1968; Suecia y Holanda desde 1969; Portugal, Nueva Zelandia y España desde 1986, etc.

A continuación se describe en forma breve la evolución normativa del Impuesto al Valor Agregado en Venezuela, haciendo especial énfasis en las disposiciones vinculadas con la materia de retenciones, por constituir el objeto del estudio.

Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), 2005:

La Ley de Impuesto al Valor Agregado (L.I.V.A.), se incorpora al sistema tributario, en el año 1.993, aplicándose una alícuota general del 10% a todas las operaciones, 0% para las exportaciones y 15% a las operaciones de ciertos bienes y servicios suntuarios.

En el año 1.994, entra en vigencia la Ley de Impuesto al Consumo Suntuario y Ventas al Mayor (L.I.C.S.V.M.), que deroga la ley anterior, con algunas diferencias substanciales como: incorporación de una base de exención de doce mil unidades tributarias (12.000 U.T.) y la no discriminación del tributo en aquellas facturas emitidas a personas que no fuesen contribuyentes ordinarios.

En 1.999, es derogada la L.I.C.S.V.M. y nuevamente se establece la L.I.V.A., con una alícuota general del 15,5%; para todas las operaciones salvo las importaciones, venta de bienes y prestación de servicios en el Puerto Libre del Estado Nueva Esparta que correspondía al 8% y la alícuota del 0% para las exportaciones; manteniéndose actualmente el tributo bajo esta denominación.

Posteriormente tienen lugar una serie de reformas que se mencionan a continuación: En el año 2.000, se reduce la alícuota impositiva general a 14,5%, se elimina la alícuota del 8% y se mantiene la del 0% para las exportaciones.

En el año 2002 se originan cambios trascendentales al sistema tributario en materia de Impuesto al Valor Agregado, entre los aspectos más destacados se tiene: (a) Supresión del monto mínimo a tributar, (b) Racionalización del sistema de beneficios fiscales, (c) incremento de la alícuota general existente, (d) Incorporación de una alícuota adicional para el consumo suntuario, (e) Inclusión de una nueva categoría de contribuyentes, (f) Mejoramiento de los mecanismo de administración y control, (g) Nuevamente se incorpora una alícuota reducida, (h) Se faculta a la Administración Tributaria para designar como responsables del pago del impuesto, en calidad de agentes de retención, a los compradores o adquirientes de determinados bienes muebles y los receptores de ciertos servicios, igualmente podrá designar como responsables del pago del impuesto en calidad de agentes de percepción, a quienes por sus funciones públicas o por razón de sus actividades privadas intervengan en operaciones gravadas. Después de dos (02) años de la aplicación de la anterior ley, el 1 de septiembre de 2.004, entra en vigencia una nueva reforma que modifica substancialmente el artículo 11 de la L.I.V.A. y que se ha mantenido vigente hasta la actualidad.

De conformidad con el referido artículo, la Administración Tributaria tiene la potestad de designar como responsables del pago del impuesto, en calidad de agentes de retención, a quienes por sus funciones públicas o por razón de sus actividades privadas intervengan en operaciones gravadas con el Impuesto al Valor Agregado, pudiendo designar igualmente como agentes de percepción a las oficinas aduaneras.

Adicionalmente establece que los contribuyentes ordinarios podrán recuperar ante la Administración Tributaria, los excedentes de retenciones acumulados, en los términos y condiciones que establezca la respectiva Providencia. Tal compensación deberá proceder contra cualquier tributo nacional, incluso contra la cuota tributaria determinada conforme a lo establecido en la L.I.V.A.

Del año 2005 al 2007, se han producido nuevas reformas, donde el aspecto más recurrente es la reducción o aumento de la alícuota general impositiva, sin que se hayan producido nuevas modificaciones en materia de agentes de retención desde el punto de vista legal.

2.2.9. Normas para las Retenciones de IVA

Con la entrada en vigencia de las Providencias N° SNAT/2002/1418 y SNAT/2002/ 1419 del 19 de noviembre de 2002, se inicia una etapa en lo respecta al Impuesto al Valor Agregado, toda vez que la Administración Tributaria designa como responsables en calidad de agente de retención a determinados entes públicos y a los contribuyentes especiales (hoy denominados sujetos pasivos especiales) para de esta forma garantizar el cumplimiento del deber formal, inherente a este impuesto, por parte del proveedor que vende bienes o presta servicios.

Años más tarde, en la fecha 22/05/2005, fueron publicadas en la gaceta oficial N° 38.136 las Providencia Administrativas Nos. SNAT/2005/0056 mediante las cuales se derogan las Providencias Nos. SNAT/2002/1454 y SNAT/2002/1455, ambas del 29/11/2002, textos legales que regulaban lo inherente a la calificación como agente de retención del IVA a los entes público y los contribuyentes especiales (ahora sujetos pasivos especiales) que efectuaren compras de bienes muebles o recepción de servicios de parte de sus proveedores.

Posteriormente, el SENIAT, mediante Providencia N° 0256 del 14/03/2005, publicado en Gaceta Oficial N° 38.188 de fecha 17/05/2005 modifica la numeración de la Providencia Administrativa N° SNAT/2005/0056 del 27/01/2005, por el cual se designan como agentes de retención del IVA a los en públicos que en ella se mencionan, quedando identificada así: N° SNAT/2005/0056-A

A tal efecto, el ente público o sujeto pasivo especial designado como agente de retención, está obligado no solo de retener el 75% o 100% del impuesto causado (IVA), según sea el caso, sino también al cumplimiento de una serie de deberes formales que están reguladas en las nuevas providencias Administrativas.

2.2.10. Procedimiento para Retener el IVA:

· Cálculo del impuesto a retener (monto a retener). Cabe destacar que, el monto a retener será el que resulte de multiplicar el precio facturado por la alícuota del IVA y por el setenta y cinco por ciento de dicha alícuota impositiva, la retención parcial del 75% del IVA causado se hará siempre que el monto del impuesto esté discriminado en la factura o documento equivalente, además que cumpla con los requisitos y formalidades establecidas en las normas tributarias (Resolución 320 y Artículo 57 de LIVA) de lo contrario la retención aplicable será el cien por ciento (100%) del impuesto causado. Por lo que se aplicará la siguiente fórmula:

Monto a retener = (Precio facturado) x (Alícuota del IVA) x (Porcentaje de Retención).

· Verificación por parte del agente de retención del número del RIF del proveedor. Sobre este particular, para poder aplicar el 75% o 100% de retención del IVA, el agente de retención deberá consultar la página Web del SENIAT www.seniat.gob.ve para verificar que el proveedor está inscrito en el RIF, que su número es correcto y que corresponde con el nombre o razón social del proveedor indicado en la factura. . Descuento del impuesto retenido de la cuota tributaria del proveedor.

a. Posesión del comprobante de Retención del IVA emitido por el agente de retención. Sobre este particular, si el proveedor tiene en su poder el

comprobante de retención del IVA, el proveedor lo descontará de la cuota tributaria del mes sujeto a la declaración del IVA en la forma siguiente:

Débitos fiscales del mes xxx
Menos: Créditos fiscales del mes (xxx)
Cuota tributaria del mes xxx
Menos: Impuestos retenidos del mes (xxx)
IVA a pagar xxx

- b. Si el proveedor no tiene el comprobante de retención no podrá descontarlo de la cuota tributaria del mes.

· Entrega al proveedor del comprobante de retención después de haber presentado la declaración del mes en el cual se produjo la retención. Al respecto, impuesto retenido será descontado de la cuota tributaria para el mes siguiente en el cual se recibió el mismo. En todo caso, el impuesto retenido será descontado de la cuota tributaria de los meses siguientes.

Excedente de impuesto retenido sobre la cuota tributaria: El descuento del IVA Retenido no debe ser mayor al impuesto a pagar. Si lo fuese, solo se descontara la concurrencia del impuesto a pagar y el excedente no descontado será traspasado hasta los próximos 3 meses siguientes, hasta su total recuperación. Si transcurrido los tres meses aún existe algún excedente sin descontar, el contribuyente puede optar por solicitar la recuperación de dicho monto al SENIAT.

Ajustes de precios: aumento o disminución del monto gravable.

- a. Aumento del monto pagado. El proveedor emitirá una nota de débito para cobrar los incrementos de precios más el IVA causado al cual se le practicará la retención correspondiente.

- b. Disminución del monto pagado. El proveedor emitirá una nota de crédito para reconocer la disminución del monto facturado corrigiendo el impuesto causado el cual será ajustado así: Si el agente de retención no lo ha pagado, le devolverá al proveedor el importe retenido en exceso. Si el agente de retención pagó el exceso retenido, el proveedor podrá solicitar al SENIAT el reintegro del mismo según lo previsto por el artículo 194 del COT.

Oportunidad para retener y enterar el impuesto retenido.

- a. Oportunidad de retener el impuesto. La obligación de retener se hará cuando se realice el pago o abono en cuenta de la factura del proveedor. No existe otra fecha para retener que no sea la del momento del pago o abono en cuenta.
- b. Obligación de pagar el impuesto retenido. Se pagará por cuenta de terceros y sin deducciones conforme a los siguientes criterios: (a) Retenciones practicadas durante la primera quincena del mes (entre el 1° y 15° de cada mes), se pagará dentro de los 5 días hábiles siguientes después del 15 de cada mes, conforme al calendario especial de pago, (b) Retenciones practicadas durante la segunda quincena del mes (entre el 16 y 30 o 31 de cada mes) se pagará dentro de los 5 días hábiles siguientes después del último de cada mes, conforme al calendario especial de pago.

Por otra parte, la retención dentro de un sistema tributario es un requisito previo que se les exige a los contribuyentes para la deducción exacta de una suma aplicable a gastos y/o costos pagados o abonados en cuenta.

2.2.11. Contribuyentes Especiales

Se consideran contribuyentes a los sujetos pasivos (personas naturales, jurídicas, y demás entes que constituyan una unidad económica) respecto de

los cuales se verifica el hecho imponible, estando obligados a la cancelación de los tributos y al cumplimiento de los deberes formales establecidos en el código orgánico tributario.

En ese sentido, según el Art. 5 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado (LIVA) (2007), se consideran 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 imponibles de conformidad con el artículo 3 de esta Ley. (p.1)

De tal manera, que los contribuyentes del IVA serán todas las personas que incurran en el hecho imponible de ley. Asimismo, de conformidad con lo establecido en el Reglamento Sobre el Cumplimiento de Deberes Formales y Pagos de Tributos para Determinados Sujetos Pasivos con Similares Características, contenido en el Decreto N° 863, de fecha 27 de Septiembre de 1995, publicado en Gaceta oficial N° 35.816 de fecha 13 de Octubre de 1995, la calificación de Contribuyente Especial es otorgada a determinados deudores tributarios, conforme a criterios del SENIAT.

2.2.12. Sistema de Contribuyentes Especiales

Arocha, M (1996), señala que:

Luego de la creación el SENIAT, se estableció un sistema de contribuyentes especiales, esto con la finalidad de atender y controlar a los contribuyentes de mayor significación fiscal. Esta estrategia fue tomada de algunos países de América Latina donde había dado buenos resultados, debido a la estructura socio-económica de los mismos la cual está caracterizada por una alta concentración de riquezas. Como ejemplo de esta estrategia tenemos Colombia y Argentina que son los pioneros, posteriormente Uruguay y Perú, más tarde la aplicó Ecuador. (p. 40).

La misma autora Arocha, explica que dentro del sistema de contribuyentes especiales, se establecen los siguientes objetivos a lograr:

Controlar eficientemente un porcentaje alto de recaudación total, aportada por un reducido número de contribuyentes. Servir de experiencia piloto para el ajuste de la organización, la selección y el entrenamiento del personal. Adoptar al nivel normativo del SENIAT, información relevante para la planificación y para la elaboración del estudio tributario. Obtener información de todos aquellos contribuyentes que sin ser especiales, actúan como clientes o proveedores de estos, para así ampliar el ámbito de control de la administración. (p. 41)

Sobre este particular, el instrumento fundamental a través del cual se desarrolla el tratamiento aplicable a los contribuyentes especiales es el Reglamento Sobre el Cumplimiento de Deberes Formales y Pagos de Tributos para Determinados Sujetos Pasivos con Similares Características, contenido en el Decreto N° 863 que reza “La calificación de contribuyentes especiales deberá ser efectuada por el SENIAT, mediante providencia administrativa. Las declaraciones y pago de los contribuyentes especiales deberán ser efectuadas en las fechas y formas que establezca el SENIAT mediante providencia.” (p. 1)

Así mismo, dicho texto legal en su artículo 2 establece que:

Los sujetos pasivos calificados como especiales deberán presentar sus declaraciones y efectuar sus pagos correspondientes únicamente en la dependencia de la administración tributaria de la jurisdicción de su domicilio fiscal a la cual haya sido atribuida su competencia. Los contribuyentes especiales que posean más de un establecimiento deben cumplir sus obligaciones en la dependencia de la administración tributaria ubicada en la jurisdicción donde tenga su domicilio la oficina principal.

La condición de contribuyente especial debe ser informada a los contribuyentes mediante notificación que debe indicar la fecha a partir de la cual estos contribuyentes quedan sujetos a este régimen, la dirección de la oficina o dependencia ante la cual le

corresponde cumplir con sus obligaciones tributarias y las formas o modalidades establecidas para tal fin. (p. 2)

Por otra parte, la fecha en que los contribuyentes especiales deberán cumplir con su obligación de declarar y pagar los diferentes impuestos, de acuerdo al último dígito del número del RIF, están establecidas en calendarios especiales por tipo de obligación.

2.3 Bases Legales

Están compuestas por el conjunto de normas que regulan a un determinado impuesto, es decir, a todas las leyes y reglamentos que normalizan las materias tributarias, y sirven de base legal a este trabajo la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, el Código Orgánico Tributario, la Ley del Impuesto al Valor Agregado, el reglamento del IVA y por último las leyes contenidas en Gacetas Oficiales relacionadas con la materia.

