



UNIVERSIDAD DE CARABOBO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA
PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA**

**ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO CONTABLE SOBRE LAS
RETENCIONES DEL IVA DE CLIENTES EN UNA EMPRESA DEL
SECTOR ALIMENTOS LÁCTEOS**

Autor:
Jesús Castillo

La Morita, junio de 2025



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y
CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA



ACTA VEREDICTO DEL TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

N° TEG 018
Periodo: 2S-2025

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO CONTABLE SOBRE LAS RETENCIONES DEL IVA DE CLIENTES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR ALIMENTOS LÁCTEOS.

Elaborado y presentado por:

Apellidos y nombres	C.I. N°	Carrera
Castillo Pinto Jesús Enrique	19.608.529	Contaduría Pública

Cumple con los requisitos exigidos para ser considerado:



Aprobado



No Presentó

JURADO EVALUADOR


TUTOR

Apellido y nombre: Pérez Surek
C.I. N°: 15.421.371




COORDINADOR

Apellido y nombre: Bello Airlys
C.I. N°: 15.181.730


JURADO PRINCIPAL

Apellido y nombre: Rumbos Leisy
C.I. N°: 10.230.844


SUPLENTE

Apellido y nombre: Torrealba Elaine
C.I. N°: 11.984.160

En La Morita a los 06 días del mes de agosto del año 2025



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA
PÚBLICA
CAMPÚS LA MORITA



CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Yo **Surelys María Pérez Rondón** titular de la cédula V-15.421.371 en mi carácter de Tutor(a) del Trabajo de Grado, titulado **ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO CONTABLE SOBRE LAS RETENCIONES DEL IVA DE CLIENTES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR ALIMENTOS LÁCTEOS**, presentado en este campus por el Bachiller **Jesús Enrique Castillo Pinto** titular de la cédula V-19.608.529, para optar el título de Licenciado en Contaduría Pública, declaro que he leído dicho trabajo después del debido acompañamiento que le he dado al tutoriado durante el período necesario, apruebo su contenido y así mismo considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser entregado presentado públicamente y evaluado por un jurado calificador en el consejo de escuela designe para tales fines.

En la morita a los veintiséis días del mes de junio de dos mil veinticinco.

Lcda. **Surelys María Pérez Rondón**

V- 15.421.371



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA
PÚBLICA
CAMPÚS LA MORITA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO CONTABLE SOBRE LAS RETENCIONES
DEL IVA DE CLIENTES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR ALIMENTOS
LÁCTEOS

Tutor(a)

Lcda. Surelys María Pérez Rondón

Aceptado en la Universidad de Carabobo

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública

Campus La Morita

Por **Lcda. Surelys María Pérez Rondón**

V- 15.421.371

La Morita, junio de 2025

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo, a Jehová Dios mi Padre, a Jesucristo mi Salvador y Redentor y de una manera especial a mi amigo, El Espíritu Santo, quien me ayudó, fortaleció y acompañó en cada etapa de este maravilloso camino universitario. A mi esposa Scarlet, por su paciencia y apoyo incondicional, por creer en el plan perfecto de Dios para nuestras vidas, su Fe inquebrantable me empujaba cada día hacia la meta.

A mis hijos Matías y Victoria, quienes en su inocencia celebraban cada semestre aprobado, creyendo en mí y dándome ánimo para seguir avanzando y demostrarles a ellos que con Dios todo se puede. A mi madre Griselda, por darme animo cada día, su Fe y sus oraciones han sido muy valiosas e importantes para mí. A mi hermano Víctor Castillo, quien aun en la distancia, ha estado presente en cada momento importante de mi vida, apoyándome con todo su corazón.

A mi Papá, Efigenio Castillo, quien hubiera estado muy orgulloso y feliz de poder estar presente en este gran logro. A mi abuela Matilde Gómez, por cada consejo y por ser un gran ejemplo de constancia y dedicación. A mi suegra Elida Vargas, quien celebraba conmigo la victoria de cada semestre aprobado, sus palabras y apoyo fueron de gran Bendición y motivación para mí.

A cada hermano de la iglesia Epicentro de Avivamiento Cristiano “El Arca de Su Presencia” quienes han ocupado un espacio muy importante en mi corazón y a quienes dedico también la victoria que me ha dado nuestro Señor Jesucristo. En general, dedico este trabajo a todas las personas que fueron parte de este gran logro.

Jesús Castillo

AGRADECIMIENTOS

Con todo mi corazón, Al Padre, Hijo y Espíritu Santo, toda mi vida se lo debo a ellos. A mi esposa por su dedicación, confianza, esmero y apoyo incondicional. Al Licenciado Ernesto Brito, quien ha sido más que un jefe, un amigo incondicional, un ejemplo de constancia y superación, alguien a quien estimo mucho y a quien agradezco por todo su apoyo en cada etapa de mi vida profesional.

A mi jefa, tutora y amiga, la Licenciada Surelys Pérez, quien ha sido un ejemplo de perseverancia y aprendizaje continuo, gracias por cada consejo, por su confianza y apoyo, siempre estaré muy agradecido por toda la ayuda que me ha brindado.

A Productos Lácteos Flor de Aragua, C.A. y a su directiva en general, por la oportunidad y la confianza de permitirme culminar mis estudios en el pleno ejercicio de mis labores cotidianas como empleado, en especial, a su ex-director el Ingeniero Miguel Rodríguez, quien creyó en lo que podía aportar para esta gran empresa, dándome un voto de confianza y permitiéndome ser parte de esta gran familia.

Gracias a todos mis compañeros de trabajo, ejemplos de profesionalismo y perseverancia. A todos los que han sido parte de este gran logro, familiares y amigos, muchas gracias.

Jesús Castillo

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTOS	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA	3
Planteamiento del Problema	3
Formulación del Problema	7
Objetivos de la Investigación	8
Objetivo General	8
Objetivos Específicos	8
Justificación de la Investigación	8
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO	10
Antecedes de la Investigación	10
Bases Teóricas	13
Control Interno	14
Tributos	21
Impuestos	22
Origen del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.)	23
El Impuesto al Valor Agregado	26
Características Generales del IVA	29
Retenciones del IVA	32
Agente de Retención	32
Bases Legales	33

CAPÍTULO III	35
MARCO METODOLÓGICO	35
Paradigma de la investigación	35
Nivel de la Investigación	36
Diseño de la Investigación	36
Tipo de la Investigación	37
Unidad de Análisis	38
Población y Muestra	38
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	39
Validación y Confiabilidad del Instrumento	40
Técnicas de Análisis de Datos	41
CAPÍTULO IV	42
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	42
Análisis del cuestionario	43
CAPÍTULO V	66
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
Conclusiones	66
Recomendaciones	68
REFERENCIAS	70
ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Bases Legales.....	34
Tabla 2. Recepción oportuna de comprobantes	43
Tabla 3. Registro oportuno de comprobantes	44
Tabla 4. Relación de comprobantes por recibir a partir de libro de ventas.....	45
Tabla 5. Relación de comprobantes recibidos en correos aislados.	46
Tabla 6. Impacto en el flujo de efectivo por faltante de comprobantes.	47
Tabla 7. Imposibilidad de rebajas en impuesto a pagar.	48
Tabla 8. Especialización para seguimiento de comprobantes IVA.....	49
Tabla 9. Protocolo para la captación oportuna de los comprobantes de retención IVA.	50
Tabla 10. Registro en el periodo de comprobantes IVA.....	51
Tabla 11. Emisión de reportes de comprobantes de retención IVA para verificación.	52
Tabla 12. Verificación de comprobantes de retención IVA en el portal.....	53
Tabla 13. Verificación de declaración informativa por contribuyentes especiales IVA.	54
Tabla 14. Archivo de comprobantes de retención IVA.....	55
Tabla 15. Eficiencia de la información contable de las declaraciones IVA.....	56
Tabla 16. Capacitación al personal responsable de la gestión contable IVA.....	57
Tabla 17. Manual actualizado de normas y procedimientos para retención IVA	58
Tabla 18. Sistematización tecnológica para control y registro de facturas.	59
Tabla 19. Mecanismos de recordatoria al cliente para gestión de los comprobantes.	60
Tabla 20. Retraso en los despachos de clientes con retraso de comprobantes.....	61
Tabla 21. Comunicación entre el área de logística e impuestos para presionar al cliente.	62

Tabla 22. Políticas de negociación de ventas para retrasos de comprobantes de retención.....	63
Tabla 23. Apoyo del departamento de cobranza para la gestión de comprobantes de retención IVA para verificación.....	64

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Recepción oportuna de comprobantes	43
Gráfico 2. Registro oportuno de comprobantes	44
Gráfico 3. Relación de comprobantes por recibir a partir de libro de ventas.....	45
Gráfico 4. Relación de comprobantes recibidos en correos aislados.	47
Gráfico 5. Impacto en el flujo de efectivo por faltante de comprobantes	48
Gráfico 6. Imposibilidad de rebajas en impuesto a pagar.....	48
Gráfico 7. Especialización para seguimiento de comprobantes IVA.	50
Gráfico 8. Protocolo para la captación oportuna de los comprobantes de retención IVA.	51
Gráfico 9. Registro en el periodo de comprobantes IVA.....	52
Gráfico 10. Emisión de reportes de comprobantes de retención IVA para verificación.....	52
Gráfico 11. Verificación de comprobantes de retención IVA en el portal.....	54
Gráfico 12. Verificación de declaración informativa por contribuyentes especiales IVA.....	55
Gráfico 13. Archivo de comprobantes de retención IVA	56
Gráfico 14. Eficiencia de la información contable de las declaraciones IVA.	57
Gráfico 15. Capacitación al personal responsable de la gestión contable IVA	58
Gráfico 16. Manual actualizado de normas y procedimientos para retención IVA. ...	59
Gráfico 17. Sistematización tecnológica para control y registro de facturas.....	60
Gráfico 18. Mecanismos de recordatoria al cliente para gestión de los comprobante.	61
Gráfico 19. Retraso en los despachos de clientes con retraso de comprobantes.....	62
Gráfico 20. Comunicación entre el área de logística e impuestos para presionar al cliente	63

Gráfico 21. Políticas de negociación de ventas para retrasos de comprobantes de retención.....	64
Gráfico 22. Emisión de reportes de comprobantes de retención IVA para verificación.	65

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA
PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA

**ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO CONTABLE SOBRE LAS
RETENCIONES DEL IVA DE CLIENTES EN UNA EMPRESA DEL
SECTOR ALIMENTOS LÁCTEOS**

Autor: Jesús Castillo
Tutora: Surelys Pérez
Año: 2025

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar el control interno contable sobre las retenciones del IVA de clientes en una empresa del sector alimentos lácteos. Metodológicamente, se trató de una investigación de campo, no experimental y descriptiva, la población estuvo conformada por 8 personas responsables en la empresa del procesamiento contable - tributario y de la gestión de los comprobantes de retención IVA, como instrumento de recolección de datos se instrumentó un cuestionario de 22 planteamiento expresados en una escala de Likert de tres opciones del acuerdo. Se concluye se identifica que también existen pocas acciones que presionen a los clientes en la entrega de los comprobantes de retención, como es el caso de priorizar los despachos a aquellos que estén al día con dichos documentos e internamente no se manejan estrategias de comunicación sostenidas que recuerden al cliente la debida entrega o envío electrónico del comprobante, limitación que mantiene este retraso en los registros. En conclusión, en materia de control contable existe un eficiente flujo de procesos, requiriendo reforzamiento en materia de gestión de estrategias de apoyo y acelerar los resultados a través de la especialización, capacitación y diversificación de estrategias para asegurar la recepción de los comprobantes. Entre las recomendaciones se sugiere que es fundamental que el área de contabilidad e impuestos emigre a un sistema de apoyo en el procesamiento de datos innovador tecnológicamente que brinde oportunidad, apoyo integral a la gestión y toma de decisiones.

Palabras clave: control interno contable, retención IVA, clientes.

INTRODUCCIÓN

El Impuesto al Valor Agregado (IVA) en Venezuela representa el impuesto con mayor recaudación; por tanto, ocupa un lugar importante dentro del presupuesto nacional, razón por la cual, a partir del 2003, luego de diferentes modificaciones el Estado decidió asumirlo definitivamente dentro del sistema tributario. En virtud de la connotación que el mismo ha tenido, se han implementado una serie de estrategias con el propósito de incrementar los niveles de recaudación de este impuesto; por lo que se han puesto en práctica modificaciones en el ámbito legal, que permiten al ente recaudador tener mayor control sobre los contribuyentes.

Tales modificaciones implicaron mayores obligaciones por parte de los contribuyentes y el ejercicio de mayores controles por parte del sujeto activo. Siendo que el contribuyente ha debido adecuar su gestión interna para adaptar sus procesos administrativos-contables a las exigencias impuestas; mientras que al Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) se le ha otorgado la potestad para emplear las herramientas necesarias que le permitan verificar si el contribuyente está enmarcando sus actuaciones a la legalidad vigente.

Dentro de este contexto y de acuerdo con lo señalado en el Código Orgánico Tributario (2020) fueron creados los Agentes de Retención, que tienen por obligación retener un porcentaje de lo correspondiente por el monto del impuesto; por lo que cada vez que realice una compra deberá en primer lugar verificar que las facturas recibidas están acorde a las exigencias de la Administración Tributaria; posteriormente practicar la retención y emitir el comprobante; el cual será entregado al proveedor; posterior a ello, dependiendo de su terminal de Registro de Información Fiscal (RIF), realizará la declaración y pago de dichas cantidades en las fechas que el portal del SENIAT ha establecido para tal fin. Vale mencionar que quienes no cumplan con tales obligaciones serán sancionados por considerar que están defraudando al Fisco Nacional.

En este orden de ideas, la empresa del sector Alimentos Lácteos, designada como Agente de Retención del Impuesto al Valor Agregado, está presentando una serie de incidencias internas debido a un aparente débil control sobre la recepción y registro de los comprobantes de las retenciones de IVA. De allí, el investigador se ha planteado analizar dicho proceso, desarrollando una investigación que respondió a la siguiente estructura:

Capítulo I: Corresponde explicar cuál es el problema que se ha observado dentro de la entidad; así como las causas que lo originan y las consecuencias que pudiera presentar para la empresa; de igual manera se exponen los objetivos de la investigación. Por otra parte, se expone la importancia del tema su alcance.