2.3.1 Constitución De La República Bolivariana De Venezuela

En primer lugar se tiene la constitución de la República bolivariana de Venezuela (1999) (Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453, 24 de marzo de 2000), en la cual se toma en cuenta los siguientes artículos:

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

Por lo tanto, se indica que el deber que tienen los Habitante del país en contribuir con el gasto público. Del mismo modo, en la Sección Segundas del Capítulo II de la Carta Magna venezolana, se hace medición al sistema

tributario, expresando como deben controlarse y tratarse los impuestos en el país. En esta sección se nombran los artículos 316 y 317.

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

Artículo 317: No podrá cobrarse impuesto, tasa, ni contribución alguna que no estén establecidos en la ley, ni concederse exenciones y rebajas, ni otras formas de incentivos fiscales, sino en los casos previstos por la ley que cree el tributo correspondiente.

Ningún tributo puede tener efecto confiscatorio. No podrán establecerse obligaciones tributarias pagaderas en servicios personales. La evasión fiscal, sin perjuicio de otras sanciones establecidas por la ley, podrá ser castigada penalmente.

Al igual en el artículo 133, el 316 antes citado se observa el poder de imperio de Estado venezolano, donde la mediante la distribución de las cargas públicas entre los distintos contribuyente y responsables, se les exige el pago de tributos para coadyuvar con el gasto público. Por otra parte en el artículo 317, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, establece el principio de la legalidad que deben poseer todos tributos el cual se refiere a que cada uno de ellos tendrá que estar soportado por una Ley, dando garantía a los contribuyentes de la legitimidad de su aplicación.

2.3.2. Código Orgánico Tributario

Por su parte se toma en cuenta lo dispuesto en los artículos:

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

Esta definición de la obligación tributaria, indicada en dicho artículo del COT es el vínculo legal que existe entre el sujeto pasivo, representado por el Estado, y el sujeto pasivo, conformado por los contribuyentes y responsabilidades del impuesto. Por lo tanto, el IVA se basa, principalmente en esta relación, la cual claramente tipifica en la Ley.

En materia de deberes formales, el artículo 23 del COT dispone siguiente:

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

En consecuencia, los deberes formales que deben cumplir los contribuyentes, tales como la empresa Tele Spark Comunicaciones, C.A. tiene un carácter establecido en este artículo 23, por lo tanto son de obligatorio cumplimiento.

2.3.3 Ley de Impuesto al Valor Agregado (L.I.V.A) Publicado en Gaceta Oficial N° 38.617, el 01 de febrero de 2007

Así mismo, se toma en cuenta lo expuesto en el siguiente artículo:

Artículo 1: Se crea un Impuesto al Valor Agregado, que grava la enajenación de bienes muebles, la prestación de servicios y la importación de bienes, según se especifica en esta Ley, aplicable en todo el territorio nacional, que deberán pagar las personas naturales o jurídicas, las comunidades, las sociedades irregulares o de hecho, los consorcios y demás entes jurídicos o económicos, públicos o privados, que en su condición de importadores de bienes, habituales o no, de fabricantes, productores, ensambladores, comerciantes y prestadores de servicios

independientes, realicen las actividades definidas como hechos imponible en esta Ley.

Como se puede observar esta definición corrobora que el IVA es un impuesto objetivo, real e indirecto tal y como se menciona en las base teóricas de esta investigación, donde se grava la enajenación de bienes y la prestación de servicios de acuerdo con los términos de esta misma Ley. Por lo tanto, la empresa Tele Spark Comunicaciones, C.A. está sujeta a las disposiciones de la normativa en referencia ya que se dedica a la Venta y Comercialización de equipos electrónicos, así como también al servicio técnico y telecomunicaciones.

2.3.4 Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado

El Reglamento de Ley publicado en Gaceta Oficial Extraordinaria número 5.363 de fecha del 12 de julio de 1999, sufre una reforma efectuada por Ley el 28 de Julio del 2000 según Gaceta Oficial número 37.002 Tal y como lo afirma el Art. 70 del Reglamento de la Ley del IVA, y el Artículo 5 del Reglamento.

2.3.5. La Providencia Administrativa

La Providencia Administrativa N° SNAT/2002/1.455 de fecha 29 de Noviembre del 2002, en la cual se designa a los “Contribuyentes Especiales” como Agentes de Retención del Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Al mismo tiempo, La Providencia Administrativa No. SNAT/2005/0056 Gaceta Oficial N° 38.188 de fecha 17 de Mayo de 2005, establece las normas que rigen para las retenciones del IVA, por los sujetos pasivos calificados como especiales.

A través de la entrada en vigencia de ésta Providencia, se designan responsables del pago del impuesto al valor agregado, en calidad de agentes de retención, a los sujetos pasivos, distintos de personas naturales, a los cuales el SENIAT haya calificado como especiales, tal como lo establece el artículo a continuación:

Artículo1: Se designan responsables del pago de impuesto al valor agregado, en calidad de agentes de retención, a los sujetos pasivos, distintos a personas naturales, a los cuales el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) haya calificado como especiales.

Los sujetos pasivos calificados como especiales fungirán como agentes de retención del impuesto al valor agregado generado, cuando compren bienes muebles o reciban servicios de proveedores que sean contribuyentes ordinarios de este impuesto. En los casos de fideicomisos, el fideicomitente fungirá como agente de retención, siempre y cuando hubiere sido calificado como sujeto pasivo.

A los efectos de esta Providencia se entiende por proveedores a los contribuyentes ordinarios del impuesto al valor agregado que vendan bienes muebles o presten servicios, ya sean con carácter de mayorista o minoristas.

Este artículo es importante para esta investigación, dado que la empresa Tele Spark Comunicaciones, C.A. ha sido calificada como contribuyente especial, en consecuencia, se convierte automáticamente en agente de retención de IVA, y debe cumplir con los requerimientos de Providencia, tanto en sus aspectos formales como materiales.

En los artículos 04 y 05, se indica respectivamente los porcentajes de retenciones de impuestos, los cuales son 75% y 100% sobre el monto del IVA, y en el artículo 07 se establece que el impuesto retenido podrá ser descontado de la cuota tributaria del periodo en el cual se practicó la retención, siempre que se cuente con el respectivo comprobante.

Igualmente señala ésta providencia en los artículos 14 y 15, que la retención se debe efectuar al momento del pago o abono en cuenta lo que ocurra primero y dicha retención se debe enterar al Fisco nacional quincenalmente. Y por último el

artículo 23, establece las sanciones por incumplimiento de lo señalado en ésta providencia y hace referencia al artículo 107 del Código Orgánico Tributario

De acuerdo con la Providencia N° 0296 sobre los “Sujetos Pasivos Especiales” publicada en la Gaceta Oficial N° 37.970 de 30 de junio de 2004 (Providencia Sujetos Especiales), los sujetos que pueden ser calificados como contribuyentes de la Gerencia Regional de Tributos Internos de su domicilio fiscal, son los siguientes:

- a. Las personas naturales que hayan obtenidos ingresos brutos iguales o superiores a 7.500 unidades tributarias (UT) de acuerdo con lo señalado en su última declaración anual presentada, para el caso de los tributos que se liquiden por periodos anuales. En el caso de los tributos que se liquidan mensualmente, podrán ser calificados aquellos contribuyentes que hayan efectuado ventas o prestación de servicios por montos superiores al equivalente de 625 UT mensuales, conforme a lo señalado en cualquiera de las seis últimas declaraciones. Igualmente, podrán ser calificadas como especiales las personas naturales que laboren exclusivamente bajo relación de dependencia y haya obtenido enriquecimientos netos o iguales o superiores a 7.500 UT, de acuerdo con su con su última declaración de rentas anual.
- b. Para el caso de tributos que liquiden anualmente, las personas jurídicas que obtengan ingresos brutos iguales o superiores al equivalente de 30.000 UT conforme a lo dispuesto en su última declaración jurada anual podrán ser calificadas como especiales. Con respecto a los tributos que se liquiden mensualmente, serán calificados como especiales aquellos contribuyentes que hayan efectuado ventas o prestaciones de servicios por montos iguales o superiores al equivalente de 2.500 UT, de acuerdo con lo dispuesto en una cualquiera de las seis últimas declaraciones presentadas.
- c. Los entes públicos nacionales, estatales y municipales, con domicilio distinto de la Región Capital que actúe exclusivamente en calidad de agente de retención o de percepción de tributos. en el caso de estos entes, la calificación requerirá la previa autorización otorgada por la Gerencia de Recaudación.

- d. Los contribuyentes que realicen operaciones aduaneras de la exportación, con exclusión de los sujetos pasivos calificados como especiales por la Gerencia Regional de Tributos de la Región Capital del SENIAT.

Este trabajo guarda relación con la presente investigación debido a que muestra cuales son los requisitos que debe cumplir una persona natural o jurídica para ser calificados con un contribuyente especial, de acuerdo con los parámetros es estable el SENIAT.

2.3 Definición de Términos Básicos

Agente de Retención: Toda persona individual cuando por disposición legal tiene la obligación de retener y enterar oportunamente sobre cantidades pagadas o abonadas en cuenta, por razón de impuesto que luego ha de ingresar al Tesoro Público.

Alícuota: Se llama así al porcentaje de impuesto que debe pagarse y que se calcula sobre la base imponible determinada a partir de la Ley. Puede estar representada en una cantidad fija, en porcentaje o en escala de cantidades. La alícuota constituye el gravamen de la base imponible, es decir el valor (en Bolívares) de las operaciones gravadas por el tributo, una vez descontada todas las exoneraciones y exenciones que permite la Ley.

Código Orgánico Tributario (COT): Fuente de derecho tributario en Venezuela. Norma jurídica rectora del ámbito tributario.

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

Contribuyentes: Son contribuyentes los sujetos pasivos (personas Naturales, personas jurídicas, y demás entes que constituyan una unidad económica) respecto de los cuales se verifica el hecho imponible, los cuales están obligados al pago de los tributos y al cumplimiento de los deberes formales establecidos en el código orgánico tributario.

Deberes Formales: Son obligaciones impuestas por el Código Orgánico Tributario o por otras normas tributarias a los contribuyentes, responsables o determinados terceros.

Impuestos: Pertenece a la clasificación de los tributos. Obligación Pecuniaria que el Estado, en virtud de su poder de imperio, exige a los ciudadanos para la satisfacción de sus necesidades. A diferencia de las tasas, el impuesto no implica una contraprestación directa de servicios.

Providencia Administrativa: Disposición anticipada o prevención que se toma para lograr un propósito. Medida o disposición que se toma para remediar un mal o daño.

Recaudación: Actividad desarrollada por la Administración Tributaria, consistente en la percepción de las cantidades debidas por los contribuyentes, como consecuencia de la aplicación de las diferentes figuras impositivas vigentes en el país.

Retención: Cantidad que se retiene de un sueldo, salario u otro haber para el pago de un impuesto, de deudas en virtud de embargo.

SENIAT: Siglas del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria, ente del Estado, encargado de la recaudación y administración de los impuestos y tributos nacionales.

Tributos: Prestación pecuniaria que el Estado u otro ente público exige en ejercicio de su poder de imperio los contribuyentes con el fin de obtener recursos para financiar el gasto público. Se clasifica en impuestos, tasas, contribuciones especiales y exacciones parafiscales.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Para lograr los objetivos planteados en una investigación, es necesario elegir un método que le dé objetividad, confiabilidad y el rigor científico que brinde validez y confiabilidad a sus resultados. De allí que, de acuerdo con Arias (2012) “Se debe establecer un marco metodológico que contenga la información característica, así como los procedimientos operacionales implícitos en todo proceso investigativo; es decir, la forma en cómo se desarrollará el estudio” (p. 110). Partiendo de tal afirmación, se deben incorporar procedimientos operacionales implícitos en todo proceso investigativo para descubrir sus aspectos definitorios a partir de conceptos convencionalmente aceptados.

3.1. Tipo y Diseño de la Investigación

La Investigación es un proceso que, mediante su aplicación, procura obtener información relevante y fidedigna, para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento. Para obtener algún resultado de manera clara y precisa es necesario aplicar algún tipo de investigación. Según Tamayo y Tamayo (2008) “es necesario tener en cuenta el tipo de investigación o de estudio que se va a realizar ya que cada uno de estos tiene una estrategia diferente para tu tratamiento metodológico” (p. 114).

El alcance del estudio es descriptivo, partiendo de la definición de Arias (2012) “consiste en establecer qué características presenta el hecho o fenómeno a estudiar, para poder definir la estructura o comportamiento que tiene” (p. 24).

En este contexto, la investigación detalla la situación actual con respecto a los deberes formales y obligaciones legales de la empresa Tele Spark Comunicaciones, C.A. como contribuyente especial.

A su vez, se enmarcó bajo la modalidad de proyecto factible, ya que su objetivo general sugiere la elaboración de una propuesta orientada a dar solución a la problemática planteada. Bajo esta perspectiva, la propuesta a la que se hace referencia, está constituida por un plan estratégico para optimizar el cumplimiento de los deberes formales en material de IVA de la empresa Tele Spark Comunicaciones, C.A. En vista de lo anterior, es preciso citar la definición de proyecto factible dada por Palella y Martins (2006) definiendo que esta modalidad “consiste en la elaboración de una propuesta viable destinada a atender necesidades específicas, determinada a partir de la base diagnosticada” (p. 91). Siguiendo esa idea, este estudio resulta útil e innovador, puesto que conjuga la investigación teórica con la práctica. Persigue ser una propuesta de acción que cause un impacto beneficioso en el contexto para el cual es creado.

En el caso del diseño, es de tipo no experimental, basado en una investigación de campo, en virtud de que la información se obtiene del contacto directo con el personal de la empresa, teniendo de esta manera los hechos e informaciones relevantes sobre la determinación y pago de los deberes formales. En este sentido, Arias (2012) señala que la investigación de campo consiste “en la recolección de datos del ambiente real donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna, solo permite la observación del fenómeno en su ambiente natural” (p. 31). La investigación realizada en la empresa Tele Spark Comunicaciones, C.A. referente al cumplimiento de los deberes formales muestra los hechos tal y como son en realidad, es decir, los instrumentos de recolección de datos se aplicaron con la finalidad de describir las circunstancias actuales de la organización.

3.2. Fases Metodológicas de la Investigación

Para alcanzar el objetivo general de la investigación, se hizo necesario desarrollar etapas relacionando las estrategias metodológicas con los objetivos específicos fijados, y dado que el diseño de la investigación debe guiar la evolución del estudio, es necesario establecer fases funcionales:

Fase I: DIAGNÓSTICO de la situación actual en materia de IVA de la empresa Tele Spark Comunicaciones, C.A.

En esta primera fase, se realizó un diagnóstico para conocer la situación actual de los procesos de cumplimiento de los deberes formales en materia de IVA, para ello, es necesario definir la población y muestra para aplicar un instrumento de recolección de datos, que permita a las investigadoras recoger información de las operaciones que realizan las personas encargadas del manejo de las declaraciones y retenciones del impuesto en cuestión,

En este orden de ideas, se determinó la población y la muestra; en tal sentido, Sampieri (2014), define la población como: “conjunto integrado por individuos, fenómenos, casos o circunstancias que mantienen características en común sobre las que se tomará la muestra de estudio” (p. 174). Para efectos de esta investigación la población es de cinco (5) personas; por su parte, la muestra es de tipo censal, ya que se compone por el grupo total que integra la población, este tipo de muestra es definida por Palella y Martins (2006) como: “la muestra que abarca todas las unidades de la población” (p. 182).

Una vez seleccionada la población y la muestra, se procedió a elegir la técnica o instrumento para recolectar datos; desde la perspectiva de Arias (2012) “son los instrumentos o procedimientos que se emplean para facilitar la obtención de datos sobre los atributos, conceptos o variables que se estudian” (p. 67). La técnica seleccionada para hacer el diagnóstico es la observación directa, la cual según Bernal (2001) “en el campo de las ciencias económicas y

administrativas cada día toma más credibilidad y su uso tiende a generalizarse debido a que permite obtener información directa y confiable” (p. 171). Con la aplicación de dicho instrumento, se recopiló la información necesaria para determinar la efectividad de los procesos para el cumplimiento de los deberes formales en materia de IVA de la empresa Tele Spark Comunicaciones, C.A., en su calidad de contribuyente especial.

Fase II: EVALUACIÓN de las debilidades y fortalezas de la empresa Tele Spark Comunicaciones, C.A.

En la segunda fase, se hace necesario realizar un análisis de los resultados que se obtengan a través de la aplicación de la observación directa y se procede a aplicar el segundo instrumento de recolección de datos que permita afianzar y profundizar el diagnóstico obtenido, considerando apropiada una encuesta que se apoya en un cuestionario que contiene los detalles del problema que se investiga; de acuerdo con Arias (2012) ”es una modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado, porque debe ser llenado por el encuestado sin intervención del encuestador (p. 74). Diseñado para recibir respuestas dicotómicas, y contiene solo dos alternativas: Si o No, las cuales no requieren de una explicación sobre la opción elegida. El mismo fue aplicado a cinco (5) empleados, entre los que se encuentran dos (2) personas del departamento administrativo, dos (2) del departamento contable y el cajero que labora en la entidad, para posteriormente, proceder a desglosar los resultados en debilidades y fortalezas presentes en los procesos de cumplimiento de las obligaciones tributarias por su condición de Contribuyentes Especiales, a partir de esto se obtendrán las estrategias requeridas para optimizar el cumplimiento de los deberes formales en materia de IVA de la empresa Tele Spark Comunicaciones, C.A.

Fase III: DISEÑO de un plan estratégico para optimizar el cumplimiento de los deberes formales de la empresa Tele Spark Comunicaciones, C.A.

En esta fase, se organizó la información recolectada y se analizó de acuerdo a las respuestas arrojadas por la muestra objeto de estudio. Se procesó la información de forma tal que permitió la categorización de los objetivos, estructurándose la misma en forma de tablas y gráficos con su respectivo análisis.

Por último, se tomó en consideración los aspectos positivo y negativo identificados en la fase anterior y partiendo de esto, se procede al diseño de un plan estratégico que permita optimizar el cumplimiento de los deberes formales en materia de IVA de la empresa Tele Spark Comunicaciones, C.A., refiriéndose así a la propuesta que plantean las investigadoras a la empresa caso estudio, quien manifiesta interés en dar solución a la problemática existente.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

En este capítulo se presentan diseñados y aplicados los instrumentos de recolección de datos junto con el análisis e interpretación de la información recaudada. Se aplicó la observación directa y una encuesta, y lo que éstas revelaron se ordenó de manera clara y sencilla para facilitar la comprensión de los resultados. El análisis de los resultados, según Sabino (2000) es:

El conjunto de acciones dirigidas a la revisión detallada y sistemática de todos los datos obtenidos en función de la calidad y del grado de confianza que merece, de manera tal que se pueda alcanzar una síntesis de valor, así como poner en orden a todo su conjunto en forma coherente para que posteriormente sean abordados con mayor claridad en función de los objetivos planeados en el estudio. (p. 101).

Los resultados representan los datos obtenidos de la muestra y son reflejados a través de las tablas estadísticas y gráficos circulares, indicando el porcentaje en relación con la frecuencia y la alternativa seleccionada. En ese sentido, esta técnica estuvo constituida por la estadística descriptiva, definida por Palella y Martins (2006) como: “la técnica que se usa para la organización y presentación de datos en tablas y gráficas, así como el cálculo de medidas estadísticas” (p. 345). En otras palabras, a través de esta técnica se logra conocer de manera gráfica los resultados medibles de la investigación, así como su interpretación y se presentan a continuación:

En correspondencia con la primera fase de esta investigación se llevó a cabo el diagnóstico de la situación actual en cuanto a deberes formales de la empresa Tele Spark Comunicaciones, C.A y la información percibida se registró en una ficha de Observación Directa.

Cuadro N° 1 Ficha de Observación Directa

| N° | OBSERVACIONES | Muy Bueno | Bueno | Regular | Deficiente |
|-----------|--|------------------|--------------|----------------|-------------------|
| 1 | La empresa cuenta con los Recursos Tecnológicos necesarios y actualizados para cumplir con lo establecido en la ley sobre el cumplimiento de Deberes Formales IVA. | | X | | |
| 2 | La empresa lleva adecuadamente los procedimientos necesarios para la elaboración de las Retenciones de IVA. | | | X | |
| 3 | Cumple con las Resoluciones, Órdenes y Providencias dictadas por las Autoridades Tributarias. | | | X | |
| 4 | La empresa lleva un control adecuado y ordenado de los Libros Obligatorios y Documentos establecidos en el Código de Comercio. | | X | | |
| 5 | La empresa cumple con los Requisitos, Formalidades y Especificaciones exigidas por la Administración Tributaria a los contribuyentes especiales. | | | X | |

Fuente: Díaz y Luquez (2020).

En el proceso de observación se constató que la entidad cuenta con equipo tecnológico con programas actualizados para cumplir con los compromisos en materia de deberes formales IVA en su calidad de contribuyente especial, así mismo se observó que se lleva un control adecuado de libros obligatorios y documentos en correspondencia a lo establecido en el Código de Comercio; sin embargo muestran debilidades en la ejecución de los procedimientos necesarios para la elaboración de las retenciones del IVA, con lo que incumple con las formalidades y especificaciones exigidas por la Administración Tributaria a las entidades designadas como agentes de retención de IVA, en consecuencia no se cumple a cabalidad con lo dictaminado en resoluciones, ordenanzas y demás instrumentos dispuesto por las Autoridades Tributarias.

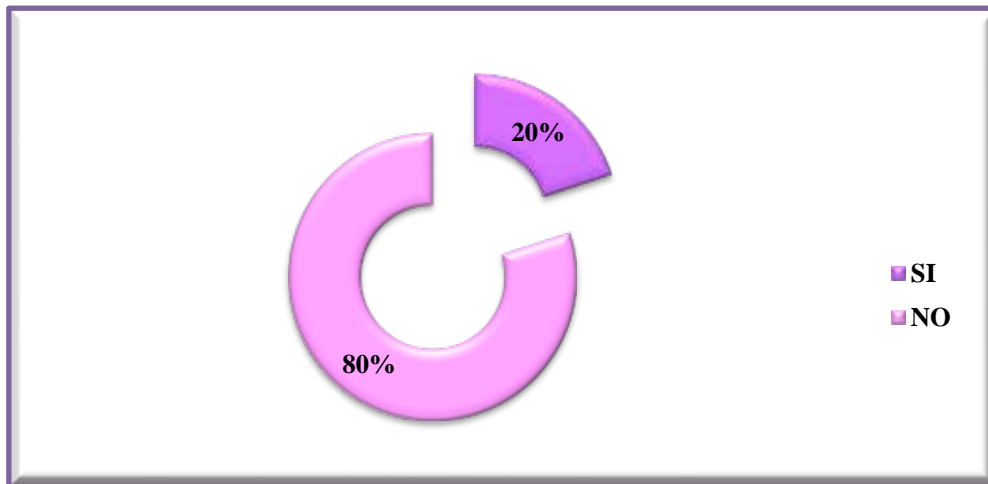
Ítem N° 1 ¿En la empresa se labora siguiendo un Manual de Procedimientos Administrativos?

Cuadro N° 2 Manual de Procedimientos Administrativos

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 1 | 20% |
| NO | 4 | 80% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Díaz y Luquez, (2020)

Gráfico N° 1 Manual de Procedimientos Administrativos



Fuente: Datos extraídos de la aplicación del instrumento

Análisis: Como se puede notar en el gráfico, en su gran mayoría, los trabajadores encuestados afirman que no existe un manual de Procedimientos Administrativos en la entidad que les permita realizar las actividades de forma planificada. Lo que significa que puede existir desorden y falta de eficiencia al momento de cumplir con las funciones atribuidas a cada empleado.

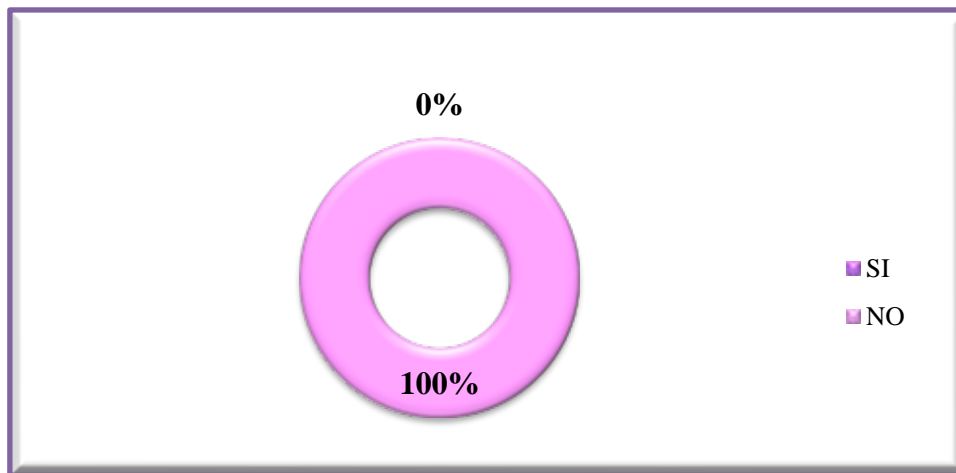
Ítem N° 2 ¿Cuenta la Empresa con un Manuales de Normas y Procedimientos Tributarios?

Cuadro N° 3 Manual de Normas y Procedimientos Tributarios

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 0 | 0% |
| NO | 5 | 100% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Díaz y Luquez, (2020)

Gráfico N° 2 Manual de Normas y Procedimientos Tributarios



Fuente: Datos extraídos de la aplicación del instrumento.

Análisis: Conforme a los resultados, queda claro que la empresa no posee un Manual de Normas y Procedimientos tributarios; lo que en muchas ocasiones imposibilita que otras personas puedan elaborar las actividades concernientes al cumplimiento de las obligaciones tributarias por desconocer cómo se manejan los procesos.

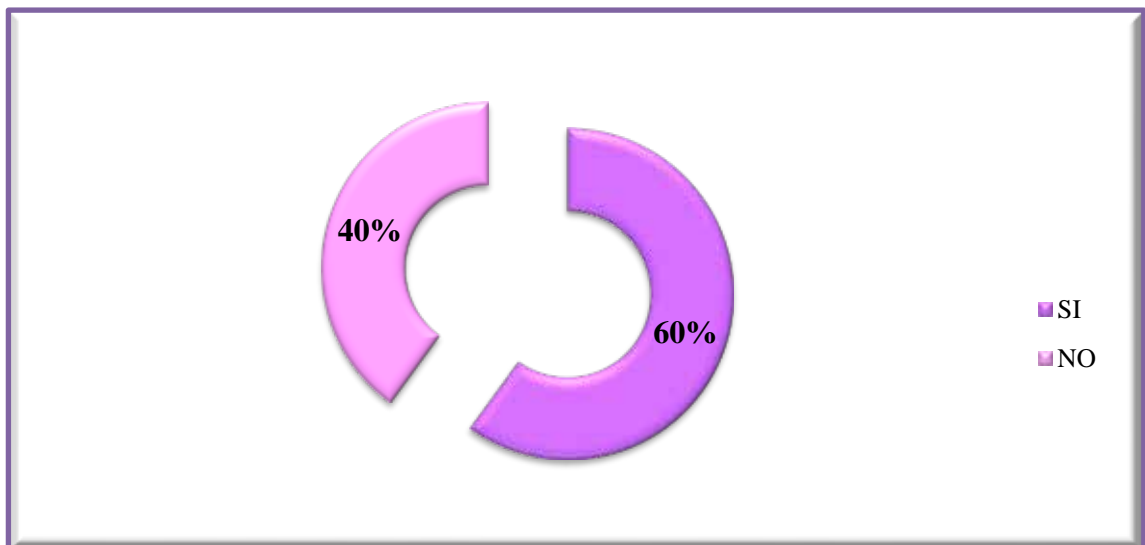
Ítem N° 3 ¿La organización cumple con las obligaciones tributarias?

Cuadro N° 4 Cumplimiento de Obligaciones Tributarias

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 3 | 60% |
| NO | 2 | 40% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Díaz y Luquez, (2020)

Gráfico N° 3 Cumplimiento de Obligaciones Tributarias



Fuente: Datos extraídos de la aplicación del instrumento

Análisis: En vista de lo reflejado por la encuesta, el 40% de los sujetos encuestados afirman que la empresa Tele Spark Comunicaciones, C.A., no cumple a cabalidad con las obligaciones tributarias correspondientes, mientras que un 60% afirma que si cumplen; lo que representa un riesgo de fiscalización y sanciones para la entidad ya que no cumplen con los deberes formales que establece el SENIAT.