Capítulo II: En este apartado el investigador realiza un resumen de las bases teóricas que le son de utilidad para el desarrollo del trabajo; asimismo presenta los antecedentes que sirven para reconocer la importancia que tiene el tema; a la vez se hace una revisión del basamento legal que sustenta a la investigación.

Capítulo III: Acá se explica la forma en la que se abordó la investigación, exponiendo el tipo, el diseño, la conformación de la población y la selección de la muestra, así como las técnicas de recolección de datos, las fases por las que atravesará el investigador para el logro de los objetivos y los aspectos administrativos que se requieren.

Capítulo IV: Donde se hace un análisis de los resultados obtenidos, siendo que para el caso como se aplicó un cuestionario, se obtuvieron valores numéricos que facilitaron el análisis cuantitativo, por cuanto se debió construir tablas y gráficas para posteriormente hacer un examen minucioso de los mismos.

Capítulo V: En el cual se exponen las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó. Para finalizar se presentan las referencias bibliográficas y los anexos del presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Actualmente, en Venezuela, el sistema tributario constituye una fuente importante de ingresos públicos como resultado de la modernización integral de la estructura y administración tributaria a inicio de los 2000. Progresivamente, los impuestos han tenido una connotación importante al auxiliar el presupuesto de ingresos de la nación, como parte de la instrumentación de una serie de políticas fiscales paralelas para avivar al sector económico; lo anterior, se apoya en los relatos de Tolosa (2003), cuando indica:

Los cambios profundos que trae aparejados cualquier proceso de transformación, han requerido la adopción de ciertas estrategias que permitan lograr eficientemente los objetivos planteados. La primera de dichas estrategias se inició en el año 1989, con la propuesta de una Administración para el Impuesto al Valor Agregado, que luego fuera asumiendo paulatinamente el control del resto de los tributos que conformaban el sistema impositivo nacional para ese momento.

El sistema tributario venezolano actual es producto de la aplicación de un conjunto de reformas legales y administrativas por parte del Estado, cuyo único objeto fue que la recaudación impositiva inyectara capitales al país, obligando de manera radical al contribuyente a cumplir con su deber de contribuir en el sostenimiento de la nación por la vía pecuniaria; principalmente, por medio del pago de los impuestos generales.

En consecuencia, se han realizado reformas en materia tributaria, específicamente en la Ley de Impuesto Sobre la Renta (ISLR) y en la Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA), por ser tributos de gran relevancia en el proceso

de recaudación fiscal, debido a que los mismos generan ingresos que permiten el desarrollo de proyectos nacionales, regionales y locales.

En el presente, el Impuesto al Valor Agregado ha generado grandes retribuciones al presupuesto venezolano, muy por encima del Impuesto Sobre La Renta, por lo que el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), se ha procurado mantener tales estadísticas impulsando una gestión de control constante que permita dicho cometido (Cardivillo, 2023).

En este sentido, todas las reformas que ha sufrido el IVA han implicado adecuaciones internas en la gestión de los contribuyentes según el caso, para así poder cumplir con todas las exigencias impuestas por el Legislativo Nacional a través de las leyes, reglamentos y demás formas jurídicas que regulan la materia. Ya que, por medio de estas fuentes legales, la Administración Tributaria nacional puede controlar la actuación de los contribuyentes y así reconocer si está o no enmarcado dentro de la legalidad.

En este mismo orden de ideas, se tiene que para poder ejercer un mayor control sobre buena parte de los contribuyentes, el SENIAT, de acuerdo a lo señalado en el Código Orgánico Tributario, crea las figuras de Agentes de Retención; que según las ideas de Candal (2005) y Delgado (2010) la Administración Tributaria tiene la potestad de designar a las personas naturales y jurídicas en atención a su nivel de ingresos brutos anuales, que realicen operaciones gravadas con el impuesto, para que retengan de sus proveedores ciertas cantidades por concepto del Impuesto.

Siendo así, el proveedor no recibirá la totalidad del IVA facturado, ya que el comprador deberá retener un porcentaje, entregándole un comprobante de retención por el importe que le haya retenido, pudiendo ser descontado por el vendedor de su cuota tributaria. Tal categoría debe ser notificada al contribuyente mediante Providencia Administrativa para que éste realice las adecuaciones necesarias que le permitan cumplir sus obligaciones.

Actualmente, el proceso de recaudación y pago anticipado del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) a través de las retenciones de I.V.A., consiste en que el pagador, deberá descontar del monto adeudado por cada factura un porcentaje aplicado sobre dicho impuesto, el cual, el pagador deberá cancelar posteriormente al fisco. De esta manera, tanto los sujetos pasivos especiales como los entes públicos, nacionales, estatales y municipales, por ser designados agentes de retención, se les atribuye la responsabilidad de retener y enterar el I.V.A., en calidad de intermediarios entre la Administración Tributaria y los vendedores de bienes y servicios.

Sin duda, existen dos escenarios notorios que incurren en este procedimiento tributario. En primer lugar, el Agente de Retención que tiene la obligación de retener y generar un comprobante de retención una vez recibida la factura, el cual debe ser entregado al contribuyente a más tardar dentro de los primeros dos (2) días hábiles del período de imposición siguiente del Impuesto al Valor Agregado a aquel en que se practicó la retención, según la Providencia Administrativa SNAT/2015/0049 de Venezuela, y en segundo lugar, el contribuyente ordinario del I.V.A., que en su condición de responsable, requiere soportar y registrar el monto no percibido, producto de la retención aplicada por sus clientes.

En este sentido, se observa que el cumplimiento oportuno de las obligaciones de los agentes de retención de, realizar, entregar y enterar los comprobantes de retención, son de gran importancia para los contribuyentes de este impuesto. Como vemos, si el contribuyente no recibe los comprobantes en los lapsos establecidos por la normativa, tendrá que cancelar a la Administración Tributaria la totalidad del impuesto, afectando considerablemente su flujo de caja. Al mismo tiempo, se podría considerar que la falta de control sobre la recepción y registro de los comprobantes de retención pueden generar pérdidas considerables, en los casos que se dejen de aprovechar (por falta de seguimiento) las retenciones realizadas efectivamente por los clientes.

Tal es el caso de una empresa del sector Alimentos Lácteos ubicada en Maracay Edo. Aragua; empresa con más de 60 años de trayectoria en el mercado, abasteciendo a diversas cadenas de automercados, distribuidores y mayoristas a nivel nacional. Se trata de una organización que pertenece al sector económico secundario, en donde su principal fuente de ingreso proviene de la venta y distribución de productos lácteos, específicamente de quesos frescos, madurados y semi madurados, la cual posee, en su departamento de cuentas por cobrar, un equipo de trabajo, conformado por un (1) coordinador encargado, tres (3) analistas que tienen la función de facturar, evaluar los créditos y registrar las cobranzas y un (1) pasante del ciclo diversificado o universitario que registra los comprobantes de retención, y que labora temporalmente.

Es necesario señalar, que el proceso de registro y conciliación de los comprobantes de retención del I.V.A. en esta organización, carecen de control y seguimiento, ocasionando la ausencia, atraso y en ocasiones la duplicidad en los registros contables recibidos de los clientes. No obstante, es necesario considerar que cierto grupo de clientes, mantienen como habito y costumbre enviar el comprobante de retención al finalizar el pago de las facturas, demorando en ocasiones hasta tres y cuatro meses en enviar el comprobante de retención, incumpliendo notablemente con las normas establecidas en providencia.

Importa y por muchas razones, desarrollar las mejores prácticas en la recepción, registro, seguimiento y aprovechamiento del comprobante de retención del mencionado impuesto, con el fin de salvaguardar los activos de la organización. Para González (2021: Documento en línea) los registros o asiento contables “son necesarios para trazar el flujo de la actividad, pero también para elaborar un retrato fiel de la situación financiera de la empresa”. Visto de otra forma, los asientos contables representan la evidencia inicial de las transacciones económicas de toda organización, los cuales, tienen como principal objetivo, alimentar los estados financieros para su posterior evaluación.

En este sentido, se diagnosticó, la ausencia de conciliaciones entre los comprobantes registrados por la empresa y lo declarado efectivamente en el portal SENIAT por sus clientes, proceso inherente al control de registros de dichos comprobantes de retención, que alertan oportunamente cualquier atraso y/o pérdidas monetarias producto del incumplimiento en la recepción y registros del mismo.

De acuerdo con lo expresado, se identifican algunas situaciones relacionadas con los registros de comprobantes de retención de IVA procesados en el departamento de cuentas por cobrar, entre ellos se aprecian incongruencias en los saldos de los estados de cuenta, interrumpiendo el proceso de ventas y pago de comisiones a vendedores, debido a saldos abiertos; además el desequilibrio altera el activo corriente ocasionando poca disponibilidad del flujo de caja por excesos en el pago de impuestos.

La situación antes referida se presume que se asocia con la ausencia de conciliación entre los comprobantes de retención por recibir y comprobantes recibidos y registrados; lo cual apunta a un débil procedimiento de control interno sobre la recepción y conciliación de comprobantes de retención de clientes afectando la calidad de la información para la gestión del flujo de efectivo y para el cumplimiento de la obligación tributaria de manera oportuna y certera.

Si la situación antes descrita se mantiene, la empresa creará una fuente de riesgo mayor, tanto financiera y tributariamente que entorpece la eficiencia organizacional y, que incluso, puede generar otras situaciones internas de mayor envergadura, como incumplimientos que se conviertan en un costo de esa naturaleza tras una sanción tributaria.

Formulación del Problema

En atención a la problemática planteada, se formulan la siguiente interrogante:

¿Cuáles aspectos inciden en el control interno contable sobre las retenciones del IVA de clientes en una empresa del sector alimentos lácteos?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar el control interno contable sobre las retenciones del IVA de clientes en una empresa del sector alimentos lácteos.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual en cuanto al seguimiento contable sobre las retenciones del IVA de clientes en una empresa del sector alimentos lácteos.
- Describir el procedimiento contable para la recepción y registro contable de los comprobantes de retención en una empresa del sector alimentos lácteos.
- Determinar los mecanismos que garantizan el efectivo cumplimiento de las retenciones de parte de los clientes en una empresa del sector alimentos lácteos.

Justificación de la Investigación

La razón de ser de todo Estado es la prestación de servicios que permitan satisfacer las necesidades del colectivo, para ello requieren de cuantiosos recursos económicos que le hagan viable tal actividad, es por ello que debe acudir a diferentes fuentes que le ayuden a generar sus recursos; Venezuela no escapa de esta realidad; siendo que para poder obtener recursos financieros el Estado se vale del uso de sus riquezas naturales así como del cobro de diferentes tributos, teniendo así un sistema tributario consolidado, donde existen diversidad de impuestos nacionales, estatales y municipales.

En lo que respecta al sistema tributario nacional, el ente encargado de la recaudación y administración de los mismos es el SENIAT, el cual tiene diversas

estrategias para alcanzar las metas de recaudación que le impone el Poder Ejecutivo, entre las cuales se cuentan la aplicación de controles que le permiten obtener de manera inmediata los impuestos por parte del contribuyente.

Entre los impuestos que generan mayor rentabilidad al Estado se encuentra el IVA, el cual es pagado por todo aquel que realice las actividades señaladas en la ley y es pagadero mensualmente, sin embargo existen algunos contribuyentes que no realizan el pago de manera oportuna, por lo cual el Estado no percibe los ingresos requeridos; razón por la cual el SENIAT creó la figura de Agentes de Retención los cuales tienen como función ser responsables por el pago anticipado, por parte de los contribuyentes, de los montos correspondientes del IVA.

Dentro de este contexto, tales figuras tienen la obligación de cumplir con algunas formalidades, las cuales están implícitas dentro de la Providencia que regula la materia, teniendo entre otros, realizar la retención, entregar comprobantes de retención, así como enterar oportunamente a la Administración Tributaria, pese a que las normas explican con claridad cuáles son sus obligaciones existen empresas que persisten en no realizar adecuadamente el procedimiento inherente a tal obligación.

Tal es el caso de una empresa del sector alimentos lácteos. la cual presenta ciertos inconvenientes con la recepción de las retenciones en materia de IVA, razón por la cual la presente investigación servirá para revisar sus mecanismos de control que en su integración favorece el cumplimiento cabal de sus obligaciones de manera eficaz al mismo tiempo que salvaguarda su equilibrio financiero. Por último, se tiene que la presente sentará las bases para que en el corto plazo mejore los mecanismos de control que le permitan garantizar el cumplimiento de sus obligaciones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedes de la Investigación

Arias (2016: 108) explica que los antecedentes de la investigación:

se refiere a los estudios previos, trabajos y tesis de grado, trabajos de ascenso, artículos e informe científicos relacionados con el problema planteado, es decir, investigación realizada anteriormente y que guarda alguna vinculación con el problema de estudio, por lo que no debe confundirse con la historia del objeto en cuestión.

Los investigadores ameritan ubicarse en el área investigativa del tema tratado y relacionarse con estudios previos que vislumbren la relevancia con el mismo, con la finalidad de comprobar que generará un conocimiento novedoso y obtener aportes valiosos para el curso de sus acciones; por ello, dentro de sus búsquedas iniciales es preciso que se generen los antecedentes de la investigación, que en esta oportunidad presentan conexiones directas e indirectas a través de los siguientes productos.

Blandin (2023) elaboró un trabajo de tesis que se titula: Incidencia de las Retenciones de IVA en el flujo de caja de la empresa Papeles Paparo 1515, C. A. año 2022, el cual presentó en la Universidad Valle del Momboy obteniendo la Especialización en Gerencia Tributaria. La finalidad de la investigación es detectar el impacto en el flujo de caja y otros rubros financieros que representa la gestión y procesamiento de las retenciones del IVA. Desde el punto de vista metodológico se trató de una investigación de campo descriptivo, los datos se recolectaron a través de un cuestionario expresado en escala de Likert.

La conclusión evidencia que este elemento tributario tiene una incidencia del 75% en los activos corrientes e incluso afecta los movimientos de contabilidad y la

información financiera, debido a que los datos los extemporáneos. Esta investigación confirma que es necesario gestionar el registro oportuno de las retenciones IVA, debido a que este factor tributario incide directamente en el equilibrio del flujo de caja, una de las preocupaciones de este estudio, argumentos que relacionan ambos estudios.