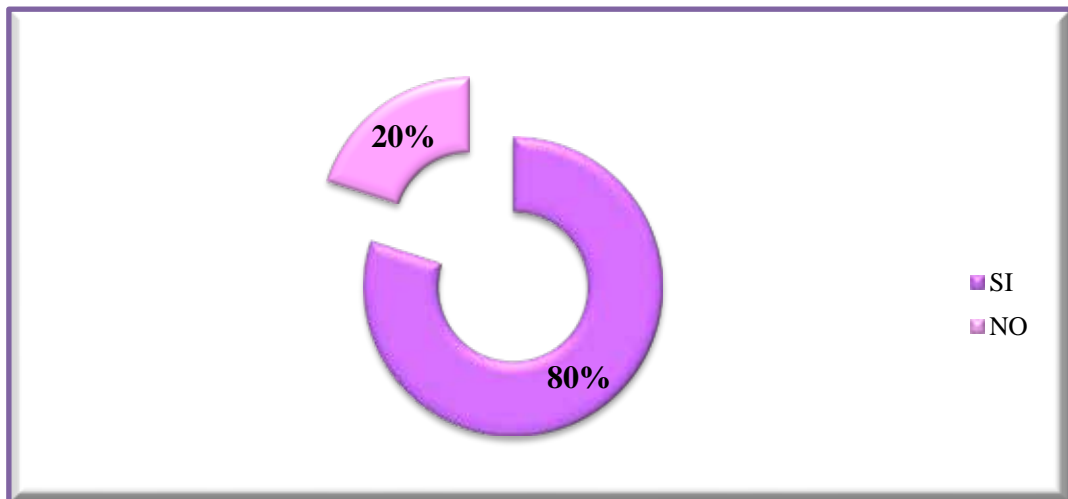
Ítem N° 4 ¿Conoce las consecuencias que acarrea el incumplimiento de los Deberes Formales IVA?

Cuadro N° 5 Consecuencias del Incumplimiento de Deberes formales IVA

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 4 | 80% |
| NO | 1 | 20% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Díaz y Luquez, (2020)

Gráfico N° 4 Consecuencias del Incumplimiento de Deberes Formales IVA



Fuente: Datos extraídos de la aplicación del instrumento

Análisis: Un 20% de la muestra afirma que desconoce las consecuencias de incumplir los procesos de emisión de pagos y retenciones de I.V.A., mientras que el otro 80% aseguran conocer las sanciones. Partiendo de los resultados se puede inferir que la empresa conoce que el incumplimiento a los deberes formales acarrea Multas y Sanciones hasta de cierres parciales, sin embargo existe un pequeño déficit de información.

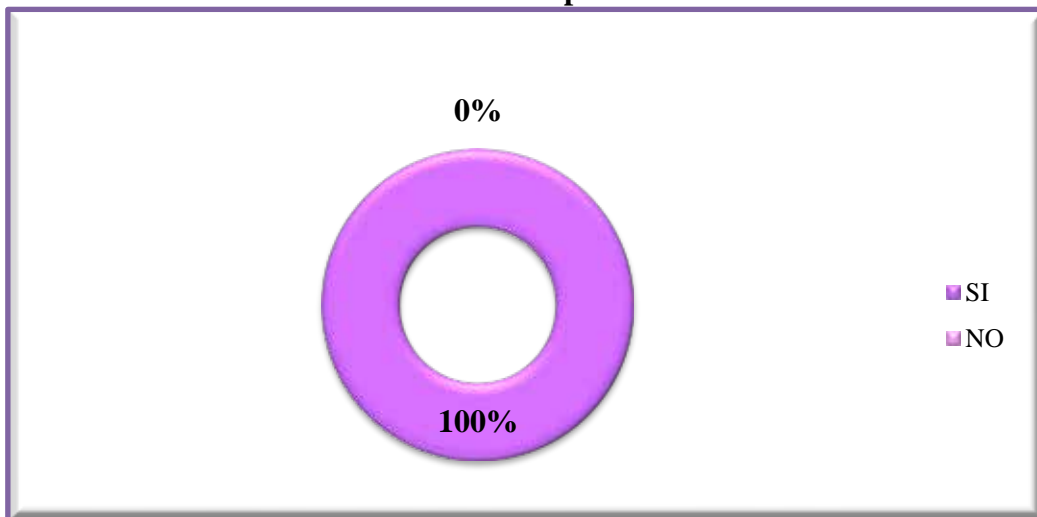
Ítem N° 5 ¿Después que la empresa fue designada agente de retención del IVA se ha visto afectado el procedimiento para practicar y enterar las retenciones del IVA?

Cuadro N° 6 Procedimientos para Retención del IVA

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 5 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Díaz y Luquez, (2020)

Gráfico N° 5 Procedimientos para Retención del IVA



Fuente: Datos extraídos de la aplicación del instrumento

Análisis: En el caso de este ítem, el 100% de los sujetos encuestado coinciden en que los procesos administrativos se extendieron a tal punto de requerir mayor revisión y control, aunado a la necesidad del personal de adaptarse a los nuevos programas administrativos para llevar a cabo el proceso de retenciones de I.V.A.

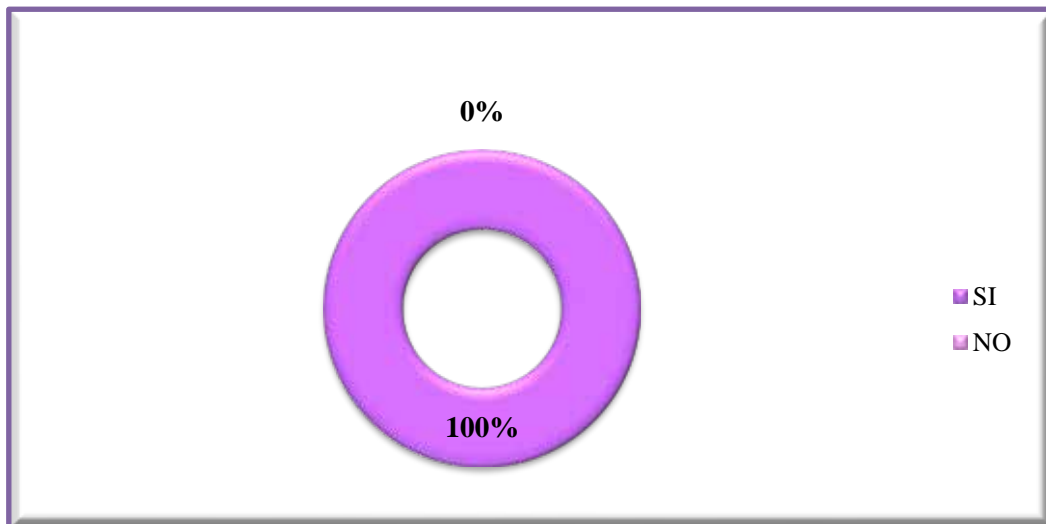
Ítem N° 6 ¿La empresa entrega los comprobantes de retenciones del Impuesto al Valor Agregado en el lapso establecido?

Cuadro N° 7 Comprobantes de Retención en Lapsos Establecidos.

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 5 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Díaz y Luquez, (2020)

Gráfico N° 6 Comprobantes de Retención en Lapsos Establecidos.



Fuente: Datos extraídos de la aplicación del instrumento

Análisis: Partiendo de los resultados arrojados por la encuesta, se estableció que 100% de los encuestados respondió de forma afirmativa. Esto indica que la empresa genera los Comprobantes de Retención, son los clientes los que no retiran los comprobantes, y si se les envían vía electrónica no lo confirman, se debe establecer un proceso donde esto no suceda y así cumplir con el cien por ciento del proceso.

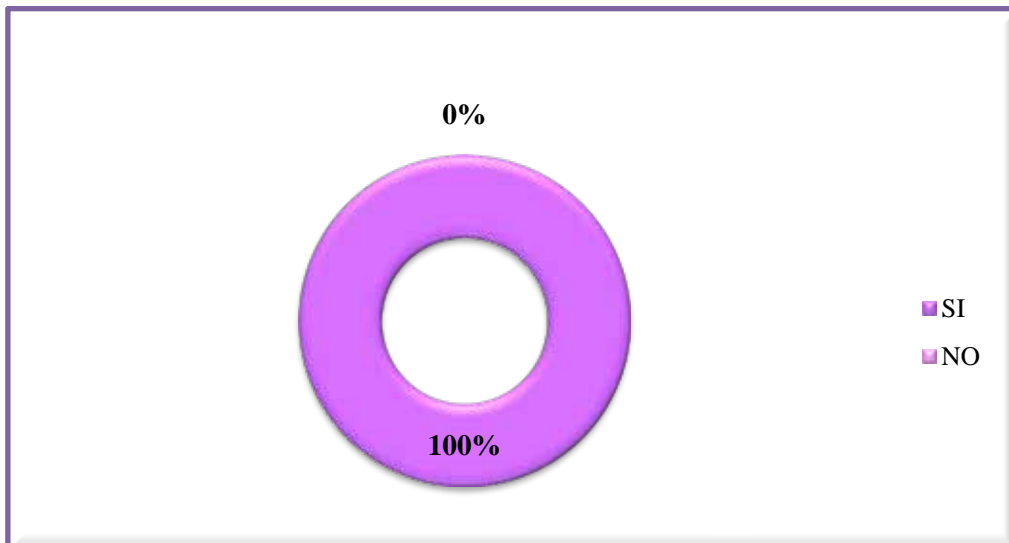
Ítem N° 7 ¿Es suficiente el personal encargado de la materia tributaria para llevar a cabo todo el proceso que implican las retenciones?

Cuadro N° 8 Personal Suficiente

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 5 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Díaz y Luquez, (2020)

Gráfico N° 7 Personal Suficiente



Fuente: Datos extraídos de la aplicación del instrumento

Análisis: En el caso de este ítem, el 100% de los sujetos encuestado coinciden en el personal encargado de la materia tributaria es suficiente, para llevar a cabo todos procesos que implican las retenciones, por los que se traduce en una ventaja para la empresa.

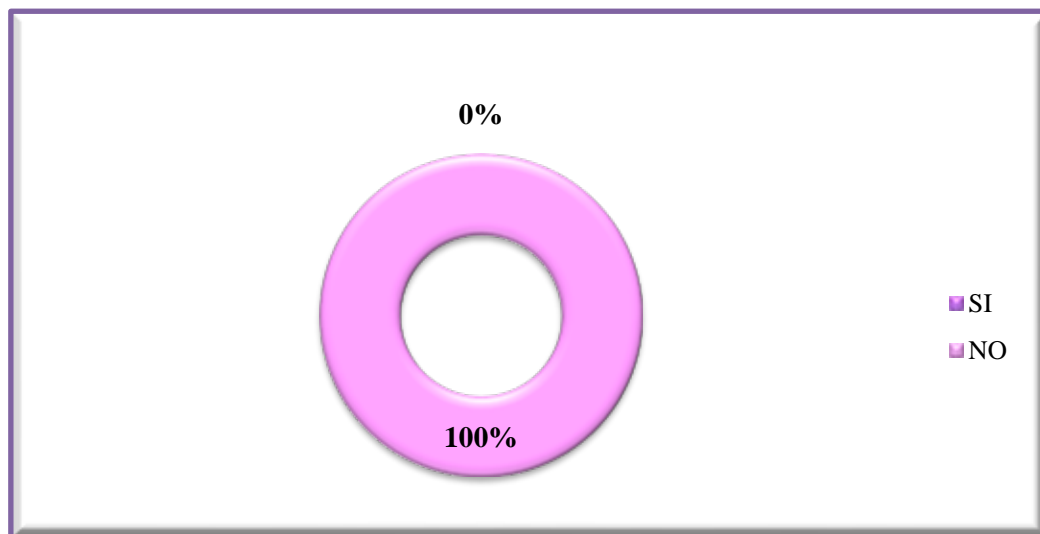
Ítem N° 8 ¿En el área Contable hay alguien especializado en materia de IVA?

Cuadro N° 9 Especialista en IVA

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 0 | 0% |
| NO | 5 | 100% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Díaz y Luquez, (2020)

Gráfico N° 8 Especialista en IVA



Fuente: Datos extraídos de la aplicación del instrumento

Análisis: La totalidad de los trabajadores encuestados respondieron que carecen de un especialista en el Impuesto al Valor Agregado, lo que significa que poseen un conocimiento básico en lo que a este tributo se refiere pero desconocen muchos de los aspectos concernientes al manejo del IVA, por lo que al salir alguna nueva modalidad en su pago o retención, aprenden de forma empírica.

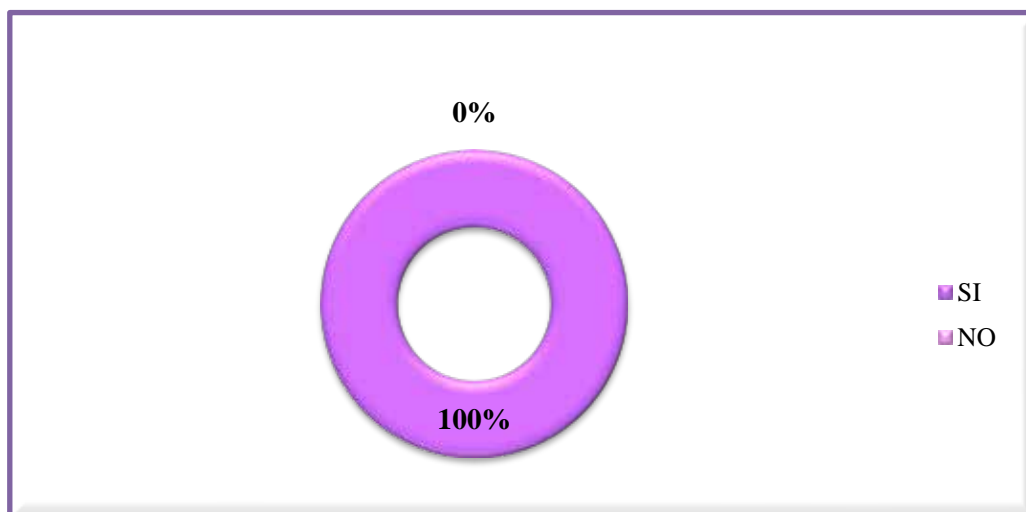
Ítem N° 9 ¿La preparación de las declaraciones del Impuesto al Valor agregado las realiza una sola persona?

Cuadro N° 10 Preparación de Declaración del IVA

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 5 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Díaz y Luquez, (2020)

Gráfico N° 9 Preparación de Declaración del IVA



Fuente: Datos extraídos de la aplicación del instrumento

Análisis: La totalidad de la muestra encuestada afirma en un 100% que las declaraciones del impuesto son realizadas por una misma persona en cada período. Lo que denota un alto porcentaje de desconocimiento de este procedimiento ya que el resto del personal no sabe cómo realizar la declaración de I.V.A.

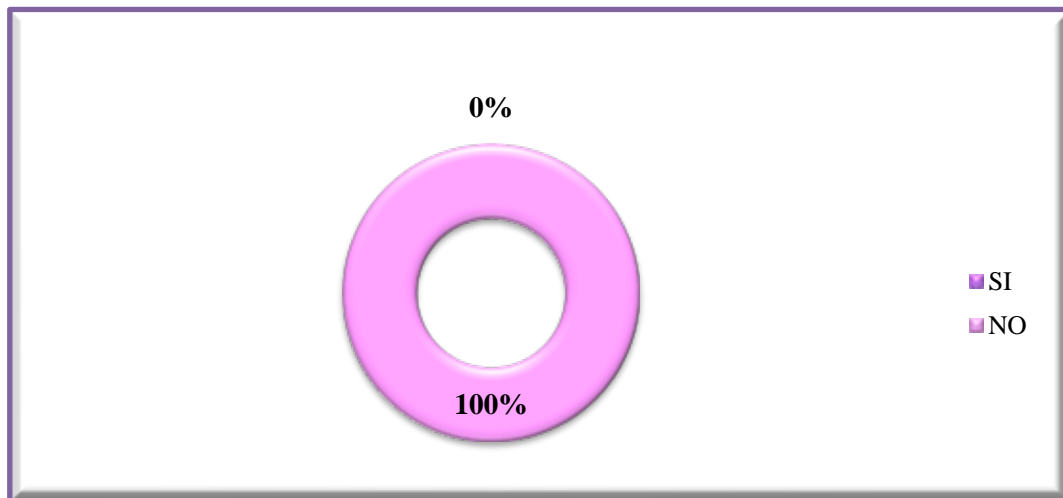
Ítem N° 10 ¿La empresa ha dejado de presentar alguna declaración del IVA?

Cuadro N° 11 Declaración del IVA

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 0 | 0% |
| NO | 5 | 100% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Díaz y Luquez, (2020)

Gráfico N° 10 Declaración del IVA



Fuente: Datos extraídos de la aplicación del instrumento

Análisis: De acuerdo las respuestas recibidas, se obtuvo como resultado que el 100% de los encuestados afirman que la entidad no ha dejado de presentar las declaraciones del IVA lo que se traduce en que siempre se ha cumplido con el deber. Demostrando así que pese a algunos obstáculos en el proceso, siempre se logra cumplir con la obligación.

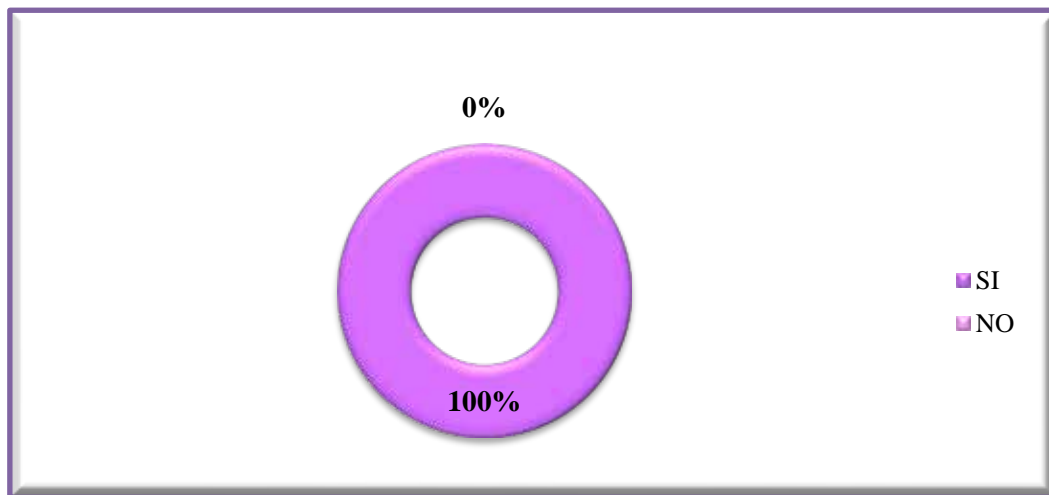
Ítem N° 11 ¿En la entidad se han hecho declaraciones en forma extemporánea?

Cuadro N° 12 Declaraciones Extemporáneas

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 5 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Díaz y Luquez, (2020)

Gráfico N° 11 Declaraciones Extemporáneas



Fuente: Datos extraídos de la aplicación del instrumento

Análisis: Como se puede notar en el gráfico, todos los empleados revelaron que la empresa Tele Spark Comunicaciones, C.A., en algunas ocasiones ha hecho declaraciones de forma extemporánea. Para las investigadoras es un factor alarmante, demostrando que hay un déficit de efectividad en el departamento, ya que por la condición de Contribuyentes Especiales, este retardo en las declaraciones puede incidir en multas elevadas para la empresa.

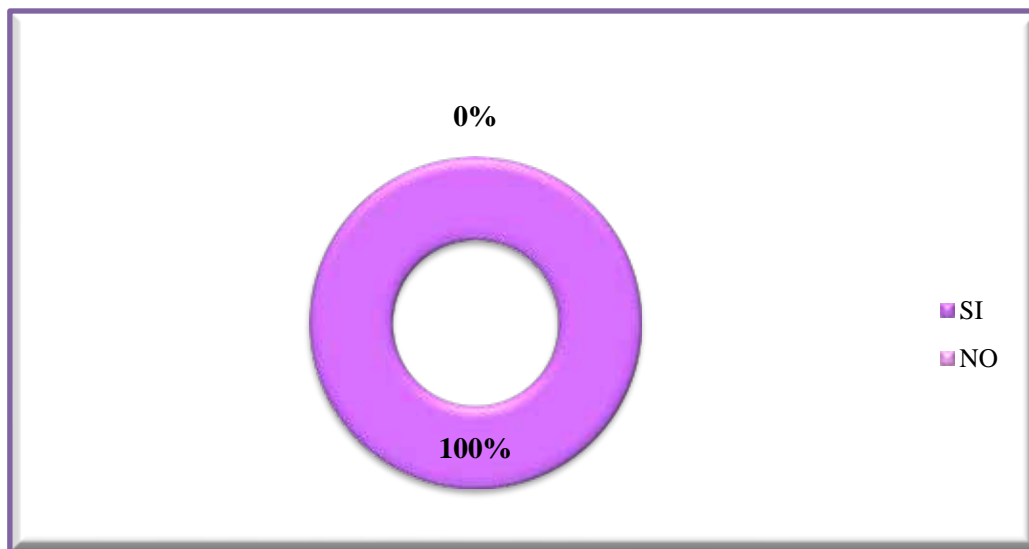
Ítem N° 12 ¿El SENIAT ha realizado algún tipo de fiscalización en la empresa en los últimos dos años?

Cuadro N° 13 Fiscalización Reciente

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 5 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Díaz y Luquez, (2020)

Gráfico N° 12 Fiscalización Reciente



Fuente: Datos extraídos de la aplicación del instrumento

Análisis: El 100% de los encuestados manifestó que sí, la empresa ha sido fiscalizada periódicamente, debido al hecho de ser Contribuyente Especial, existe una constante revisión y fiscalización por parte del SENIAT. De allí la importancia de corregir y mejorar los vacíos tributario y así poder cumplir con los deberes formales establecidos por las normas.

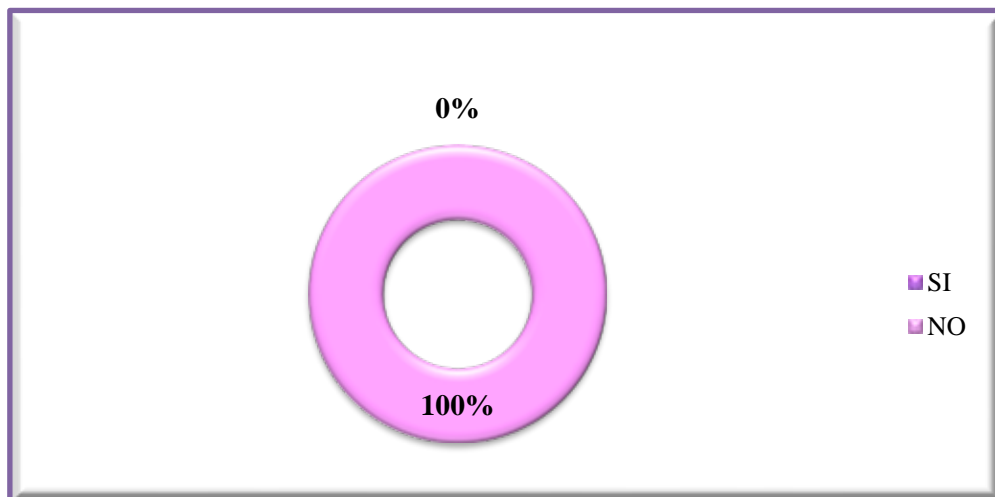
Ítem N° 13 ¿La empresa se encuentra preparada para enfrentar una fiscalización por parte de la Administración Tributaria?

Cuadro N° 14 Preparación para Enfrentar una fiscalización

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 0 | 0% |
| NO | 5 | 100% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Díaz y Luquez, (2020)

Gráfico N° 13 Preparación para enfrentar una fiscalización



Fuente: Datos extraídos de la aplicación del instrumento

Análisis: La totalidad de la población encuestada afirma que la empresa no se encuentra preparada para enfrentar una fiscalización por parte de la administración tributaria (SENIAT), no cuenta con personal ampliamente calificado en la materia que sirva de apoyo o preste asesoramiento sobre las posibles sanciones que puedan sobrevenir de una fiscalización actualmente.

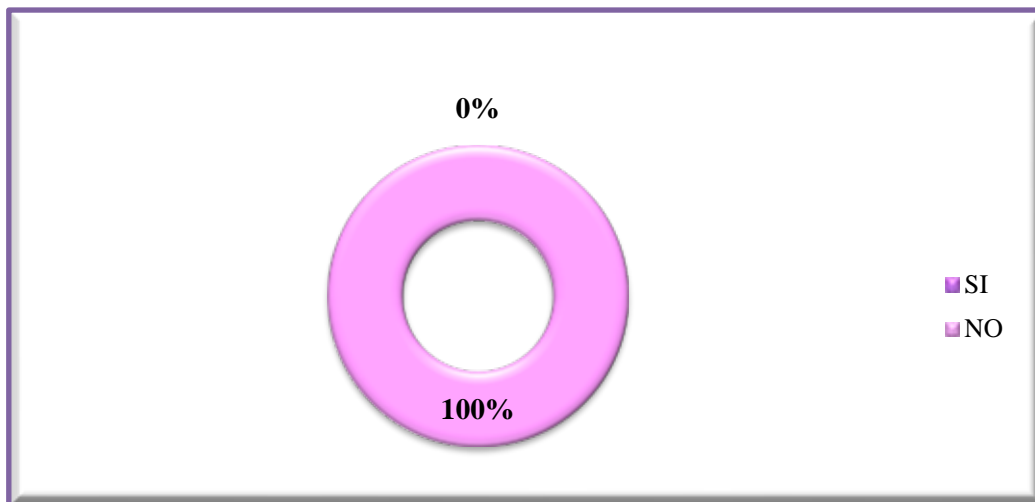
Ítem N° 14 ¿Han recibido capacitaciones sobre la actualización de las normas tributarias existentes en el país?

Cuadro N° 15 Capacitación en Normas Tributarias

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 0 | 0% |
| NO | 5 | 100% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Díaz y Luquez, (2020)

Gráfico N° 14 Capacitación en Normas Tributarias



Fuente: Datos extraídos de la aplicación del instrumento

Análisis: El 100% de los encuestados coinciden que no reciben capacitación en normas tributarias, lo cual resulta negativo para la empresa ya que es importante mantener actualizada las gestiones contables de la entidad. Como consecuencia se tiene que Tele Spark Comunicaciones, C.A. no cuenta con personal ampliamente calificado en la materia que sirva de apoyo puedan sobrevenir de una fiscalización.

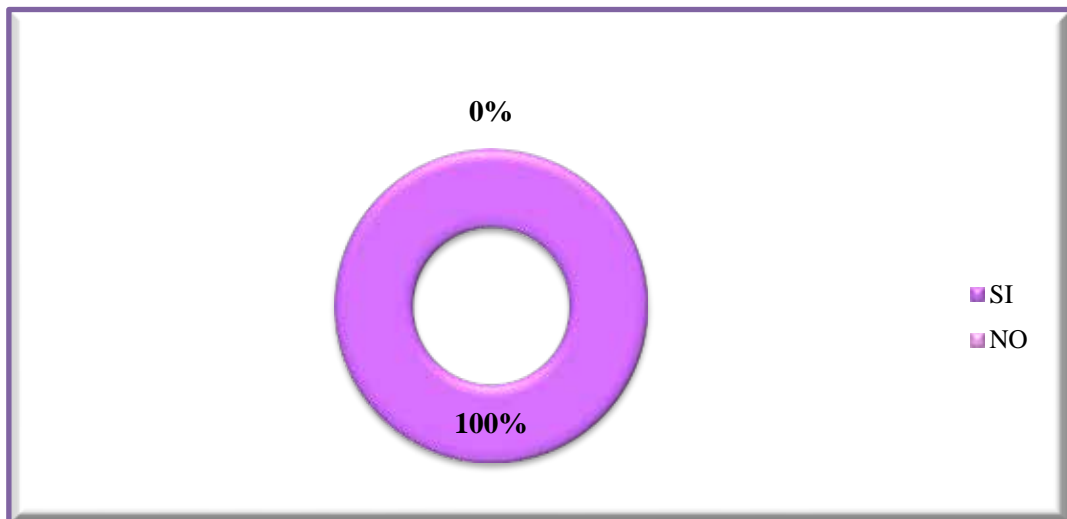
Ítem N° 15 ¿Se verifica que las facturas cumplan con los requisitos de facturación exigidos por la administración tributaria?