Méndez y otros (2023) escribieron un artículo titulado: Auditoría Tributaria como Mecanismo de acción, frente al Sistema de Retenciones de IVA en el cual analizan la auditoría tributaria como mecanismo de acción en la Empresa REDOVICA, C.A., frente al sistema de las Retenciones de IVA. Así, la investigación se encontró enmarcada en el enfoque cuantitativo, tipo de investigación descriptiva y diseño de campo no experimental, la población fue finita, a las que se le aplicó una encuesta de 24 ítems. La empresa REDOVICA, C.A, realiza auditoria periódicamente, sin aplicar fallas detectadas por el auditor, también da cumplimiento a los procedimientos de la auditoria tributaria, sin embargo, incurre con el sistema de retención de IVA. Asimismo, cumple con los lineamientos, pero de forma esporádica, a causa de razones externas que trae como consecuencia el incumplimiento de la declaración y pago de las retenciones.

De esta manera, se evidencia la importancia de la revisión constante de los registros contables en materia de todo el sistema IVA, quedando demostrado que en la actualidad en las empresas debe formalizarse la revisoría y el control permanente sin ello perder vigencia.

Gómez y Figuera (2021) en la Universidad de Oriente obtuvieron su título de Licenciado en Contaduría Pública tras la presentación de la tesis denominada: Analizar el procedimiento de control interno aplicado a la declaración del impuesto al valor agregado en la empresa Oiltools de Venezuela, S, A, Anaco Estado Anzoátegui. El objetivo de la investigación fue analizar el procedimiento de control interno aplicado a la declaración del Impuesto al Valor Agregado (IVA) de la empresa, la

cual viene presentando ciertas debilidades en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones tributarias, las cuales pudieran estarse debiendo a la falta de controles.

Para el desarrollo del estudio, se realizó un trabajo de campo, con apoyo documental y un nivel descriptivo, en cuanto la población y muestra se trabajó con la totalidad del personal que labora en el área el cual estuvo conformado por ocho personas a las que se le aplicó una guía de encuesta para obtener la información requerida.

Las conclusiones de las investigadoras fueron: la empresa no ha establecido normas de control interno tributario para el cumplimiento del Impuesto al Valor Agregado (IVA), lo que ha generado que la misma presente fallas en cuanto a la planificación del proceso tributario, por lo que en ocasiones han presentado las declaraciones y pago de manera extemporánea, así como tampoco han establecido normas que garanticen el apego al marco legal vigente, por otro lado no se han preocupado por contar con las herramientas financieras necesarias, por lo que al momento de una fiscalización la entidad será objeto de sanciones que afectaran su normal equilibrio financiero.

Esta investigación se relaciona con la actual porque enfatiza la importancia del control interno en el área tributaria, específicamente en lo que respecta a las retenciones del IVA; por lo tanto, es fundamental analizar su sistema para detectar las deficiencias y poder subsanarlas de manera oportuna, evitándose así riesgos mayores en momentos de fiscalizaciones institucionales.

Aquino y Zerpa (2020) elaboraron para obtener el grado de Contador Público en la Universidad José Antonio Páez el trabajo de grado que lleva por título: Controles internos para optimizar el proceso de registro de los comprobantes de retención del IVA de la Empresa OLTP ATM SYSTEM C. A. con la finalidad de proponer controles internos para optimizar el proceso de registro de los comprobantes de retención del y lograr un oportuno registro, así como una gestión eficiente para el

aprovechamiento de la retención en el tiempo en que fue originado, permitiendo mayor veracidad sobre la información contable.

El estudio estuvo enmarcado bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo de nivel descriptivo, con apoyo documental. Para ello, se debió hacer un diagnóstico de la situación actual en el área de contabilidad e impuestos, permitiendo identificar las debilidades existentes en sus procesos y lograr diseñar una propuesta de acuerdo a las necesidades particulares de la empresa en estudio. recolectaron la información a través de la observación directa y la entrevista estructurada apoyada del instrumento el cuestionario. La población seleccionada estuvo comprendida de seis (06) personas que integran el área administrativa de la empresa.

Con los resultados se elaboró una matriz DOFA donde se extrajeron las estrategias que dieron sustento a la propuesta. Se concluye que el control interno es de gran importancia debido a que determina el conjunto de esfuerzos y áreas dentro de una empresa, que velan por resguardar sus recursos, verificar la información financiera y administrativa que toma lugar en sus operaciones, así promover la eficiencia de los procesos y adhesión del personal a las políticas gerenciales. La investigación antes descrita ofrece una orientación metodológica para la sistematización de los resultados del trabajo de campo, además de ofrecer información teórica para dimensionar las variables estudiadas.

Bases Teóricas

La teoría es una herramienta fundamental para que los investigadores puedan orientar su proceso de búsqueda, entendimiento y tratamiento de la problemática abordada; por ello es preciso que este repertorio sea tratado con detalle, pensamiento crítico e incluya todos los elementos conceptuales inmersos en la temática dimensionada. Tomando en cuenta estas ideas, se ha desarrollado como base teórica los siguientes puntos:

Control Interno

El control interno constituye el conjunto de políticas adoptadas por una organización, para salvaguardar sus recursos contra cualquier tipo de fraudes e insuficiencias, así como para verificar la exactitud y confiabilidad del sistema de información financiera, también es de utilidad para alentar y medir el cumplimiento de las políticas de la organización y promover la eficiencia de sus operaciones. En este sentido, Santillana (2003: 3) señala que:

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración.

El control interno tal y como lo plantea Santillana son las diferentes técnicas que se aplican con el fin de salvaguardar el patrimonio de la empresa; tales controles se aplican en diferentes ámbitos, teniendo que uno de los de vital importancia está relacionado con el tema tributario, puesto que con este tipo de control se puede verificar la exactitud de los procedimientos que la empresa desarrolla con el fin de cumplir con las obligaciones que los diferentes entes tributarios les impone; con la finalidad de garantizar que las gestiones que se desarrollan sean en pro de apegarse a las normas tributarias, lo que le evitará el incurrir en errores que le pudieran generar sanciones, viéndose afectadas económicamente.

El control interno incluye controles que se pueden considerar como contables y administrativos; a los controles administrativos se llama a veces controles de operación, porque se relaciona con las operaciones y no a la contabilización de esas operaciones.

Control Interno Administrativo

Comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión, que lleva a la autorización de las transacciones y actividades por parte de la Gerencia, de manera que fomente la eficiencia de las operaciones, la observancia pública y el logro de las metas y objetivos programados. Cabe destacar, que los controles administrativos son procedimientos existentes en las empresas para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la Dirección.

También de acuerdo con lo referido por Santillana (2003) se refieren a operaciones que no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro ramo de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera-contable, por ejemplo, contrataciones, planificación y ordenación de la producción, relaciones con el personal, etc. Los controles administrativos se relacionan con normas y procedimientos relativos a la eficiencia operativa y a la adhesión a las políticas prescritas por la administración. Estos controles solo influyen indirectamente en los registros contables.

Control Interno Contable

Hace referencia a los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables. Este control contable no sólo se refiere a normas de control con fundamento puro contable como por ejemplo, la respectiva documentación soporte de los registros, conciliaciones de cuentas, reparo de asiento, normas de valoración, existencia de un plan de cuenta, etc., sino también a todos aquellos procedimientos que, afectando a la situación financiera o al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registro, es decir, autorización de cobros y pagos, conciliaciones bancarias, comprobación.

Según Catacora, (1997:244):

Comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que tienen que ver principalmente y están relacionados directamente con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como los sistemas de autorización y aprobación, segregación de tareas relativas a la anotación de registros e informes contables de aquellos concernientes a las operaciones o custodia de los activos, los controles físicos sobre los activos y la auditoría interna.

En definitiva, el control contable es un conjunto de procedimientos empleados para garantizar la confiabilidad de las operaciones contables y a salvaguardar los activos. Además, incluye controles tales como la autorización y aprobación previa a su registro de las transacciones contables, segregación de las funciones de registro o elaboración de informes y de custodia o control físico de los activos y dejar las funciones a cargo de las personas más capacitadas y entrenadas. También hay que señalar que el control contable tiene relación directa sobre las cifras de los estados financieros.

Estos dos controles se entremezclan muchas veces debido a que ambos son factores comunes en la gestión empresarial. En el sistema de control interno, el control contable tiene una gran importancia por la veracidad que da lugar a toda organización contable, pero no hay que olvidar que en la empresa también existe un sistema administrativo que no solo se apoya en la contabilidad, sino que contempla un total de funciones que contribuyen a la marcha de los distintos sistemas operativos de la misma.

Vale acotar que el control interno no exime a la empresa de alejarse de su meta, puesto que los procedimientos son ejecutados por personas que son susceptibles de equivocarse, sin embargo, en la medida en la que el sistema de control interno sea eficiente en esa misma medida se evitan las desviaciones, por lo que éste debe contar

con los siguientes aspectos, según las ideas de Santillana (2003) Estupiñán (2006), tales elementos se componen de: El ambiente de control, evaluación de riesgos, sistemas de información y comunicación, procedimientos de control, vigilancia.

A continuación, considerando las palabras de Santillana y Estupiñán, se procede a explicar los elementos antes mencionados

Ambiente de control: Son las actitudes que asumen las personas ante las normas de control interno. Es así que el ambiente de control se relaciona con la visión que los directivos ofrecen al resto del personal sobre la conducta que deben seguir en el desarrollo de sus actividades; por lo que es indispensable la segregación de las funciones, a fin de que cada uno reconozca sus responsabilidades.

En este sentido, se tiene que se debe procurar la contratación de personas aptas y capaces para desarrollar las actividades y tareas en función al cargo que vaya a ejercer dentro de la organización inculcándoles valores de respeto a las normas, como ya se mencionó, haciendo hincapié en valores compartidos y el trabajo en equipo

Evaluación de Riesgos: Prosiguiendo con las ideas de los autores, se tiene que todas las actividades empresariales están sujetas a riesgos, por lo que el control interno debe estar diseñado de manera que se detecten a tiempo para prevenirlos; es así que la evaluación del control interno debe estar encaminada en la detección y análisis de las fuentes de riesgos, con el fin de tomar las medidas necesarias, para prevenirlos o minimizar sus efectos.

Vale decir, que la relevancia de la evaluación del control interno viene dada por el hecho de que los estados financieros deben reflejar la realidad de la entidad, haciendo una evaluación de los datos que en ellos se presentan valorando adecuadamente cada una de las partidas que en ellos se incluyen, a su vez se debe tener presente los métodos empleados para la valoración de los inventarios y el cálculo de las estimaciones o provisiones para las cuentas que lo ameriten.

En definitiva, la evaluación de riesgos tiene como propósito que la gerencia los detecte a tiempo y pueda tomar las acciones preventivas necesarias para evitar que ocurran, y si llegasen a ocurrir se puedan tomar las decisiones del caso y establecer las respectivas responsabilidades del caso.

Actividades de Control: Son las tareas que el personal ejecuta con el fin de cumplir con las actividades asignadas, teniendo presente las normas y procedimientos prescritos para tales fines, así se tiene la certeza de que las personas cumplen con las instrucciones dadas por sus superiores, a la vez que se toman las medidas necesarias para controlar los riesgos que impidan el logro de las metas y objetivos

Información y Comunicación: Opinan los autores que este elemento consiste en recopilar, comunicar e informar la información en la forma y momento oportuno, a fin de contar con la información relevante sobre los acontecimientos internos, actividades y condiciones para así se puedan tomar las decisiones más acertadas y convenientes a la entidad.

Supervisión y Seguimiento: Destacan los autores que no basta con la instauración del sistema del control interno, sino que se debe hacer un seguimiento a fin de conocer si las personas están cumpliendo con las normas señaladas y si tales normas se adaptan a los constantes cambios de la entidad.

La evaluación de los controles tiene como finalidad, identificar los que son débiles, insuficientes e innecesarios; de allí que ofrece ventajas tales como que permite a la Administración determinar si el sistema de control es efectivo, mejora la eficiencia de la entidad al proporcionar en forma oportuna evidencia de los cambios ocurridos y promueve el buen desarrollo de las actividades; puesto que al hacer un seguimiento a los empleados, estos están más propensos a ejecutar sus actividades cumpliendo así con sus obligaciones; lo que redundará en que la organización se encamine en el logro de sus objetivos, minimizando los fraudes y errores

Obligación Tributaria

Debido a que en todos los países existen sistemas tributarios bien definidos se tiene que todas las empresas que hagan vida dentro de dicho territorio deberán cumplir a cabalidad los señalamientos de las normas tributarias a fin de estar acordes con las exigencias del Estado y que el vínculo entre éste y la empresa sea adecuado, de allí nace la obligación tributaria, entendida ésta como el deber que tienen los sujetos pasivos de cumplir con todas las exigencias que señalen las leyes tributarias.

En este sentido, Luqui (1989: 23) expresa que:

La obligación tributaria es el vínculo legal que constriñe la voluntad particular mandando a entregar al Estado una suma de dinero. Esa obligación se hace exigible al contribuyente o responsable a partir del momento que se produce el acto o hecho previsto en ella y que le sea imputable.

La obligación tributaria se puede entender como la relación que existe entre el Estado y el sujeto pasivo mediante el cual el primero obliga al segundo a cumplir con ciertas exigencias, una vez que éste haya incurrido en el hecho imponible tipificado en ley. De acuerdo a ello se tiene que la obligación tributaria implica el deber de cumplir con formalidades, tales como las declaraciones, asimismo está relacionada con emitir el pago correspondiente por los montos que surjan de las operaciones realizadas por el contribuyente, de igual manera se tiene que se deben llevar los libros y registros especiales que la ley le ordene.

Vale decir que la obligación tributaria está conformada por diversos elementos, que partiendo de las ideas de Villegas (2002) y Moya (2006) son:

Sujeto Activo: Es el acreedor, está representado por el Estado y es el que tiene la potestad de exigir el pago de los tributos, así como el cumplimiento de los deberes que emanen las leyes.