Cuadro N° 16 Verificación de Facturas

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 5 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Díaz y Luquez, (2020)

Gráfico N° 15 Verificación de Facturas



Fuente: Datos extraídos de la aplicación del instrumento

Análisis: El 100% de los encuetados coinciden en que se realiza la revisión adecuada de las factura con el fin de constatar que cumplan con los paramentarios establecidos por Administración Tributaria; lo que se traduce en una ventaja ya que se evita que se haga un retenciones por un porcentaje incorrecto.

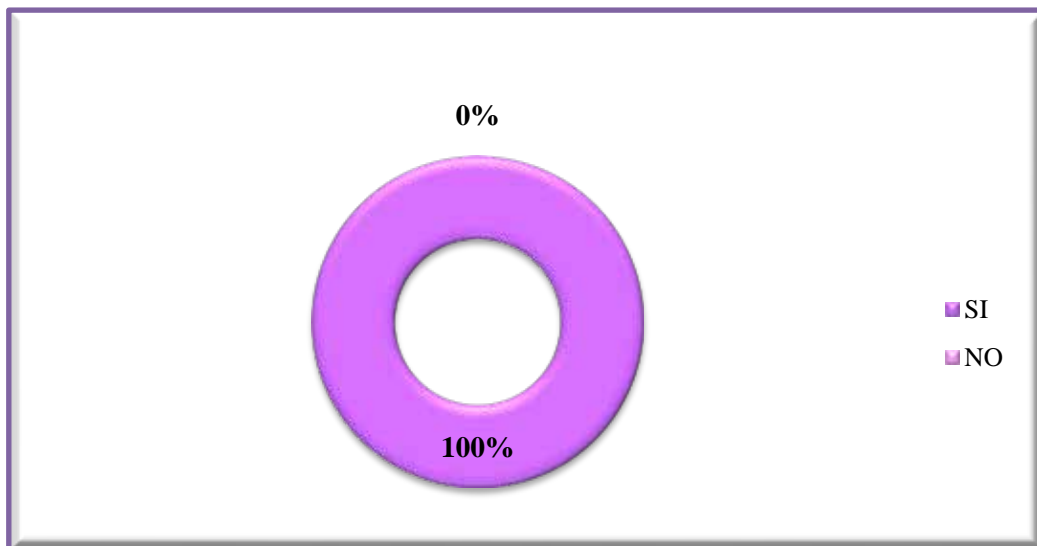
Ítem N° 16 ¿Las retenciones del Impuesto al Valor Agregado las realizan al momento del pago o el abono en cuenta de las facturas?

Cuadro N° 17 Pago o Abono en Cuentas de las Facturas

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 5 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Díaz y Luquez, (2020)

Gráfico N°16 Pago o Abono en Cuentas de las Facturas



Fuente: Datos extraídos de la aplicación del instrumento

Análisis: Los trabajadores respondieron de forma unánime que sí se realizan a la brevedad los comprobantes de retención, haciendo entrega de manera oportuna a cada uno de los proveedores de la empresa los correspondientes comprobantes de retención. Por lo que las investigadoras infieren que todo el personal tiene conocimiento de que debe emitir y entregar el comprobante en el lapso establecido.

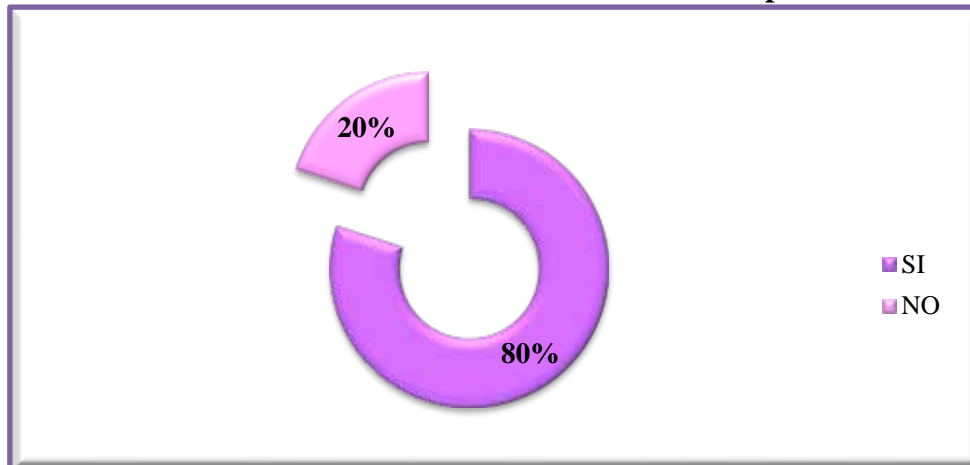
Ítem N° 17 ¿Existe un control sobre la recaudación de los comprobantes de las Retenciones del Impuesto al Valor Agregado retenido por los clientes?

Cuadro N° 18 Control de Recaudación de Comprobantes

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 4 | 80% |
| NO | 1 | 20% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Díaz y Luquez, (2020)

Gráfico N° 17 Control de Recaudación de Comprobantes



Fuente: Datos extraídos de la aplicación del instrumento

Análisis: El 80% de la muestra encuestada respondió que la empresa tiene un control en la recaudación de los comprobantes de Retenciones del IVA, lo que de alguna manera ayuda a no afectar negativamente en el flujo del efectivo al momento de cumplir con las declaraciones de este impuesto, sin embargo el 20% manifestó que no se tiene un control total en cuanto a la recaudación de estos comprobantes, lo que conlleva a orientar acerca de la importancia de recaudar estos en forma inmediata y que puedan ser compensados dentro de estos períodos.

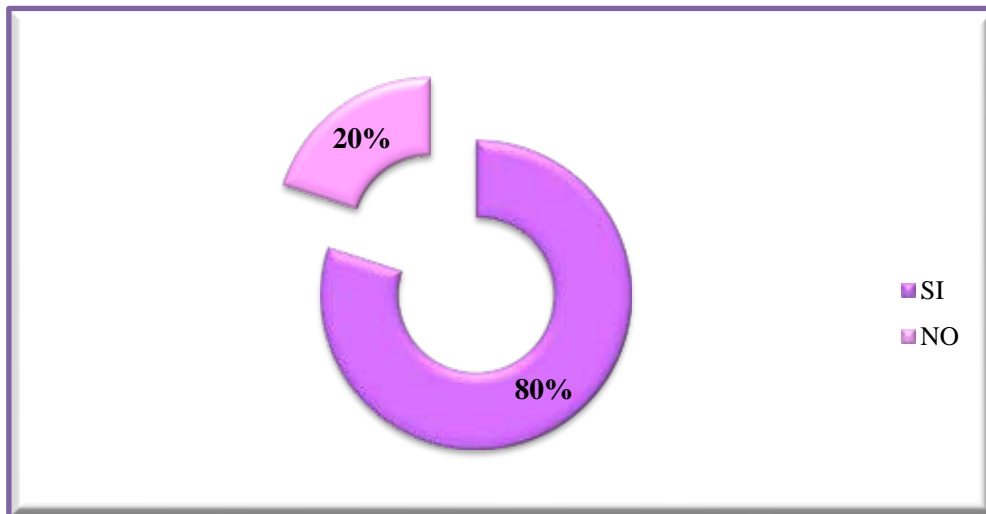
Ítem N° 18 ¿Sabe en qué consiste el Procedimiento de Verificación de los Deberes Formales?

Cuadro N° 19 Proceso de Verificación de Deberes Formales

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 4 | 80% |
| NO | 1 | 20% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Díaz y Luquez, (2020)

Gráfico N° 18 Proceso de Verificación de Deberes Formales



Fuente: Datos extraídos de la aplicación del instrumento

Análisis: En los resultados de este ítem se obtuvo que un 80% de los encuestados conoce en qué consiste el procedimiento de Verificación de Deberes Formales, mientras que el otro 20% lo desconoce. Por lo cual se puede afirmar que los Procedimientos de Verificación implementados por el SENIAT han causado un impacto positivo en los contribuyentes, permitiendo acrecentar la Cultura Tributaria.

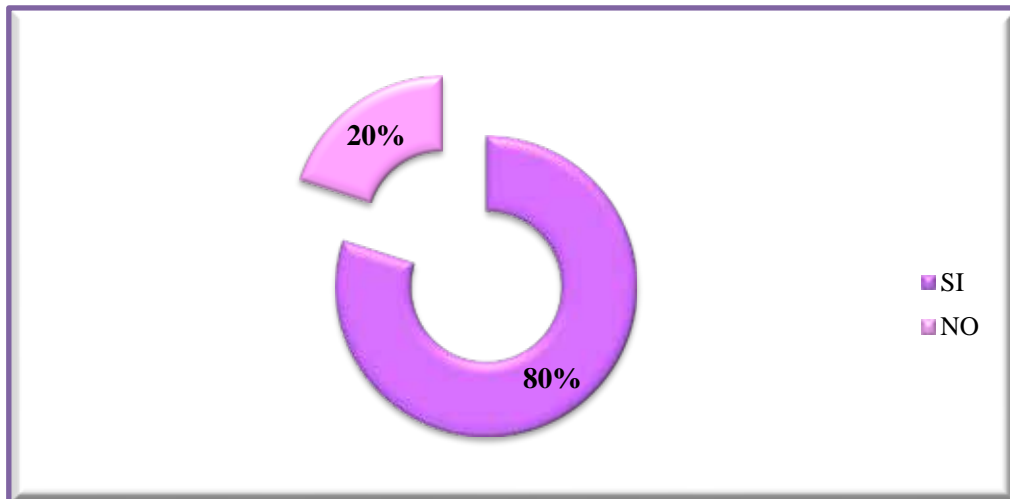
Ítem N° 19 ¿Tiene conocimiento sobre la existencia de un Calendario para los Contribuyentes Especiales?

Cuadro N° 20 Conocimiento del Calendario

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 4 | 80% |
| NO | 1 | 20% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Díaz y Luquez, (2020)

Gráfico N°19 Conocimiento del Calendario



Fuente: Datos extraídos de la aplicación del instrumento

Análisis: El 80% de la muestra respondió tener conocimiento de la existencia de un calendario para contribuyentes especiales, sin embargo el 20% lo desconocía, por lo que se hace necesario proponer una estrategia que incida en el análisis y comprensión de cada una de las normas que regula esta materia impositiva, con la intención de que el personal responsable de realizar las funciones inherentes al área fiscal estén capacitados e informados de las obligaciones en el cumplimiento del IVA.

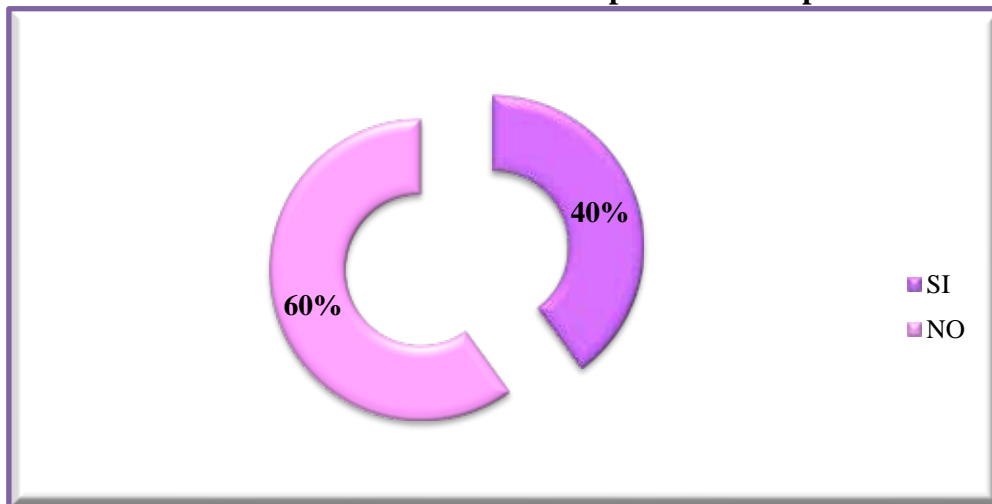
Ítem N° 20 ¿Considera que los planes implementados por el SENIAT son realmente efectivos?

Cuadro N° 21 Efectividad de los Planes Implementados por el SENIAT

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 2 | 40% |
| NO | 3 | 60% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Díaz y Luquez, (2020)

Gráfico N° 20 Efectividad de los Planes Implementados por el SENIAT



Fuente: Datos extraídos de la aplicación del instrumento

Análisis: En el gráfico se aprecia que 60% de los trabajadores encuestados respondieron que los planes de información implementados por el Servicio Nacional de Administración Aduanera y Tributario no son realmente efectivos, mientras que el 40% expresaron que sí. Estos resultados denotan la necesidad de que la administración tributaria tenga mayor enfoque en los planes informativos, a fin de que los contribuyentes conozcan y cumplan los deberes formales, dado que hay desinformación, desconocimiento e incumplimiento de los deberes formales.

Para finalizar con la segunda fase de la investigación, analizados los resultados obtenidos del cuestionario, se procedió a ordenar la información e identificar cuáles son las fortalezas y debilidades que posee la empresa Tele Spark Comunicaciones, C.A., y le impiden cumplir oportunamente con sus obligaciones tributarias respecto a los deberes formales en materia de IVA.

Cuadro N° 22: Debilidades y Fortalezas

| Fortalezas | Debilidades |
|---|---|
| La empresa cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para cumplir con los Deberes Formales IVA. | Deficiencia en la ejecución de los procedimientos necesarios para la elaboraciones de retenciones del IVA |
| Lleva un control adecuado de libros obligatorios y documentos que exige el Código de Comercio. | No se cumple a cabalidad con las resoluciones y ordenanzas que disponen las Autoridades Tributarias. |
| La empresa entrega los comprobantes de retenciones del Impuesto al Valor Agregado en el lapso establecido. | No posee un Manual de Normas y Procedimientos en el área tributaria. |
| Cuenta con personal suficiente en el área tributaria para llevar a cabo todo el proceso que implican las retenciones. | Existe déficit de conocimiento respecto a las sanciones por incumplimiento de los deberes formales. |
| La entidad no ha dejado de presentar las declaraciones del IVA, siempre se ha logrado cumplir con el deber. | Carecen de un especialista en IVA, por lo que desconocen muchos aspectos concernientes al manejo del impuesto. |
| Se realiza revisión de las facturas para constatar que cumplan con lo establecido por la Administración Tributaria. | Las declaraciones son realizadas por una misma persona, el resto no sabe cómo realizar la declaración de I.V.A. |
| Realizan brevemente los comprobantes de retención, entregándolos oportunamente a los proveedores. | Ha hecho declaraciones de forma extemporánea, mostrando déficit de eficiencia en el departamento. |
| El personal tiene conocimiento de la existencia de un calendario para contribuyentes especiales. | La empresa no se encuentra preparada para enfrentar una fiscalización por parte de la administración tributaria |
| | Los empleados no han recibido capacitaciones sobre la actualización de las normas tributarias existentes |

Fuente: Díaz y Luquez, (2020)

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Las investigaciones factibles tienen por objeto presentar una propuesta que solucione el problema descrito, por lo tanto, en este capítulo se muestra el plan estratégico que se le propone a la empresa Tele Spark Comunicaciones, C.A., para optimizar el cumplimiento de sus deberes formales y minimizar el riesgo de sanciones por incumplimiento de sus obligaciones como contribuyente especial del IVA. En la elaboración de la misma se han tomado en consideración los aspectos más resaltantes que se evidenciaron una vez aplicados los instrumentos de recolección de datos, que a su vez describieron la situación actual, y revelaron las debilidades y fortalezas que muestra la empresa caso estudio.

5.1 Presentación de la Propuesta

La propuesta se fundamenta en los resultados obtenidos en la investigación a través de la aplicación del instrumento y se apoyó en las bases teóricas y legales desarrolladas en la misma; los resultados evidenciaron la necesidad fomentar la planeación tributaria como medida de control de los procedimientos pertinentes al cumplimiento de los deberes formales en materia del impuesto al valor agregado de la empresa Tele Spark Comunicaciones, C.A., y que a través de ella se logre minimizar los riesgos ante una fiscalización que conlleve a multas o sanciones.

Se reveló que la empresa carece de educación tributaria suficiente, por lo que las investigadoras notaron la necesidad de una adecuada planeación tributaria que permita optimizar el cumplimiento de los deberes formales

atribuidos a la empresa caso estudio, por su condición de contribuyente especial, y evitar de esta manera incurran en los ilícitos establecidos en el Código Orgánico Tributario y otras normativas vigentes. La mencionada propuesta ha sido posible considerando las bases legales y teóricas que dan fiabilidad al presente estudio.

5.2 Justificación de la Propuesta

Las debilidades identificadas en el capítulo anterior confirman la necesidad de un plan estratégico para lograr el eficiente cumplimiento de los deberes formales como contribuyentes especiales y ser capaces así de satisfacer las exigencias del SENIAT, lo que les permitirá estar al margen de sanciones que puedan afectar su desarrollo económico y estructural.

Se hace indispensable la creación de un plan estratégico que permita operar dentro de los parámetros legalmente permitidos, y actuar con pertinencia, en beneficio de la empresa y sin perjuicio de la Administración Tributaria. Por lo que se pretende brindar un instrumento de planificación para el cumplimiento de los deberes formales y así minimizar los riesgos de incurrir en errores y ser sancionados al momento de hacer una verificación en la empresa Tele Spark Comunicaciones, C.A.

Es importante resaltar, que esta propuesta permite verificar el alcance de una adecuada planificación en materia impositiva y sus implicaciones económicas, representando un avance, para el progreso corporativo, ya que además de establecer el fiel cumplimiento de las disposiciones legales y enterar a tiempo la retención o pago del impuesto, ofrecerá estrategias enfocadas a invertir en el principal activo de las empresas: el capital humano, con programas de capacitación, lo cual no encarece los costos operativos, son gastos deducibles que incrementan la efectividad y la satisfacción del personal.

Por último, es pertinente señalar que este plan estratégico puede ser implementado en otras entidades comerciales, logrando así generalizar los procedimientos y obligaciones tributarias, facilitándole el trabajo de fiscalización al SENIAT y aumentando la recaudación del IVA de forma oportuna y eficiente, generando de esta manera los recursos fiscales que requiere el estado para atender el gasto social.

5.3. Objetivos de la Propuesta

5.3.1. Objetivo General de la Propuesta

Diseñar un plan estratégico para optimizar el cumplimiento de los deberes formales de la empresa TELE SPARK COMUNICACIONES, C.A.

5.3.2. Objetivos Específicos de la Propuesta

- Establecer una planificación estratégica que permita normar el funcionamiento eficaz, eficiente y efectivo de los procesos que implican el cumplimiento de los deberes formales.
- Diseñar formatos guía para verificar que se cumplan las exigencias de la ley y así determinar el porcentaje de retención correspondiente.
- Incentivar a la entidad a realizar reuniones periódicas que permitan un proceso de retroalimentación respecto a los procedimientos concernientes al cumplimiento del deber formal.
- Orientar a la empresa en cuanto a programas de capacitación del personal para mantenerse actualizados en materia tributaria.

5.4 Estudio de Factibilidad

El análisis de factibilidad tiene que ver con la determinación de la posibilidad o viabilidad del poner en marcha la ejecución de un proyecto que

tiene elevadas probabilidades de éxito, evitando incurrir en decisiones apresuradas no sustentadas en datos técnicos y fiables que puedan generar un riesgo latente de desviamiento de los objetivos de la organización.

Teniendo en cuenta que la presente investigación se enmarcó bajo la modalidad de proyecto factible, tiene un propósito de utilización inmediata.

Como seguimiento de esta actividad, la factibilidad de la misma puede considerarse de un 100%, pues existe la voluntad por parte de la gerencia de tomar en cuenta las conclusiones aquí expresadas a fin de solucionar los distintos inconvenientes transformando estos en oportunidades de mejora que a largo plazo beneficiaran a la organización para su crecimiento y mejor desenvolvimiento.

Sin embargo, es importante acotar que antes de aplicar la propuesta de un plan estratégico para optimizar el cumplimiento de los deberes formales en materia de IVA para la empresa objeto de estudio, es necesario no solo considerar las estimaciones de gastos y los beneficios futuros, también es importante considerar los elementos del entorno. En este orden de ideas, es necesario que la empresa evalúe los aspectos operacionales, técnicos y económicos como principales bases para la aprobación de dicha propuesta.

5.4.1 Factibilidad Operativa

A nivel operativo el proyecto es factible, debido a que no requiere de la contratación de empleados, y en caso de necesitar alguien que verifique el cumplimiento de lo establecido en el plan estratégico la contratación será de un asesor externo especialista en materia tributaria, o de preferencia, invitar al personal involucrado en los procedimientos tributarios a recibir cursos de actualización tributaria, tampoco es necesaria la ampliación ni reestructuración del área física, lo que significa que con el área existente se podría aplicar la propuesta, sin tener que llevar a cabo alteraciones en cuanto a la estructura organizacional de la institución. De igual manera se cuenta con la disposición

manifestada por la gerencia y del personal, en función de apoyar la iniciativa de realizar plan estratégico que permita optimizar el cumplimiento de los deberes formales. En virtud de que la mejora es significativa con la puesta en funcionamiento de los planteamientos descritos, ya que constituye una guía que les permitirá organizarse de forma oportuna y preventiva en materia impositiva, y que además no implica realizar grandes inversiones.

5.4.2 Factibilidad Técnica

Todo proyecto factible requiere de la evaluación técnica con el fin de establecer los recursos humanos y tecnológicos existentes en la organización, con el objeto de hacer uso de los mismos en el desarrollo e implantación de la propuesta. La empresa caso estudio cuenta con equipos actualizados de computación y un sistema que permite el registro y control de las operaciones tributarias facilitando la ejecución de los procesos administrativos - contables. A su vez, la organización cuenta con recursos humanos medianamente capacitados para la ejecución y aplicabilidad de los lineamientos propuestos, por ello la capacitación a través de cursos o estudios especializados en el área afectada.

5.4.3 Factibilidad Económica

Es una herramienta útil, de fácil ejecución y económicamente viable; por la mínima inversión y máximo aprovechamiento de recursos, al descansar sobre una sólida planificación fiscal que evite la acometida de conductas penadas por la ley. Se tiene entonces que el recurso económico a disponer sería únicamente para el pago de cursos de capacitación del personal sobre el adecuado procedimiento para atender los deberes formales en materia de IVA de la empresa designada como contribuyente especial, siendo una inversión que proveerá tranquilidad financiera y tributaria desde el momento de su implementación.

5.5. Desarrollo de la Propuesta

La propuesta que se presenta debe tener toda la receptividad y aceptación tanto por los propietarios como por el personal del área administrativa y contable de la empresa Tele Spark Comunicaciones C.A., quienes serán responsables de su ejecución y evaluación de resultados posteriores.

A continuación se desarrolla un plan estratégico que permitirá optimizar el proceso de cumplimiento oportuno de los deberes formales en materia de impuesto al valor agregado:

En primer lugar, se recomienda **Implementar Procedimientos de revisión y control de retenciones emitidas y recibidas**: la falta de planificación y procedimientos de control posterior son una realidad existente en la situación de la entidad en estudio, es de primordial importancia la implementación de estos a fin de mejorar la situación detectada, para tal fin se modificará el procedimiento existente, el mismo no está escrito y se hace de manera empírica. Para tal fin se propone que, una vez realizada la retención, deberá ser entregada por el asistente tributario al contador, este verificará y cotejará los datos de la misma a fin de que sea enviada nuevamente al asistente tributario, este simple procedimiento reducirá en 90% la posibilidad de que existan fallas de emisión y de falta de entrega a proveedores de las retenciones.

Por otra parte, también es apropiado tener un cuadro guía que muestre el **Procedimiento para la Determinación de las Retenciones del IVA**; esta estrategia tiene como finalidad proporcionar los lineamientos que le permitan a la empresa Tele Spark Comunicaciones C.A., cumplir a cabalidad con lo estipulado por la Providencia Administrativa SNAT/2005/0056 y la 0056-A, por lo que este procedimiento incluirá acciones para la determinación de estos

casos, en donde el porcentaje a retener es del setenta y cinco por ciento (75%) del valor facturado por los proveedores. El procedimiento es el que se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 23: Procedimiento para verificar la obligación tributaria.

| OBLIGACIÓN TRIBUTARIA | SÍ | NO |
|--|----|----|
| Las declaraciones se han generado en el lapso respectivo. | | |
| El pago de las declaraciones se ha generado en el lapso establecido. | | |
| Las facturas cumplen con los requisitos exigidos en la Ley | | |
| Verificar la cantidad de comprobantes adquiridos | | |
| Verificar la exhibición de las declaraciones en un sitio de acceso libre de todo público. | | |
| Se han emitido los comprobantes de retención de IVA en el momento del pago o del abono en cuenta de la factura | | |
| Los comprobantes de retención han sido entregados a los proveedores dentro del lapso establecido | | |

Fuente: Díaz y Luquez (2020).

Esta lista de chequeo es importante que se realice una vez al mes y que se ejecuten acciones correctivas en los casos en que los que se identifiquen incumplimiento de cualquier obligación.

Se sugiere también efectuar **Pruebas de Validación**, donde el valor colocado como retenciones efectuadas en el libro de compras del mes, sea el mismo que resulte de la sumatoria de las declaraciones electrónicas de retenciones. **Verificar visualmente en el Libro de Compras** que todo IVA incluido en el mismo, tenga su respectiva retención, y en los casos en las cuales no sea así, debe constatar que estén dentro de las exclusiones que estipula la Ley.

Efectuar reuniones entre el personal administrativo y del área contable para mejorar los lapsos en los cuales se deben introducir las declaraciones en el portal, de manera de no tener retrasos. **Verificar las contingencias** que pueden demorar el proceso y resolverlas para que no sean repetitivas. Para estos dos puntos, se propone elaborar un calendario interno de pago de tributos donde el personal se guíe por éste y se cumplan los lapsos establecidos.

Efectuar reuniones de trabajo los primeros 5 días de cada mes para observar la viabilidad del proceso de declaración de IVA y cuáles son los inconvenientes presentados hasta el momento, a manera de darles solución oportuna y poder ejercer el proceso sin demora.

Haciendo referencia a los dos puntos anteriores, es conveniente señalar que la falta de planificación o la realización de reuniones periódicas en un departamento contribuyen en mucho a la pérdida de planificación y control del mismo, un cambio sutil en esta situación puede representar el ahorro de muchos malos ratos, a fin de planificar y revisar las actividades pendientes o a desarrollar por el departamento de tributos.

Establecer un estándar de entrega de actividades y de informes de gestión de forma mensual, con el propósito de realizar los controles

necesarios es bueno establecer un informe de progreso sencillo, no tiene que cumplir con muchas formalidades pero si debe ser específico, **qué se planificó, qué se realizó y qué cosas están pendientes**, estableciendo fechas de entrega, el mismo debe de presentarse los primeros días del mes a fin de corregir cualquier falla.

Implementar Estrategias Operativas para el control interno de los deberes formales, la empresa debe chequear todos los meses que éstos se estén cumpliendo, por lo tanto, se propone a los administradores, hacer un chequeo mediante una guía de observación, donde se tilde el cumplimiento o no de los mismos. Este instrumento servirá de pauta para que el controlador no deje por fuera a ninguna obligación tributaria de carácter formal. Por lo tanto se propone utilizar el siguiente formato:

Cuadro N° 24: Guía de Procedimiento de Deberes Formales.

| RESPONSABLE | PROCEDIMIENTO |
|--------------------------|--|
| Proveedor | Suministra al asistente administrativo las facturas para su cancelación. |
| Asistente Administrativo | Verifica que la factura cumpla con los requisitos exigidos por el SENIAT. |
| | Verifica el porcentaje a retener de acuerdo a la Providencia SNAT/2005/0056 y la 0056-A |
| | Calcula el monto de la retención del IVA. |
| | Incluye en el sistema el correlativo de retención del IVA y se asigna el número de comprobante a utilizar. |
| | Emite el comprobante del IVA |
| | Entrega el comprobante al proveedor en el lapso |

| | |
|--|---|
| | establecido por la providencia SNAT/2005/0056 y la 0056-A |
| | Entrega el legajo de documentos a tesorería para la emisión del pago de la factura. |

Fuente: Díaz y Luquez (2020).