Sujeto Pasivo: Es el deudor, es quien está obligado a cumplir con las obligaciones formales y pecuniarias que las leyes impongan. Vale decir que el sujeto pasivo tiene diversas clasificaciones a saber. Contribuyente, siendo el que la ley obliga de manera directa a cumplir con las obligaciones tributarias, ya que es él quien ha incurrido en una actividad tipificada como hecho imponible.

Asimismo, se tiene al responsable, y es aquél que es ajeno al hecho imponible, pero que está obligado, por mandato legal a cumplir por éste, como, por ejemplo, las empresas, ya que como por sí solas no pueden realizar las actividades para cumplir con sus obligaciones el administrador, es el responsable a nombre de éstas

Hecho Imponible: Es la actividad considera como el presupuesto de hecho, es decir es cualquier acto en el que incurre un sujeto pasivo, que, si está señalado en alguna ley tributaria, está obligado de manera inmediata a cumplir con las obligaciones que establezca la misma

Base Imponible: Es el monto sobre el cual se determina la cuantía a cancelar, una vez se ha calculado la respectiva tarifa.

En definitiva, la obligación tributaria, es la relación que existe entre el Estado y los sujetos que por las leyes están obligados a cumplir con los deberes, bien sea formales o pecuniarios; dicho vínculo se da entre un sujeto activo y uno pasivo, el activo es quien obliga al otro a realizar el pago dentro de los plazos señalados, una vez que haya incurrido en un hecho imponible.

Asimismo, debe cumplir con las demás formalidades, sin tener el derecho de protestar, salvo que estén violando sus derechos; en virtud de hecho es que se debe llevar una adecuada planificación fiscal a fin de cumplir adecuadamente con las obligaciones tributarias.

Tributos

Según, el Código Orgánico Tributario (2001: 58), “Los tributos son imposiciones de carácter legal que realizan ante el Fisco de un ente público”, en tanto que Fariñas (2000, p. 98) lo define como “las prestaciones en dinero que el Estado, en ejercicio de su poder de imperio, exige con el objeto de obtener recursos para el cumplimiento de sus fines”.

Según, Fariñas (2000:15), entiende como tributo la “Prestación obligatoria exigida comúnmente en dinero por el Estado, en virtud de su poder de imperio, a los sujetos económicos sometidos a su soberanía territorial”. Por otra parte, Ramírez (1998, p. 103) la considera como “aquella prestación en dinero exigida por el Estado para satisfacer las necesidades del país”, mientras que Villegas, (2002: 67), define los tributos como “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”.

Con respecto a los tributos, Ramírez (2008) relata algunas características básicas como son las siguientes:

Es una prestación coactiva, es decir, todo contribuyente tiene obligaciones tributarias que cumplir, y estará sujeto al pago de tributos ante el Estado bajo su poder de imperio.

Es una prestación pecuniaria, ya que, la exigencia del pago de los tributos es generalmente en dinero, consagrándose ésta característica en el Artículo 317 de la constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la cual establece que los pagos no pueden efectuarse por medio de servicios personales, pero, sin embargo, por medio de acuerdos puedan ser cancelados en especies.

Están regulados por una ley, fundamentados en el principio de legalidad, el cual señala que el Estado no podrá cobrar ningún tipo de impuesto, sin antes estar previamente establecido en una ley.

Impuestos

Al realizar su planteamiento sobre los impuestos Fariñas (2000:16) los define como “Una prestación monetaria directa, de naturaleza definitiva y sin tener contraprestación alguna, recabada por el Estado de los particulares y de acuerdo a reglas fijas, para financiar servicios de interés general u obtener finalidades económicas o sociales”. Según, Ramírez (2008: 77) expresa que el impuesto es:

El tributo que se establece sobre los sujetos en la razón de la valorización política de una manifestación de la riqueza objetivo-independiente de la consideración de las circunstancias personales de los sujetos a los que esta riqueza pertenece o entre las cuales se transfiere o subjetiva, teniendo en cuenta las circunstancias personales.

Por su parte, Villegas (2002: 92) expresa que es “un tributo que exige el Estado a todos o algunos particulares, en virtud de su poder de imperio, siempre en dinero, sin contraprestación directa de un servicio o tomando en cuenta la capacidad contributiva de cada persona”.

Rodríguez (2009: 61) “El impuesto es la prestación en dinero o 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 o inmediato”, en tanto que Villegas, (2002: 72) define al impuesto como “el tributo exigido por el Estado a quienes se encuentren en las situaciones consideradas por la ley como hechos imponibles, siendo estos hechos imponibles ajenos a toda actividad estatal relativa al obligado”.

A continuación, son descritas las características más relevantes de este tributo:

- Es una prestación monetaria, es decir, la modalidad del pago es generalmente en dinero.
- Es un pago directo que hace el contribuyente en la medida de su capacidad contributiva, calculado en base a una tasa de aplicación, para los tributos que dependerán del porcentaje de utilidades obtenidas por el sujeto pasivo.
- Es recabado en forma compulsiva, exigida por el Estado bajo su poder de imperio desde el momento en que el contribuyente adquiere la obligación tributaria. No obstante, este poder no es absoluto ya que se encuentra limitado por la Constitución y todas las otras leyes por las cuales se rige el Sistema Tributario Nacional.
- Es de carácter definitivo e irreversible, en tal sentido que no se admite ninguna posibilidad de que una vez pagado, pueda restituirse al contribuyente el pago.
- Los ingresos percibidos garantizan los recursos necesarios para el financiamiento de los servicios públicos de la nación.
- Están contenidos y fundamentados por una ley, la cual rige y establece sus bases de aplicación, recaudación y control.

Origen del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.)

El origen del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), en su estructura moderna, se remonta al año 1910 en Alemania, con el nombre de Impuesto General sobre el Volumen de las Ventas que, complementado con otros impuestos y aranceles, se implementó con el propósito de obtener los recursos económicos necesarios para financiar los cuantiosos gastos ocasionados con motivo de la Primera Guerra

Mundial, y se inició con una serie de tributos de sellos y al lujo sobre determinadas mercancías. Incorporándose gradualmente cinco países más, como son Italia, Bélgica, Francia, Portugal e Inglaterra (Reino Unido).

Es en la década de los años 50, en la naciente Unión Europea cuando se adopta este impuesto indirecto para todos los países miembros, como una estrategia para obtener recursos y solucionar las dificultades presupuestarias ocasionadas por la Segunda Guerra Mundial, ya que al concluir la misma, quedó una Europa desolada, devastada y sin recursos para afrontar la reconstrucción de su infraestructura y, en general, de todo orden.

Corresponde al año 1957, cuando estos países acuerdan firmar el Tratado de Roma, como un instrumento que señala las directrices que servirían de base para el surgimiento de la Comunidad Económica Europea; y Vasco (2002: 28) menciona, entre sus postulados, el siguiente:

El objetivo de la comunidad es... promover un desarrollo armónico de las actividades económicas, un crecimiento acelerado del nivel de vida y unas relaciones más estrechas con los estados miembros. Con miras a estos objetivos, las actividades incluirán. a) la eliminación entre los estados miembros de los derechos aduaneros.

De acuerdo con estos objetivos y por las razones mencionados en los párrafos anteriores, se propone el impuesto sobre las ventas como un tributo globalizador y supranacional, buscando la armonización en la aplicación del mismo en toda la Comunidad Económica Europea. Todo ello en virtud de la necesidad de crear un Mercado Común, donde se permita la libre circulación de la mercadería de un país a otro sin las distorsiones que provocan los problemas tributarios de las aduanas y que los productos puedan salir del país lo mismo que los servicios, sin la carga que representan los impuestos.

Lo que se pretende es la existencia de una competencia leal entre los países y que la radicación de los capitales no estuviera dependiendo de los paraísos fiscales o de exenciones, que los países no compitan por dar más ventajas al capital extranjero para poder traerlo a su territorio.

En razón de la segunda guerra mundial se aumentó la base imponible (se hizo extensiva incluso a la venta de servicios), con la finalidad tanto de financiar los gastos bélicos como de reducir la demanda sobre determinados bienes. Con el pasar del tiempo, estos países pilotos han venido perfeccionando la aplicación del tributo, pasando de un impuesto a las ventas, a una nueva modalidad, el Impuesto al Valor Agregado, nombre con el cual se conoce actualmente. Para 1969, dos países más de la Comunidad Europea implantan el referido impuesto dentro de su sistema jurídico, son ellos Suecia y Holanda.

Así, con los años, a partir de las primeras experiencias de este impuesto, y en especial con las recomendaciones de la Unión Europea a sus estados miembros, se irradia su conocimiento a la mayoría de los países de América Latina, los que van adoptando este tributo de manera gradual, siendo el primer país Uruguay, siguiéndole Brasil, Argentina lo integra a su sistema tributario en 1975; Bolivia, Chile, Costa Rica, Honduras, Panamá, Ecuador; en México, por su parte, lo implementaron en el año 1978 y Colombia admite la aplicación de este tributo en 1983, sólo para mencionar algunos casos.

Por su parte, en el año de 1993, Venezuela dio el primer paso para ingresar al grupo de los países latinoamericanos que habían implementado en sus legislaciones el impuesto a las ventas; en esta oportunidad, comenzó directamente con la aplicación del Impuesto a las Ventas en la modalidad de Impuesto al Valor Agregado, gravando las ventas de bienes muebles tangibles y la prestación de servicios en forma independiente y continua, en el año 1994, este impuesto fue derogado, para que a partir de agosto de ese mismo año, entrará en vigencia el Impuesto al Consumo

Suntuario y a las Ventas al Mayor (I.C.S.V.M.) el cual se mantuvo en vigencia hasta el año 1999; cuando queda sustituido en forma plena nuevamente por el Impuesto al Valor Agregado, con la promulgación del Decreto con Fuerza y Rango de Ley N° 126 de fecha 05 de Mayo de 1999, el mismo ha sufrido varias reformas la más reciente en septiembre 2005, reforma (N° 38.263) de mucha relevancia, sobre todo, por modificaciones en materia de hechos imponibles, exenciones, la creación de la figura de los contribuyentes formales, se amplía la aplicación de las alícuotas, entre otros.

Expuesto el origen, cabe destacar, el significado, la esencia y la razón de ser del Impuesto al Valor Agregado, para lo cual se muestran algunos conceptos del mismo.

El Impuesto al Valor Agregado

El Impuesto al Valor Agregado IVA, es un tributo que se aplica a una base económica conocida como el valor agregado, este se produce cuando se realizan operaciones de compra-venta originándose así el crédito fiscal y el débito fiscal. El IVA es un tributo general de ventas al consumo, un régimen completo y moderno que se aplica sobre las etapas de la cadena producción-consumo, por lo tanto, el comprador paga el impuesto y el vendedor lo recauda.

Según, Villegas (2002: 96) define el IVA como:

El impuesto que recae sobre el consumidor e ingresa al fisco por cada una de las etapas de producción, distribución y comercialización, en proporción al valor que cada uno incorpora, agrega o añade al producto. La filosofía de IVA es pechar o gravar a aquella parte del trabajo que el llamado contribuyente incorpora, agrega, añade o produce, dentro de la prestación de servicios o en la producción de bienes.

Un concepto clásico del Impuesto al Valor Agregado, es el citado por Juano en Montero (2000:14), quien de una manera exhaustiva señala la esencia de este tributo y dice que:

Es el impuesto que recae sobre el consumidor e ingresa al fisco por cada una de las etapas de producción, distribución y comercialización, en proporción al valor que cada uno incorpora, agrega o añade al producto o servicio que presta. La filosofía del impuesto al valor agregado es pechar o gravar aquella parte del trabajo que el llamado contribuyente, incorpora, agrega, añade o produce, dentro de la prestación del servicio o en la producción de los bienes.

En otras palabras, es la variante tributaria más moderna, que se aplica a las operaciones de compra-venta en cada una de las fases del ciclo productivo, distribución y de comercialización, pero sin que se produzca el efecto acumulativo porque no se aplica sobre el valor total de la transacción, sino únicamente sobre el valor agregado, es decir, sobre el mayor valor que la mercancía adquiera en cada una de las etapas del proceso, desde que comienza la transformación de la materia prima, hasta que llega el producto terminado a las manos del consumidor final.

A su vez, Vasco (2002: 60) sostiene que el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) es:

Un tributo de carácter nacional que recae en las diferentes etapas del ciclo económico, esto es, importación, producción, distribución y comercialización de bienes corporales muebles, prestación de servicios y en la venta de activos fijos. Se aplica sobre el valor agregado en cada una de las etapas del ciclo económico, mediante el registro del I.V.A. generado por la venta o prestación del servicio y el I.V.A. descontable por las compras o gastos efectuados por el vendedor o prestatario del servicio, por ello se dice que se aplica la metodología de impuesto contra impuesto (generado menos descontable, lo que arroja el impuesto a pagar o el impuesto sobre el valor agregado).

Este impuesto se dirige al consumo y se encuentra dentro de la clasificación de impuestos indirectos. El mismo es pagado en todas las etapas de la producción y carece de tener efectos acumulativos. Recae sobre las entregas de bienes y prestaciones de servicios y en las importaciones definitivas efectuadas a lo largo y ancho de todo el territorio nacional, las cuales son realizadas por personas, organizaciones y empresas en el seno de una actividad económica.

Como su nombre indica, grava el valor añadido en cada fase de la cadena de producción, ello significa que, salvo si una operación está exenta, el productor cobra IVA a su cliente, y éste al suyo. Es decir, se va trasladando el impuesto en la cadena de producción hasta el consumidor final, pero en cada tramo va aumentando su cuantía. Y a su vez, cada intermediario paga al Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT) el IVA cobrado y se deduce el pagado.

Parafraseando lo citado por Hernández en Montero (2000), se tiene que el término Valor Agregado no es un concepto propio del Derecho Tributario, sino de la ciencia económica; sólo que, por razones de conveniencia y practicidad, la tributación se ha visto obligada a tomarlo prestado.

En efecto, se puede definir al valor añadido como el aumento del valor de los bienes o servicios que resultan del proceso productivo, calculado al restar del valor total de la producción, el costo del bien o servicio producido y/o utilizado, para evitar la doble contabilización. Pero, a su vez, al medir la producción a los fines de obtener el Producto Interno Bruto (PIB), que no es más que la sumatoria de todos los bienes y servicios producidos dentro del territorio nacional, se denota que es equivalente al valor agregado más los impuestos indirectos y las cuotas de depreciación y amortización de los bienes.

Características Generales del IVA

El IVA, como todo tributo, reúne sus propias características, las cuales permiten identificarlos del resto, al mismo tiempo que lo ubica dentro de una clasificación de los tributos. Lo planteado por Montero (2000), indica las principales características de este tributo, a saber:

Es un impuesto indirecto, porque ocurre el fenómeno de traslación, donde el destinatario legal del tributo logra repercutirlo en otro agente económico; es decir, que el sujeto pasivo obligado por Ley (el vendedor o prestatario del servicio) no es la misma persona que liquida la obligación (el comprador o usuario del servicio). La repercusión se puede verificar en el sentido de circulación de los bienes y servicios cuando permiten afectar, de manera mediata, las expresiones de riqueza y capacidad contributiva (desde la perspectiva del gasto o consumo), ya que se habla de hechos indiciarios de un acontecimiento económico imponible sin haber finalizado el período fiscal o gravable.

Se define como un impuesto real, porque no considera en forma concreta las condiciones personales del titular del hecho imponible; es decir, no toma en cuenta su capacidad contributiva, simplemente grava el hecho imponible sin relacionarlo con el sujeto pasivo.

Además, es proporcional porque opera con base en el principio de proporcionalidad, donde no hay posibilidad de establecer escalas progresivas de aplicación para ubicar la renta del contribuyente.

Es un impuesto neutral, porque, no distorsiona el mercado, ya que su aplicación no afecta ni altera el circuito económico. Cabe destacar, que la neutralidad de un impuesto se basa en la aplicación de una tasa única que grave todos los bienes y servicios en todas las etapas del circuito, porque si no, hay peligro de evasión de

impuestos y, por lo tanto, se crea una distorsión que no va a permitir la total neutralidad.

Se caracteriza por ser plurifásico porque se grava cada fase del proceso productivo, distribución y comercialización de un bien o servicio, de forma tal que se logre un mayor control sobre todas las operaciones o transferencia de los mismos.

Es un impuesto no acumulativo, porque sólo se aplica el impuesto sobre el valor agregado o añadido, y este último se determina por la diferencia entre el precio de venta y el costo de la mercancía vendida. Lo que implica que el objeto de la imposición no es el valor total del bien o servicio, sino el mayor valor que el producto adquiere en cada etapa de la producción y distribución, desde la adquisición de la materia prima hasta el producto terminado.

Es un impuesto de aplicación general a todos los sectores poblacionales, por cuanto la base imponible es muy extensa, lo que se traduce en que grava un mayor número de personas.

Por las características descritas anteriormente, es que la mayoría de los países del mundo aplica este tipo de tributo, pues constituye una de las principales fuentes de recaudación.

El Impuesto al Valor Agregado tiene una serie de ventajas, si se relaciona con las otras modalidades de los impuestos a las ventas (los Impuestos Monofásicos en etapa manufacturera, mayorista o minorista y los Impuestos Plurifásicos Acumulativos) una ilustración a lo planteado por Villegas (2002) al respecto, se muestra a continuación:

Generalidad: Es un tributo general, por cuanto se aplica en todas las fases del ciclo productivo.

Alto Rendimiento Fiscal: Motivado precisamente a que la aplicación es sobre todas las etapas de la cadena de producción y comercialización del bien o servicio, lo que se traduce a un gran número de contribuyentes (los productores, mayoristas, detallistas, minoristas, etc., hasta llegar al consumidor final del bien o servicio); por lo tanto, el ingreso fiscal que se genera es de dimensión considerable.

Baja Rata Impositiva: La tasa porcentual aplicable es baja debido a que el universo de contribuyentes es extenso. Punto importante, ya que si bien, por alguna causa, el tributo se incorpora al precio del producto, el riesgo de un aumento general de precios, no debe ser superior al equivalente de la tasa tributaria aplicada.

Favorece el Comercio Exterior: Al crear incentivos a las exportaciones, como es la aplicación de una tasa cero al permitir la devolución de los impuestos pagados a lo largo del proceso, dada la facilidad con que se identifica el monto del impuesto incorporado en el precio del bien.

Eliminación de la Pirimidación y del Efecto en Cascada: El primero porque el impuesto solamente se aplica sobre el valor agregado o añadido en las diversas etapas del proceso productivo y el segundo porque se liquida en forma separada sobre el precio de venta del producto en cualquiera de las etapas del circuito económico.

Poca Evasión: La tasa de evasión es bastante baja, por cuanto el impuesto es trasladable y, además, se puede seguir el control a través de las demás fases del ciclo de producción, lo que se necesita es que la Administración Tributaria esté organizada.

Tiene un Alto Grado de Elasticidad: A medida que el país logre su desarrollo económico, mayor va a ser el ingreso tributario recaudado.

Definitivamente, al detallar estas ventajas, se afirma que el IVA es un impuesto excelente y que justifica su aplicación, porque es un impuesto de fácil liquidación, de poca evasión si se tienen controles dirigidos a los contribuyentes, adquirentes y

vendedores de los bienes y servicios, y de alta rentabilidad para el fisco. Pero que no se escape de poseer debilidades que ameritan su atención.

Retenciones del IVA

Es el porcentaje fijado por el Fisco que se debe calcular al Impuesto al Valor Agregado, como lo indica la providencia administrativa, por los sujetos pasivos especiales para enterar a la Administración Tributaria, establecido en el periodo impositivo en el calendario de contribuyentes especiales. Cabe señalar, que la retención del IVA, es la obligación que tiene el comprador de bienes o servicios gravados, de no entregar el valor total de la compra, sino realizar una retención por concepto del IVA, en el porcentaje que determine la Ley para luego depositar en las Arcas Fiscales el valor retenido a nombre del vendedor, para quien este valor constituye un anticipo de pago de su impuesto.

Agente de Retención

Debido a la necesidad de ingresos que tiene el Estado se crea la figura de Agentes de Retención que son personas naturales o jurídicas que realicen actividades señaladas en la Ley del IVA, para que enteren anticipadamente los montos correspondientes por el IVA; en este orden y de acuerdo con las palabras de Rodríguez (2005) los agentes de retención, son sujetos pasivos calificados como tal por la Administración tributaria; siendo responsables de retener un porcentaje del monto correspondiente del IVA, derivado de las relaciones con sus proveedores, a fin de entregar de manera anticipada tales montos al Fisco Nacional.

Entre las obligaciones que tienen tales sujetos se cuenta con el realizar las retenciones, entregar comprobantes de retención como una garantía que el contribuyente ha enterado parte de sus débitos fiscales a través de un tercero; asimismo deberá hacer las declaraciones por ante el portal del SENIAT, dentro de los

plazos señalados para tal fin, de acuerdo a los calendarios especiales, de igual manera deben cancelar los montos, para así evitar ser sancionado.

Bases Legales

Para el desarrollo de la presente investigación, se consideraron una serie de normativas legales que regulan y establecen los lineamientos y definiciones, procedimientos y sanciones, en materia impositiva, en relación a la recepción de los comprobantes de retención del impuesto al Valor Agregado IVA, en la empresa en estudio. Según Villafranca (2002) citado por Monges (2016: Documento en línea) “Las bases legales no son más que las leyes que sustentan de forma legal el desarrollo del proyecto” explica que las bases legales “son leyes, reglamentos y normas necesarias en algunas investigaciones cuyo tema así lo amerite”. En este sentido, la hipótesis planteada en el presente trabajo de investigación fue sustentada a través de las siguientes bases legales:

Cuadro 1 Bases Legales

BASES LEGALES	ARTICULOS	POSICION DEL INVESTIGADOR
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela	Art. 316	Este artículo resalta la justa distribución de las cargas públicas y el principio de progresividad, con la finalidad de resguardar la economía nacional ofreciendo un sistema eficiente para la recaudación de los tributos.
Código de Comercio de Venezuela (1955)	Art. 34	Esta ley estipula la obligatoriedad de llevar en libros los registros de cada transacción comercial día por día, expresando claramente los involucrados en dichas operaciones, con la finalidad de comprobar tales operaciones, día por día.
Providencia Administrativa N° 0049 (2015) derogada por la Providencia 0054 vigente desde el 01-08-2025	Art.12	El agente de retención, que haya practicado una retención indebidamente, está en la obligación de enterar el monto retenido, de lo contrario, el proveedor está en la obligación de reclamar la recuperación de lo retenido.
	Art.13	La retención del impuesto debe efectuarse cuando se realice el pago o abono en cuenta, lo que ocurra primero, independientemente del medio de pago utilizado, es decir, la retención debe ser practicada con obligatoriedad según ocurra lo primero.
	Art.14	El agente de retención, está obligado a enterar el impuesto retenido en los periodos estipulados para tal acción, los cuales no exceden de periodos quincenales después de haber sido realizada.
	Art.16	Una vez emitido el comprobante de retención, el agente de retención está obligado a entregar a más tardar dentro de un plazo de dos (2) días hábiles al proveedor, con la finalidad de que este realice su registro y aprovechamiento oportuno.

Fuente: Elaboración propia (2025)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El proceso de búsqueda de información, desarrollado a través del seguimiento y aplicación de una serie de procedimientos especializados, garantizan la totalidad de los datos analizados que corresponden a los objetivos planteados, con la finalidad, de comprobar las aseveraciones planteadas de forma confiable y fidedigna, que contribuyeron a generar soluciones al problema planteado. Tamayo y Tamayo (2009: Documento en Línea) definen al marco metodológico como “un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento”. En este sentido, El marco metodológico consiste en exponer la manera de cómo se va a llevar a cabo el estudio, los métodos, las técnicas, las estrategias, y los procedimientos que el investigador utilizará para lograr los objetivos propuestos.

Paradigma de la investigación

Esta investigación responde al paradigma positivista. Una investigación se considera dentro del paradigma positivista cuando se enfoca en la objetividad, la medición y la verificación de hipótesis a través de métodos cuantitativos. Se busca establecer relaciones causales, predecir fenómenos y generalizar resultados, utilizando el método científico como herramienta principal.

Por lo tanto, está desarrollada bajo el enfoque cuantitativo. Es decir, los datos recolectados tuvieron una presentación numérica, por lo que fue de tipo cuantitativa, pues las observaciones sobre las inspecciones y su gestión se recolectarán con

técnicas cuantitativas a través de mediciones, tal y como lo explican (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018).

Nivel de la Investigación

La investigación está enmarcada en un estudio de tipo descriptivo, teniendo como objetivo describir y analizar el fenómeno estudiado, observando el comportamiento en la recepción y registro de comprobantes de retención de I.V.A emitidos por los clientes en una empresa del sector alimentos lácteos. Para Hernández y otros (2016:103) la investigación descriptiva, “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”. Se ha considerado este nivel, porque a lo largo de la investigación se verificaron los descriptores de la realidad en el proceso de retenciones de IVA en la empresa mencionada anteriormente.

Diseño de la Investigación

Basada en la observación del proceso de recepción y registro de comprobantes de IVA tal y como suceden en la realidad, se tipifico esta investigación como no experimental, puesto que no se manipulo variable alguna para obtener el resultado deseado. En este orden de ideas, Palella y Martins (2012: 87), describen del diseño no experimental de la siguiente manera

Es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos.

Visto de esta forma, el investigador reportó descriptores tal y como los encontró en la empresa acerca de su conocimiento, programas y controles sobre el cumplimiento del sistema de retenciones de IVA; por lo cual se desplazó la hipótesis

de enmarcar la presente investigación como experimental, puesto que no se manipulo variable alguna.

Tipo de la Investigación

En el desarrollo de la investigación, existió la necesidad de establecer un contacto directo y permanente con la realidad estudiada, con la finalidad de conocer las premisas del problema planteado, por ende, se empleó como estrategia de estudio para responder a las interrogantes un diseño de campo, debido a la necesidad de entender el pleno ejercicio de los hechos tal y como sucedieron.

Para Arias (2016:31):

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables alguna, es decir, el investigador obtiene información, pero no altera las condiciones existentes.

Por otra parte, también es importante destacar que, para proceder a la recolección de los datos en el campo, se indagó sobre las explicaciones teóricas de cada una de las variables; realizando una revisión bibliográfica propia de la metodología que se conoce como investigación de campo con apoyo documental, la cual definen Palella y Martins (2012:90) como “la recopilación de información en diversas fuentes. Indaga sobre un tema en documentos, escritos u orales”. De este modo, se alcanzó a desarrollar un marco referencial sobre el control interno el IVA y retenciones de IVA, que constituyeron el punto de partida para hacer la comparación con la realidad observada y poder emitir opiniones objetivas, al describir el fenómeno de estudio.

Unidad de Análisis

Se trata de una empresa del sector alimentos lácteos ubicada en Maracay capital del Estado Aragua, con más de 60 años de trayectoria en el mercado, abasteciendo actualmente a diversas cadenas de automercados, distribuidores y mayoristas a nivel nacional, proporcionando confianza y calidad en todos sus productos. Nos referimos a una organización que pertenece al sector económico secundario, en donde su principal fuente de ingreso proviene de la venta y distribución de productos lácteos, específicamente de quesos frescos, madurados y semi madurados.

Población y Muestra

Para obtener los datos de la realidad observada, fue necesario la selección de un conjunto de personas portadoras de la información como apoyo al investigador; no obstante, en la selección de dichos informantes, se tomó en cuenta que los mismos tenían características compartidas, garantizando que la proporción del universo de datos propios de una misma realidad, estuvieran relacionados directamente con el problema en estudio. A este conjunto de informantes se le denomina población.