Por último, se sugiere un **Programa de Capacitación para los Empleados en Materia Tributaria**; la capacitación siempre es importante, sobre todo en el área tributaria, debido a la dinámica de las leyes en materia de impuestos. Por lo tanto es esencial que la empresa Tele Spark Comunicaciones C.A., tenga adiestrado a su personal, ya que de esta forma podrán tomar decisiones basadas en un conocimiento técnico adecuado y, además, podrán aportar soluciones y/o mecanismos de control interno para cumplir con las obligaciones fiscales.

Realizar charlas y talleres de divulgación y actualización tributaria dirigido al personal de la organización, debido a que uno de los problemas más palpables de esta entidad radica en el desconocimiento de la normativa tributaria que rige el régimen de retenciones por parte del personal que las realiza, a fin de eliminar esta situación se contratara una empresa especializada en capacitación y actualización tributaria los cuales realizaran talleres y cursos de instrucción y actualización.

Todas estas acciones constituyen una estrategia clara en orden de mantener un cumplimiento de los deberes formales de la empresa Tele Spark Comunicaciones, C.A., por su condición de contribuyente especial. De esta manera, los riesgos serán cada vez menores a medida que las debilidades diagnosticadas sean reducidas con la presente propuesta.

CONCLUSIONES

Al finalizar la investigación que tuvo como objetivo general: Proponer un plan estratégico para optimizar el cumplimiento de los deberes formales en materia de IVA. Caso de Estudio: La empresa Tele Spark Comunicaciones, C.A. ubicada en el Centro de Valencia, calle independencia, edificio Ariza, Local N° 2. Se obtuvo evidencia de interés, la cual se resume a continuación de acuerdo con los objetivos específicos:

En cuanto al primer objetivo específico que consistió en: “Diagnosticar la situación actual en materia de Impuesto al Valor Agregado (IVA) de la empresa Tele Spark Comunicaciones, C.A.”, se procedió a observar directamente este proceso. La información fue percibida y registrada a través de una ficha de observación, así como una encuesta apoyada en un cuestionario, en este orden de ideas, se evidenció que la empresa cuenta con sistema tecnológico actualizado, además de un manual de normas y procedimientos administrativos; en el caso del manual, este no abarca la parte tributaria, aunado a eso, es de hacer notar que los empleados no se guían por él en cuanto a los demás procedimientos, incluso algunos desconocían de su existencia. Sin embargo, han logrado cumplir con los compromisos tributarios pese a que la mayoría de los procesos se realizan de forma empírica.

Asimismo, el estudio reveló que el personal tiene conocimientos básicos acerca de los tributos y las sanciones que acarrearán el cumplimiento de los deberes formales, pero dicho conocimiento sigue calificándose como insuficiente para afrontar las responsabilidades que representa su designación con contribuyente especial.

Para el logro del objetivo específico número dos, el cual fue: Evaluar las debilidades y fortalezas de la empresa Tele Spark Comunicaciones, C.A. en

materia de IVA se deduce lo siguiente: el personal trabaja en función del día a día y se adapta al mismo sin organizarse, el trabajo no se realiza a tiempo y los datos obtenidos no son del todo confiables; en consecuencia, las actividades que se realizan no están siendo planificadas, por el contrario, se trabaja en función de las emergencias o inconvenientes que se presentan en un momento determinado, aun así logran cumplir con la entrega del comprobante de retención en los lapsos establecidos puesto que cuenta con personal suficiente, lo que se traduce en una ventaja para la organización. Siguiendo con la línea de estudio y acuerdo con información recolectada, se pudo concluir que la designación como contribuyente especial generó en la empresa la necesidad de reorganizar e implementar nuevos procesos que le permitiera cumplir con sus obligaciones tributarias, de allí la necesidad de invertir en la capacitación del personal, de manera que se mantenga actualizado y con los conocimientos necesarios para el cumplimiento de sus funciones, en especial en un área tan importante como la fiscal.

En cuanto al tercer y último objetivo específico, el cual fue: Diseñar Plan Estratégico para optimizar el cumplimiento de los deberes formales en materia de IVA en la empresa caso de estudio, éste fue desarrollado en el capítulo V, y basado en él se desarrollan las actividades evidenciadas en la propuesta presentada.

RECOMENDACIONES

En función a los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento en la empresa objeto de estudio se plantean las siguientes recomendaciones, el objetivo de la propuesta está orientado a optimizar cumplimiento de los deberes formales en materia de IVA, en función de ejercer un estricto control sobre las actividades administrativas que se desarrollan en la organización.

- En primer lugar, la empresa debe fomentar la instrucción y capacitación al personal a cargo del área tributaria, de tal manera que realice una eficiente gestión tributaria que proporcione seguridad y confiabilidad en las operaciones que se efectúan, cumpliendo a cabalidad con las obligaciones tributarias aplicables a la empresa en estudio. Preparar al personal para los casos de posibles fiscalizaciones por parte de la Administración Tributaria.
- La empresa deberá elaborar manuales de normas y procedimientos administrativos en cuanto a cargos y funciones que estén adaptadas de forma objetiva a los procesos internos de la organización, es importante que todos los procedimientos queden adecuadamente cubiertos y que no existan lagunas o vacíos en los mismos evitando de esta manera la duplicidad de funciones.
- Solicitar asesoría externa, con el propósito de detectar desviaciones y mantenerse actualizados en los cambios consecuentes en las normativas legales vigentes.
- Mantener al alcance del personal que labora en el departamento administrativo, todas las normativas, leyes y demás información que se

vincule al sistema tributario venezolano con el fin de acudir a ellos en el momento que se presente alguna duda al realizar algún procedimiento.

- La empresa deberá realizar reuniones mensuales para tratar asuntos estratégicos tributarios involucrando a todo el personal responsable de la ejecución de los procesos tributarios identificando las debilidades y fortalezas de la aplicación de los mismos en búsqueda de mejoras continuas.
- La empresa en base al calendario tributario establecido por el SENIAT anualmente deberá realizar una proyección de sus actividades para optimizar los procesos en cuanto a la presentación y pago del impuesto en la fecha establecida.
- Deberá evaluar de forma periódica el cumplimiento los cronogramas establecidos en los lineamientos para su fiel cumplimiento.
- La empresa deberá comprobar la adecuada elaboración y presentación de los libros especiales (compras y ventas) dando cumplimiento a lo establecido en la Ley y demás normativas emitidas por la Administración Tributaria.
- Se deben apegar al plan estratégico propuesto que le permitirá optimizar el cumplimiento de los deberes formales en materia de IVA y evitar posibles reparos y sanciones por incumplimiento de las normativas tributarias.
- La empresa deberá encargarse del adecuado archivo y resguardo de los documentos inherentes a las obligaciones tributarias.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. (6ta Edición).** Editorial EPSTEME C.A.
- Arocha, M. (1996). **El Sistema Tributario Venezolano XXI Jornadas “José M. Domínguez”**
- Asociación Venezolana de Derecho Tributario (AVDT, 2004). **Imposición al Valor Agregado (I.V.A.) en Venezuela.**
- Baque Tania (2018). **El Impuesto Al Valor Agregado Y Su Incidencia En La Reactivación Económica De Los Habitantes Del Cantón Manta.** Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador.
- Bello Gabriela (2017). **Propuesta de lineamientos que optimicen el control fiscal en la verificación del cumplimiento de deberes formales por parte de los contribuyentes ordinarios del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) en la región central. Caso de estudio: Avenida Bolívar del municipio Bejuma, estado Carabobo.** Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Bernal Cesar (2001). **Metodología de la Investigación. Segunda Edición.** Prentice Hall
- Carrillo Karla (2018). **La planificación tributaria como control interno en el proceso de ventas en materia de impuesto al valor agregado en los contribuyentes especiales. Caso: Distribuidora Industrial DISINDCA, C.A.** Universidad de Carabobo, Venezuela.

Código Orgánico Tributario de la República Bolivariana de Venezuela. **Gaceta oficial N° 37305 de fecha 17 de Octubre de 2001**

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 36.860. 30 de Diciembre de 1999.** Caracas.

Hidalgo de Camba Alejandra, **Aspectos Generales De La Planificación Tributaria En Venezuela, Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín – Venezuela.** Disponible en: <http://www.pubicaciones.urbe>

Ley Impuesto al Valor Agregado (LIVA) **Gaceta Oficial 38.617, Febrero 01, 2007**

Moya Millán, E. (2006). **Elementos de Finanzas Públicas y derechos Tributario** Caracas: Mobiliarios.

Mundrick, (2009). **Sistemas de Información Administrativa. 2da Edición.** Prenticehall. México.

Navarro Eduardo (2019). **Análisis del Impuesto al Valor Agregado y el Impuesto a las Transacciones que muestran la doble Imposición Tributaria.** Universidad Mayor de San Simón. Bolivia.

Navarro Marina (2016). **Lineamientos administrativos para el cumplimiento de los deberes formales del Impuesto al Valor Agregado (IVA) en la empresa Distribuidora Rodríguez C.A., ubicada en Turmero, estado Aragua.** Universidad de Carabobo, Venezuela.

Olivero Lisbeth (2015). **Auditoría tributaria como mecanismo de disminución de errores en los deberes formales en materia del impuesto al valor agregado ante una fiscalización del Seniat. Caso de estudio transporte Transer, C.A.** Universidad de Carabobo, Venezuela.

Parella, S., y Martins, P., F. (2006). **Metodología de la Investigación Cualitativa. Tercera Edición.** Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. FEDUPEL. Caracas, Venezuela.

Providencia administrativa N° 0072 publicada en **Gaceta Oficial N° 39.975 de fecha 8 de noviembre de 2011**

Providencia N° 0296 sobre **“Sujetos Pasivos Especiales” publicada en Gaceta Oficial N° 37.970 del 30 de junio 2004**

Providencia Administrativa SNAT/2002/1455. **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 37.585 Diciembre 06,2002**

Ramírez, Tulio (2006). **Cómo Hacer un Proyecto de Investigación.** Editorial Panapo. Caracas

Reglamento de la ley del impuesto al valor agregado (1999). Publicado en **Gaceta Oficial N° 5363 de fecha 12 Julio de 1999.**

Reglamento sobre el cumplimiento de deberes formales y pago de tributos para determinados sujetos pasivos con similares características. (1995).

Decreto N° 863, de fecha 27 de Septiembre de 1995, publicado en Gaceta Oficial N° 35.816 de fecha 13 de Octubre de 1995

Sabino C. (2000). **El Proceso de Investigación**. Editorial Marvelli. Caracas, Venezuela.

Sampieri, Roberto (2014). Metodología de la investigación. 6ª Edición. México DF: McGRAW-HILC/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Serna Gómez, H. (2010). **Planeación y gestión estratégica (4 ed., Vol. 1)**. Bogotá: Panamericana Editorial Ltda. Recuperado el 29 de 04 de 2017

Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria. (SENIAT, 2005). **Impuesto al Valor Agregado, definiciones básicas, fundamento legal y reglamentario y reseña histórica**.

Torres María (2016). **Análisis comparativo de la Legislación Tributaria del Impuesto al Valor Agregado en el Ecuador y Colombia**. Universidad del Azuay, Ecuador.

Villegas, H. (2004). **Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario. 6ª Edición**. Buenos Aires. Desalma.

Tamayo y Tamayo (2008). **El Proceso Investigativo**. México: Editorial Limusa. Interamericana. D.F.

ANEXOS

Encuesta

| Ítems | OBSERVACIONES | SI | NO |
|-------|---|----|----|
| 1 | ¿En la empresa se labora siguiendo un Manual de Procedimientos Administrativos? | | |
| 2 | ¿Cuenta la Empresa con un Manuales de Normas y Procedimientos Tributarios? | | |
| 3 | ¿La organización cumple con las obligaciones tributarias? | | |
| 4 | ¿Conoce las consecuencias que acarrea el incumplimiento de las obligaciones tributarias? | | |
| 5 | ¿Después que la empresa fue designada agente de retención del IVA se ha visto afectado el procedimiento para practicar y enterar las retenciones del IVA? | | |
| 6 | ¿La empresa entrega los comprobantes de retenciones del Impuesto al Valor Agregado en el lapso establecido? | | |
| 7 | ¿Es suficiente el personal encargado de la materia tributaria para llevar a cabo todo el proceso que implican las retenciones? | | |
| 8 | ¿En el área Contable hay alguien especializado en materia de IVA? | | |
| 9 | ¿La preparación de las declaraciones del Impuesto al Valor agregado las realiza una sola persona? | | |
| 10 | ¿La empresa ha dejado de presentar alguna declaración del IVA? | | |
| 11 | ¿En la entidad se han hecho declaraciones en forma extemporánea? | | |
| 12 | ¿El SENIAT ha realizado algún tipo de fiscalización en la empresa en los últimos dos años? | | |
| 13 | ¿La empresa se encuentra preparada para enfrentar una fiscalización por parte de la Administración Tributaria? | | |
| 14 | ¿Han recibido capacitaciones sobre la actualización de las normas tributarias existentes en el país? | | |
| 15 | ¿Se verifica que las facturas cumplan con los requisitos de facturación exigidos por la administración tributaria? | | |
| 16 | ¿Las retenciones del Impuesto al Valor Agregado las realizan al momento del pago o el abono en cuenta de las facturas? | | |
| 17 | ¿Existe un control sobre la recaudación de los comprobantes de las Retenciones del Impuesto al Valor Agregado retenido por los clientes? | | |
| 18 | ¿Sabe en qué consiste el Procedimiento de Verificación de los Deberes Formales? | | |
| 19 | ¿Tiene conocimiento sobre la existencia de un Calendario para los Contribuyentes Especiales | | |
| 20 | ¿Considera que los planes implementados por el SENIAT son realmente efectivos? | | |

Fuente: Díaz y Luquez (2020)