Según Palella y Martins (2012:97) “la población en una investigación es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones”. Este universo debe incluir a todas las personas que protagonizan al problema y para efectos de este trabajo, la población estuvo conformada por ocho (08) sujetos adscritos a la empresa:

Nivel Central:

Un (1) Gerente de Administración y Finanzas

Un (1) Coordinador de Tesorería

Un (1) Coordinador de Contabilidad

Nivel operativo:

Dos (3) Analistas de Cobranzas

Tres (2) Analistas de Contabilidad e impuestos

En ocasiones, al investigador le cuesta acceder a la totalidad de sus informantes, por lo que recurre a la determinación de una fracción representativa, llamada muestra; pero en esta oportunidad la población obtenida fue apreciablemente pequeña, además de estar reunida dentro de la organización, razones que justifican que el investigador no requirió calcular una muestra; por lo tanto, el estudio fue sobre la totalidad del universo inmerso en la problemática.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas e instrumentos de recolección de información son herramientas de las cuales se vale el investigador para medir y diagnosticar la situación actual y extraer de ellos la información. Para Palella y Martins (2012:115) las técnicas e instrumentos de recolección “son las distintas formas o maneras de obtener la información”. En este sentido, podemos precisar las técnicas de recolección de datos utilizadas para la presente investigación, clasificada de la siguiente manera:

Fuentes Primarias: Son aquellas de donde provienen los datos directamente de la realidad, es decir, son las unidades poblacionales portadoras de la información a través de su opinión y comportamientos, tomados en tiempo real como vayan aconteciendo. Para recolectar estos datos se aplicó la siguiente técnica e instrumento:

Con la finalidad de ahondar en el objeto de estudio e indagar sobre los procesos de la población investigada, se logró utilizar como técnica de recolección de datos: la encuesta, que según Arias (2016:72) se define como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular”. De esta manera se logró recolectar

la información necesaria para el análisis de la hipótesis central.

En este sentido, como instrumento se aplicó un cuestionario con planteamientos o afirmaciones para seleccionar en una escala de alternativas (tres en este caso) que van desde el totalmente de acuerdo, el medianamente y el totalmente en desacuerdo correspondiendo a de tipo likert. De esta manera, se simplificaron los resultados obtenidos para la comprensión de la situación actual de la problemática.

Validación y Confiabilidad del Instrumento

Para la validación del contenido del instrumento usado para recolectar la información, se solicitó la colaboración de un especialista en el tema tributario y de un profesional relacionado con la Metodología de la Investigación, quienes convalidaron el contenido del cuestionario a aplicarse. La opinión de los expertos permitió saber que los ítems plasmados en el cuestionario, estaban debidamente estructurados y redactados, además de validar su pertinencia y coherencia.

Para Palella y Martins (2012:173), “La validez de un instrumento de investigación, es una medida de su precisión y confiabilidad. La validez se refiere a la capacidad de un instrumento de medir lo que se supone que mide y producir resultados precisos y confiables”.

En lo que respecta a la confiabilidad de los datos arrojados de la aplicación del cuestionario, fueron sometidos a un proceso estadístico correspondiente a su naturaleza de escala tipo Likert, aplicando, el cálculo del Coeficiente de Crombach, el cual implica que mientras más se acerque el valor obtenido a la unidad más confiable serán las respuestas proporcionados por los encuestados. En este mismo contexto, Palella y Martins (2012:164) señalan que:

La confiabilidad es definida como la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos. Representa la influencia del azar en la medida: es decir, es el grado en el que las mediciones están libres de la desviación

producida por los errores causales. Además, la precisión de una medida es lo que asegura su repetitividad (si se repite, siempre da el mismo resultado).

En conclusión, el instrumento utilizado se ajusta a las necesidades de la investigación en cuanto a la obtención de un resultado confiable, examinando como ha sido respondido cada ítem en relación con los restantes. En este caso los datos reportan una confiabilidad de 0.82 lo que significa que es altamente confiable de acuerdo con el coeficiente calculado.

Técnicas de Análisis de Datos

Recolectados los datos fue preciso que el investigador los organizara y en función a su naturaleza los interpretara, para lo que debió recurrir a técnicas de análisis, que de acuerdo con Arias (2016, p, 111): “En este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuera el caso”.

En este sentido, los resultados de la aplicación del cuestionario, se trataron por medio del análisis cuantitativo el cual explica Sabino (2014:180) como sigue:

Este tipo de operación se efectúa, naturalmente con toda la información numérica resultante de la investigación. Esta, luego del procesamiento que ya se le había hecho, se nos presentará como un conjunto de cuadros, tablas y medidas, a las cuales se les han calculado sus porcentajes y presentado convenientemente.

Esta técnica implicó la elaboración de la estadística descriptiva, la cual arrojó datos numéricos de acuerdo con la tabulación sobre las respuestas de los encuestados, luego se recogerán en tablas de frecuencia y porcentajes y finalmente, se expresaron los hallazgos en gráficos; reportándose las interpretaciones respectivas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez que el investigador describió sistemáticamente la situación de incertidumbre, identificó sus variables y luego de construir la referencia teórica que dimensionó su criterio de observación, pasó a la siguiente etapa de la investigación, la interacción con los protagonistas del problema.

En este sentido, se preparó el abordaje del trabajo de campo tras la elaboración del instrumento metodológico para la recolección de los datos a partir de la matriz de operacionalización de las variables. El cuestionario fue validado por expertos y una vez concretada su calidad se procedió a aplicar.

Recolectados los datos se procedió a organizarlos considerando procedimientos de la técnica de análisis cuantitativo, es decir se categorizaron, se codificaron según indicadores y se aplicó la estadística descriptiva, es decir se tabularon y se presentaron en tablas de frecuencias y se resumieron en gráficas.

Es así como a continuación, se presenta el procedimiento antes descrito y su respectiva interpretación, generándose conocimiento sobre la situación actual en cuanto al seguimiento contable sobre las retenciones del IVA de clientes en una empresa del sector alimentos lácteos. Además, se describió el procedimiento contable para la recepción y registro contable de los comprobantes de retenciones del objeto de estudio y finalmente se determinaron los mecanismos que garantizan el efectivo cumplimiento de las retenciones de parte de los clientes una empresa del sector alimentos lácteos en una empresa del sector alimentos lácteos.

Seguidamente se presenta organizadamente el procesamiento de los datos obtenidos en esta etapa.

Análisis del cuestionario

Ítems 1. La empresa está recibiendo oportunamente los comprobantes de las retenciones IVA de sus clientes.

Tabla 2.

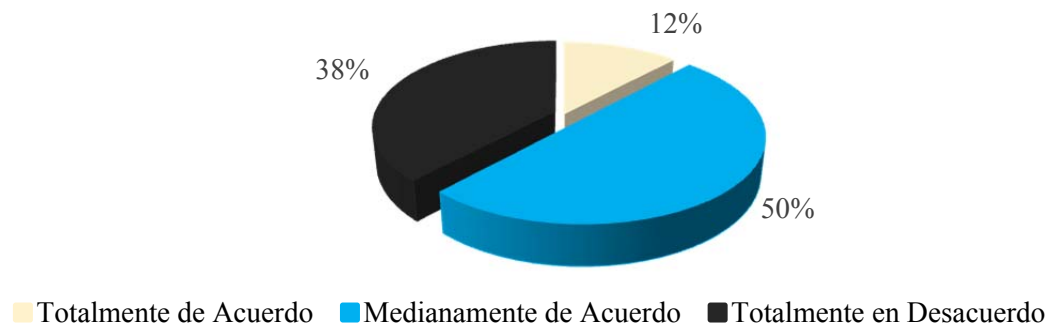
Recepción oportuna de comprobantes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	1	12
Medianamente de Acuerdo	4	50
Totalmente en desacuerdo	3	38
Total	8	100%

Fuente: El cuestionario aplicado (2025)

Gráfico 1.

Recepción oportuna de comprobantes



Fuente: El investigador (2025)

Análisis: El gráfico anterior reúne a la mitad de los encuestados en la opción

medianamente de acuerdo, mostrándose el treinta y ocho por ciento (38%) convencidos de su respuesta coincidiendo en el totalmente de acuerdo. Bajo estas tendencias se deduce que en la empresa los comprobantes de las retenciones IVA ingresan, pero no siempre llegan oportunamente, lo cual afecta la información contable y tributaria.

Ítems 2. El analista sólo está registrando los comprobantes de retenciones IVA que son entregados puntualmente.

Tabla 3.

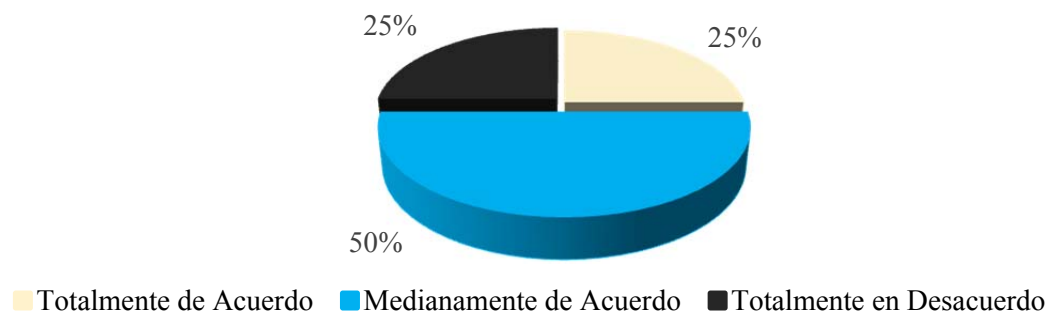
Registro oportuno de comprobantes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	2	25
Medianamente de Acuerdo	4	50
Totalmente en desacuerdo	2	25
Total	8	100%

Fuente: El cuestionario aplicado (2025)

Gráfico 2.

Registro oportuno de comprobantes



Fuente: El investigador (2025)

Análisis: Se aprecia en el gráfico que el cincuenta por ciento (50%) de los encuestados se expresó medianamente de acuerdo; distribuyéndose la otra mitad en

proporciones iguales entre el acuerdo y el desacuerdo, es decir veinticinco por ciento (25%) para cada alternativa. En este sentido se puede afirmar que generalmente los comprobantes registrados son los que llegan puntualmente, incorporándose medianamente los que están enviados electrónicamente de manera tardía.

Ítems 3. El analista está relacionando de acuerdo con el libro de ventas los clientes que no han enviado su comprobante de retención de IVA.

Tabla 4.

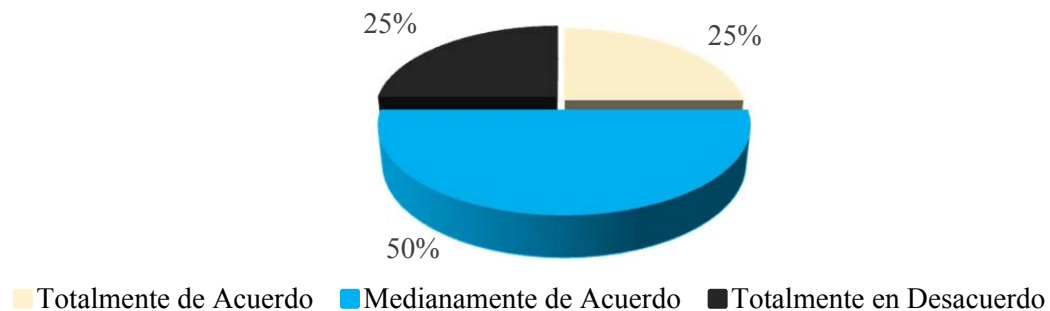
Relación de comprobantes por recibir a partir de libro de ventas.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	2	25
Medianamente de Acuerdo	4	50
Totalmente en desacuerdo	2	25
Total	8	100%

Fuente: El cuestionario aplicado (2025)

Gráfico 3.

Relación de comprobantes por recibir a partir de libro de ventas.



Fuente: El investigador (2025)

Análisis: Se evidencia en el gráfico que el cincuenta por ciento (50%) de los encuestados coincidió en el medianamente de acuerdo; mientras que el totalmente de acuerdo y el desacuerdo por su parte obtuvieron cada uno veinticinco por ciento (25%); se deduce que, en la empresa, los analistas para poder llevar control sobre las retenciones reales y faltantes, eventualmente relacionan de acuerdo con el libro de ventas, los clientes que no han enviado su comprobante de retención de IVA.

Ítems 4. El analista está relacionando los soportes por retenciones que los clientes envían en correos aislados.

Tabla 5.

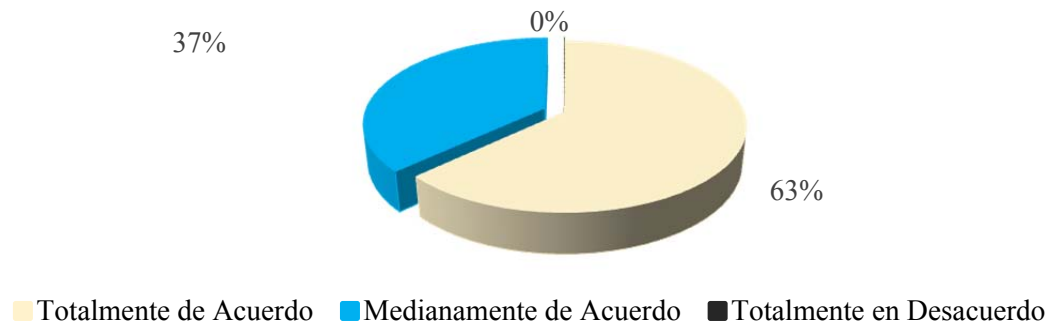
Relación de comprobantes recibidos en correos aislados.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	5	63
Medianamente de Acuerdo	3	37
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	8	100%

Fuente: El cuestionario aplicado (2025)

Gráfico 4.

Relación de comprobantes recibidos en correos aislados.



Fuente: El investigador (2025)

Análisis: Destaca en el gráfico que el sesenta y tres por ciento (63%) de los encuestados se inclina hacia el totalmente de acuerdo, quedando el treinta y siete por ciento (37%) en el medianamente; esta descripción numérica permite inferir que casi siempre los analistas asignados están relacionando los soportes por retenciones que los clientes envían en correos aislados.

Ítems 5. Los faltantes de comprobantes de retenciones IVA están afectando el flujo de efectivo de la empresa.

Tabla 6.

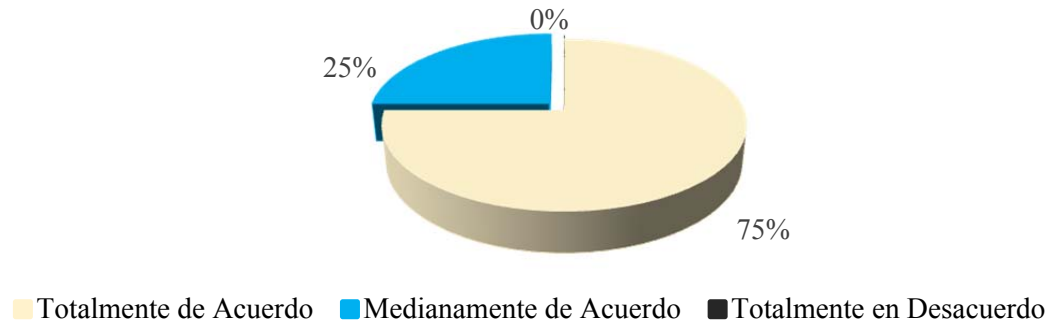
Impacto en el flujo de efectivo por faltante de comprobantes.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	6	75
Medianamente de Acuerdo	2	25
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	8	100%

Fuente: El cuestionario aplicado (2025)

Gráfico 5.

Impacto en el flujo de efectivo por faltante de comprobantes



Fuente: El investigador (2025)

Análisis: Tal y como expresa el gráfico, el setenta y cinco por ciento (75%) de los encuestados se ubica en el totalmente de acuerdo, seguido del veinticinco por ciento (25%) que se identificó con el medianamente de acuerdo. Estos resultados dejan en evidencia que el personal del área de contabilidad e impuestos señala que los faltantes de comprobantes de retenciones IVA están afectando el flujo de efectivo de la empresa.

Ítems 6. A raíz de los faltantes de comprobantes de retención, la empresa está imposibilitada a rebajar el monto de impuesto a pagar que le corresponde.

Tabla 7.

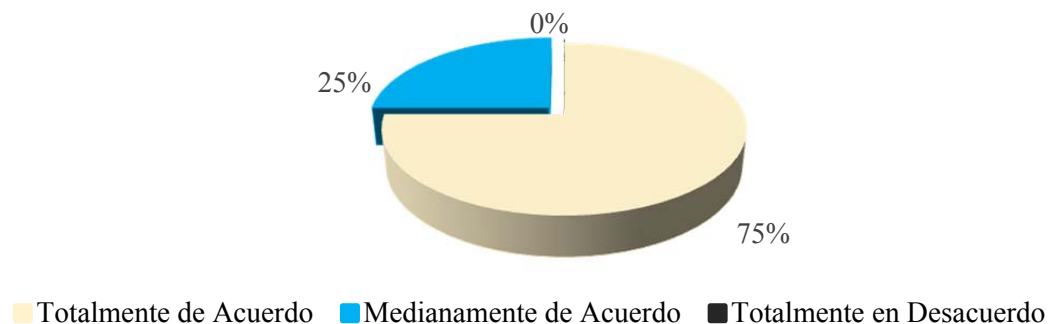
Imposibilidad de rebajas en impuesto a pagar.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	6	75
Medianamente de Acuerdo	2	25
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	8	100%

Fuente: El cuestionario aplicado (2025)

Gráfico 6.

Imposibilidad de rebajas en impuesto a pagar



Fuente: El investigador (2025)

Análisis: Se lee en la representación gráfica que el setenta y cinco por ciento (75%) de los encuestados coincide en la alternativa totalmente de acuerdo, siguiendo el veinticinco por ciento (25%) que prefirió responder medianamente. De allí que el personal está convencido de que a raíz de los faltantes de comprobantes de retención, la empresa está imposibilitada para rebajar el monto de impuesto a pagar que le corresponde, lo cual tiene un peso financiero como se mencionó anteriormente.

Ítems 7. Existe una persona asignada para hacer seguimiento de la recepción de los comprobantes de retención.

Tabla 8.

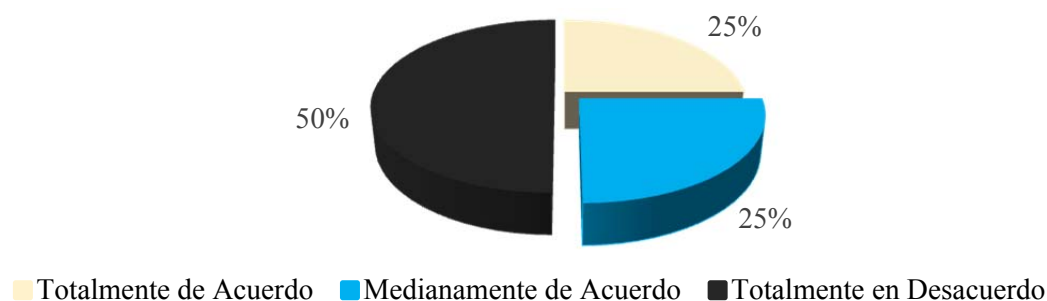
Especialización para seguimiento de comprobantes IVA.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	2	25
Medianamente de Acuerdo	2	25
Totalmente en desacuerdo	4	50
Total	8	100%

Fuente: El cuestionario aplicado (2025)

Gráfico 7.

Especialización para seguimiento de comprobantes IVA.



Fuente: El investigador (2025)

Análisis: En el gráfico se puede observar que el cincuenta por ciento (50%) de los encuestados se identificó con el totalmente en desacuerdo, quedando la otra mitad distribuido entre las opciones positivas, es decir veinticinco por ciento (25%) para el totalmente de acuerdo y veinticinco por ciento (25%) para el medianamente de acuerdo. Frente a esta descripción estadísticas, se puede decir que en la empresa no se ha formalizado la especialización de un área destinada para la gestión y seguimiento de la recepción de los comprobantes de retención.

Ítems 8. Existe un protocolo que garantice que los comprobantes de retención en físico lleguen oportunamente al área contable.

Tabla 9.

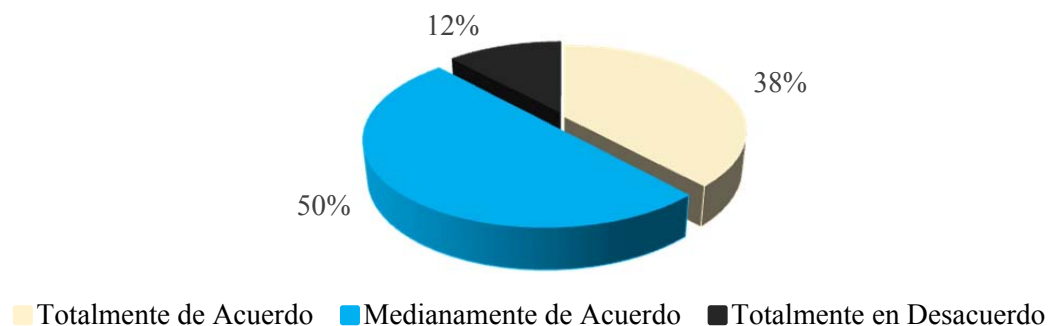
Protocolo para la captación oportuna de los comprobantes de retención IVA.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	3	38
Medianamente de Acuerdo	4	50
Totalmente en desacuerdo	1	12
Total	8	100%

Fuente: El cuestionario aplicado (2025)

Gráfico 8.

Protocolo para la captación oportuna de los comprobantes de retención IVA.



Fuente: El investigador (2025)

Análisis: Se evidencia en el gráfico, que el cincuenta por ciento (50%) de los encuestados se posiciona en la opción medianamente de acuerdo, expresándose por su parte totalmente el treinta y ocho por ciento (38%), restando para la negación sólo el doce por ciento (12%). Por lo tanto, se puede afirmar que en la empresa existe un protocolo que garantice que los comprobantes de retención en físico lleguen oportunamente al área contable.

Ítems 9. Los comprobantes de retención del IVA son registrados oportunamente, dentro de los periodos en que fueron generados.

Tabla 10.

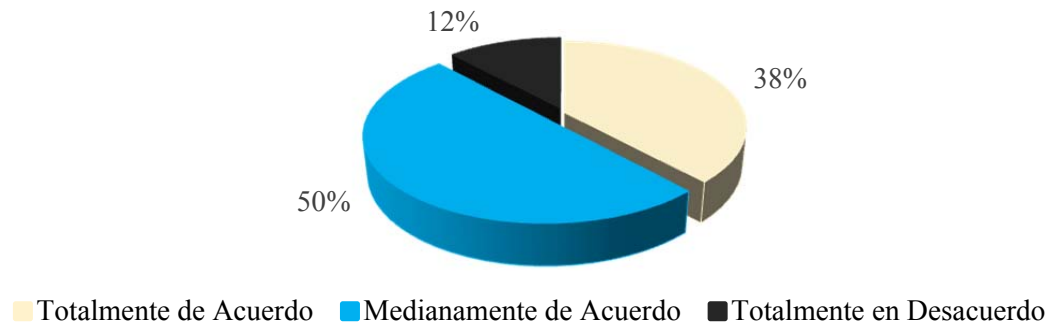
Registro en el periodo de comprobantes IVA.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	3	38
Medianamente de Acuerdo	4	50
Totalmente en desacuerdo	1	12
Total	8	100%

Fuente: El cuestionario aplicado (2025)

Gráfico 9.

Registro en el periodo de comprobantes IVA.



Fuente: El investigador (2025)

Análisis: En el gráfico se lee que el cincuenta por ciento (50%) se ubica en el medianamente de acuerdo, estando totalmente convencidos el treinta y ocho por ciento (38%) de los colaboradores del área, la minoría se ubicó en el desacuerdo, con solo doce por ciento (12%). En este sentido, se puede señalar que los comprobantes de retención del IVA generalmente son registrados oportunamente, dentro de los periodos en que fueron generados.

Ítems 10. Se emiten reportes de los comprobantes de retención para verificar que los mismos hayan sido recibidos y registrados con los datos correctos para detectar posibles errores, y garantizar su corrección a tiempo.

Tabla 11.

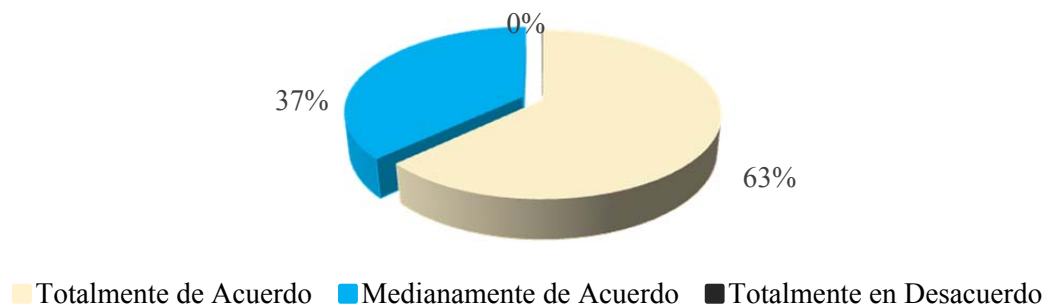
Emisión de reportes de comprobantes de retención IVA para verificación.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	5	63
Medianamente de Acuerdo	3	37
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	8	100%

Fuente: El cuestionario aplicado (2025)

Gráfico 10.

Emisión de reportes de comprobantes de retención IVA para verificación.



Fuente: El investigador (2025)

Análisis: En el gráfico se aprecia que la mayor proporción coincidió en totalmente de acuerdo, opinión que apoya el treinta y siete por ciento (37%) restante pero medianamente. Sobre esta base se puede referir que como parte del control sobre este elemento tributario se emiten reportes de los comprobantes de retención para verificar que los mismos hayan sido recibidos y registrados con los datos correctos para detectar posibles errores, y garantizar su corrección a tiempo.

Ítems 11. Se verifica en el portal electrónico del SENIAT que los comprobantes de retención hayan sido declarados por el cliente.

Tabla 12.

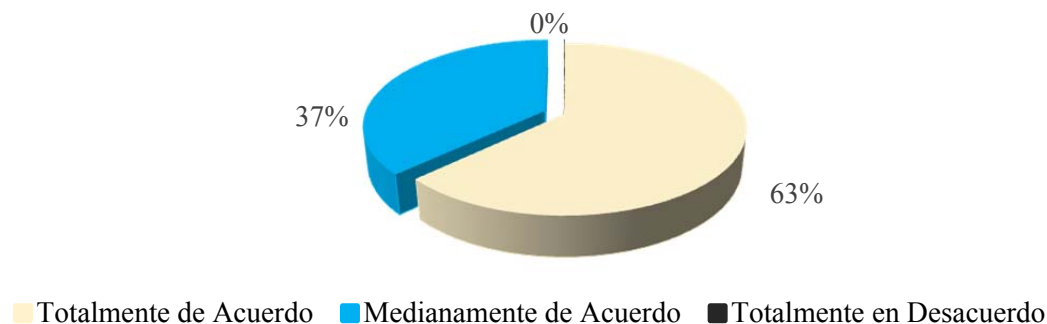
Verificación de comprobantes de retención IVA en el portal.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	5	63
Medianamente de Acuerdo	3	37
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	8	100%

Fuente: El cuestionario aplicado (2025)

Gráfico 11.

Verificación de comprobantes de retención IVA en el portal



Fuente: El investigador (2025)

Análisis: se observa en el gráfico que los encuestados opinan en un sesenta y tres por ciento (63%) estar totalmente de acuerdo, tendencia que se complementa con la mediana afirmación del treinta y siete por ciento (37%). Estos resultados permiten deducir que en la empresa como política de control se verifica en el portal electrónico del SENIAT que los comprobantes de retención hayan sido declarados por el cliente., información útil para determinar hasta cierto punto el monto a pagar del IVA.

Ítems 12. Se verifica que los contribuyentes especiales presenten su declaración informativa de retenciones de IVA en el portal del SENIAT a través de Internet.

Tabla 13.

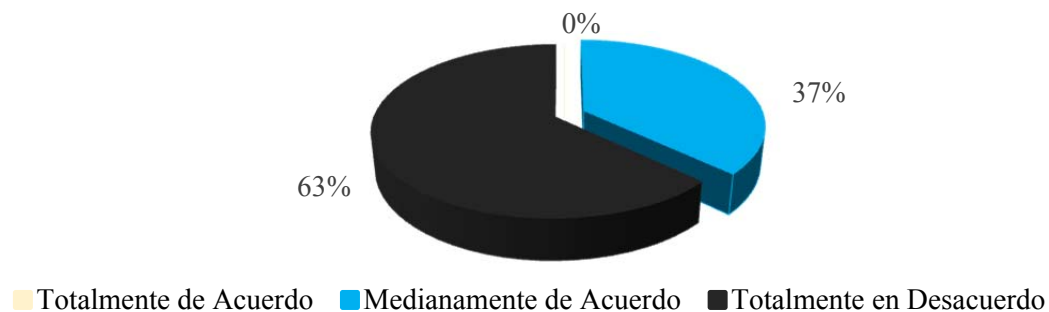
Verificación de declaración informativa por contribuyentes especiales IVA.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	0	0
Medianamente de Acuerdo	3	37
Totalmente en desacuerdo	5	63
Total	8	100%

Fuente: El cuestionario aplicado (2025)

Gráfico 12.

Verificación de declaración informativa por contribuyentes especiales IVA.



Fuente: El investigador (2025)

Análisis: Según lo referido en el gráfico, el sesenta y tres por ciento (63%) se expresó totalmente en desacuerdo, quedando un treinta y siete por ciento (37%) en el medianamente de acuerdo, lo que significa que según la mayoría de los colaboradores del área no se verifica que los contribuyentes especiales presenten su declaración informativa de retenciones de IVA en el portal del SENIAT a través de Internet.

Ítems 13. Los comprobantes de retención de IVA están debidamente archivados y relacionados a las facturas a las cuales le pertenece.

Tabla 14.

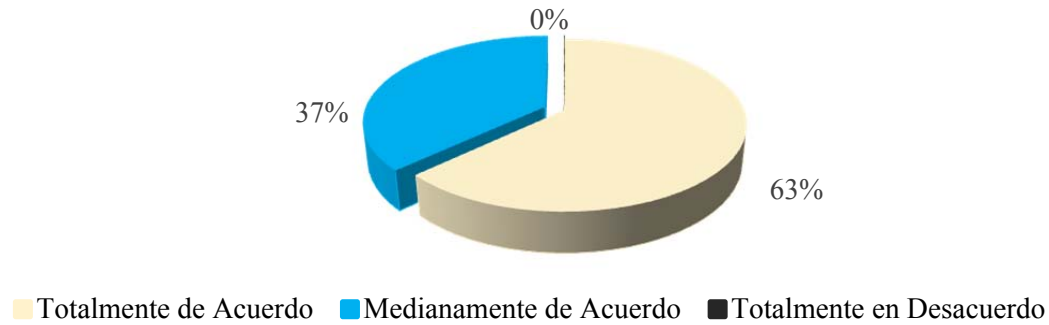
Archivo de comprobantes de retención IVA.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	5	63
Medianamente de Acuerdo	3	37
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	8	100%

Fuente: El cuestionario aplicado (2025)

Gráfico 13.

Archivo de comprobantes de retención IVA.



Fuente: El investigador (2025)

Análisis: Se aprecia en el gráfico que de acuerdo con el sesenta y tres por ciento (63%) los comprobantes de retención de IVA están debidamente archivados y relacionados a las facturas a las cuales le pertenece, coincidiendo en menor proporción, pero de manera positiva el treinta y siete por ciento (37%) restante; lo que confirma que existe control en el correlativo para verificaciones posteriores.

Ítems 14. Los registros contables de las declaraciones de IVA, están debidamente elaborados, según los lineamientos establecidos en la Ley.

Tabla 15.

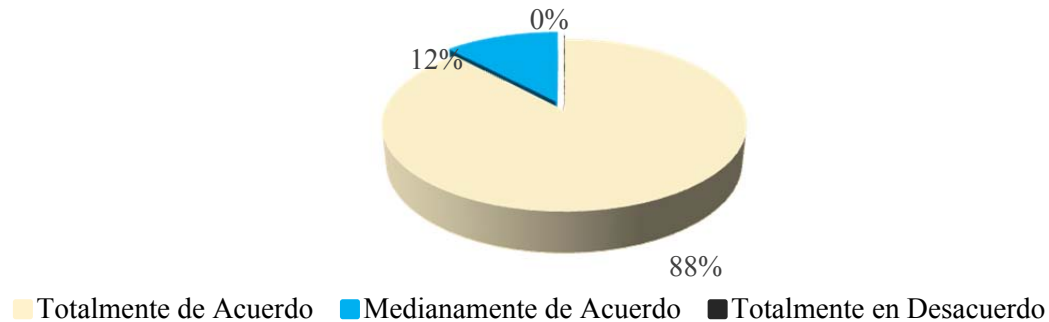
Eficiencia de la información contable de las declaraciones IVA.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	7	88
Medianamente de Acuerdo	1	12
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	8	100%

Fuente: El cuestionario aplicado (2025)

Gráfico 14.

Eficiencia de la información contable de las declaraciones IVA.



Fuente: El investigador (2025)

Análisis: Según los datos reportados en el gráfico, la totalidad de las opiniones se ubicó en el acuerdo, obteniendo el totalmente el ochenta y ocho por ciento (88%) y el medianamente un doce por ciento (12%); lo que significa que los colaboradores reconocen que los registros contables de las declaraciones de IVA, están debidamente elaborados, según los lineamientos establecidos en la Ley.

Ítems 15. La empresa brinda capacitación continua al personal, sobre los procesos de registro y seguimiento de los comprobantes de retención del IVA.

Tabla 16.

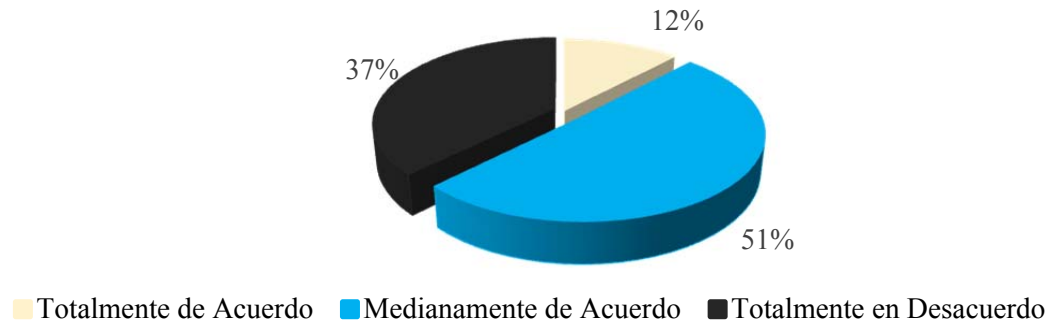
Capacitación al personal responsable de la gestión contable IVA.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	1	12
Medianamente de Acuerdo	4	50
Totalmente en desacuerdo	3	37
Total	8	100%

Fuente: El cuestionario aplicado (2025)

Gráfico 15.

Capacitación al personal responsable de la gestión contable IVA



Fuente: El investigador (2025)

Análisis: En el gráfico se observa que el cincuenta y un por ciento (51%) se muestra medianamente de acuerdo, mientras que en contraposición se encuentra el treinta y siete por ciento (37%) en el totalmente en desacuerdo. Estos resultados dejan en evidencia que la capacitación del personal de impuestos es un proceso poco frecuente e incluso no se incluye a todo el personal.

Ítems 16. Existe un manual actualizado de normas y procedimientos para el registro de los comprobantes de retención en los libros de ventas.

Tabla 17.

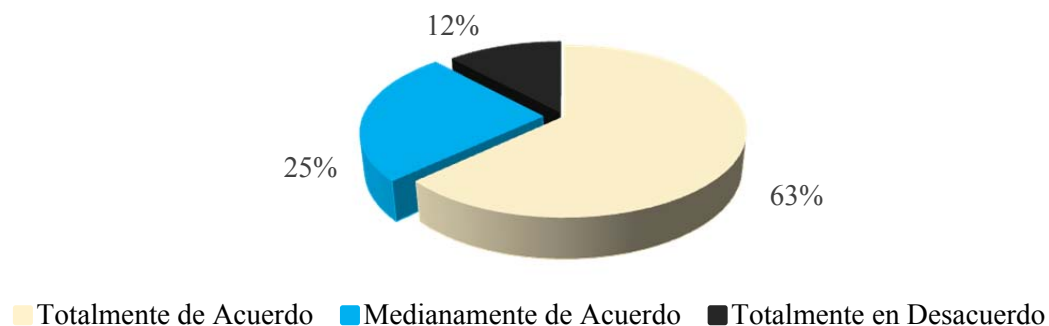
Manual actualizado de normas y procedimientos para retención IVA

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	5	63
Medianamente de Acuerdo	2	25
Totalmente en desacuerdo	1	12
Total	8	100%

Fuente: El cuestionario aplicado (2025)

Gráfico 16.

Manual actualizado de normas y procedimientos para retención IVA.



Fuente: El investigador (2025)

Análisis: En el gráfico destaca que el sesenta y tres por ciento (63%) se reúne en el totalmente de acuerdo, apoyado en el veinte cinco por ciento (25%) que seleccionó el medianamente de acuerdo, estos resultados estadísticos demuestran que existe un manual actualizado de normas y procedimientos para el registro de los comprobantes de retención en los libros de ventas.

Ítems 17. La empresa cuenta con un programa de cómputo adecuado para el control y registro colectivo de facturas.

Tabla 18.

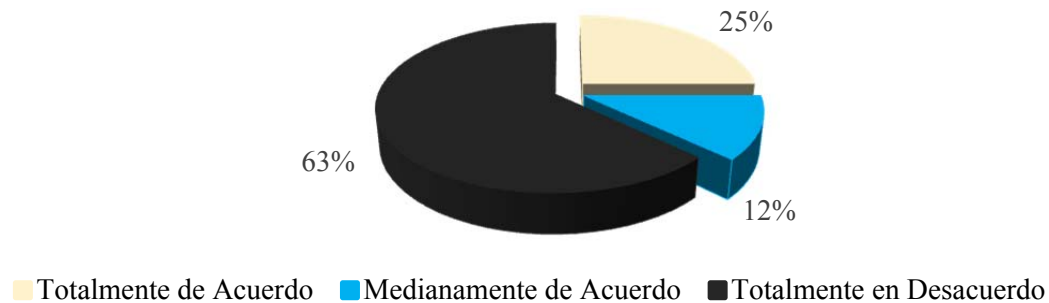
Sistematización tecnológica para control y registro de facturas.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	2	25
Medianamente de Acuerdo	1	12
Totalmente en desacuerdo	5	63
Total	8	100%

Fuente: El cuestionario aplicado (2025)

Gráfico 17.

Sistematización tecnológica para control y registro de facturas..



Fuente: El investigador (2025)

Análisis: Destaca en el gráfico que los encuestados comparten el totalmente en desacuerdo, quedando el veinticinco por ciento (25%) como contraposición al elegir el totalmente de acuerdo. Esto significa, que la empresa cuenta con un programa de cómputo adecuado y efectivo para el control y registro colectivo de facturas.

Ítems 18. Existen mecanismos de recordatoria al cliente que gestione la recepción de los comprobantes dentro de los plazos acordados.

Tabla 19.

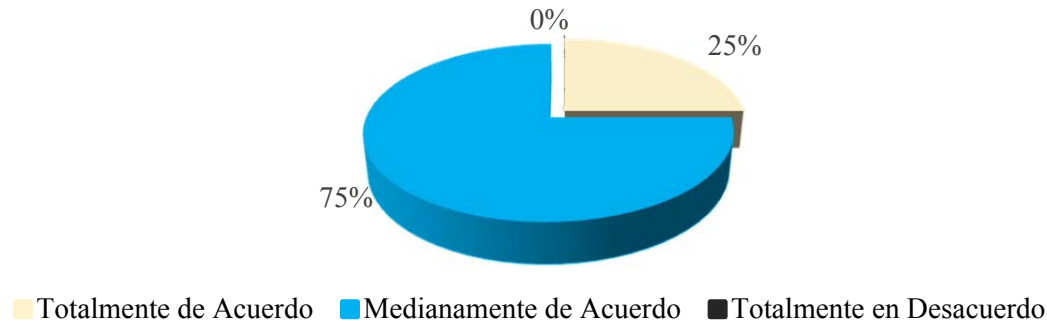
Mecanismos de recordatoria al cliente para gestión de los comprobantes.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	2	25
Medianamente de Acuerdo	6	75
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	8	100%

Fuente: El cuestionario aplicado (2025)

Gráfico 18.

Mecanismos de recordatoria al cliente para gestión de los comprobantes.



Fuente: El investigador (2025)

Análisis: Según la descripción cuantitativa el setenta y cinco por ciento (75%) de los encuestados se expresó medianamente de acuerdo quedando el veinticinco por ciento (25%) totalmente de acuerdo. Se puede señalar que existen algunos mecanismos de recordatoria al cliente que gestione la recepción de los comprobantes dentro de los plazos acordados.

Ítems 19. Se aplica retraso en los despachos de aquellos clientes que no han enviado el comprobante de retención.

Tabla 20.

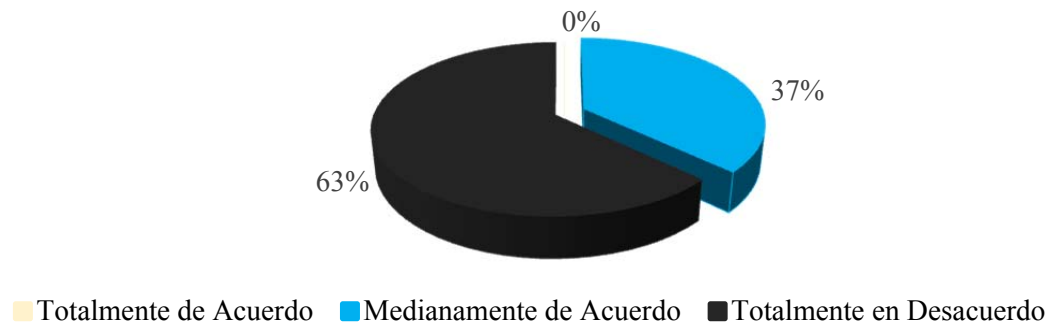
Retraso en los despachos de clientes con retraso de comprobantes.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	0	0
Medianamente de Acuerdo	3	37
Totalmente en desacuerdo	5	63
Total	8	100%

Fuente: El cuestionario aplicado (2025)

Gráfico 19.

Retraso en los despachos de clientes con retraso de comprobantes.



Fuente: El investigador (2025)

Análisis: Se aprecia en el gráfico que el sesenta y tres por ciento (63%) seleccionó el totalmente en desacuerdo, mientras que el treinta y siete por ciento (37%) prefirió el medianamente de acuerdo. Esto significa que pocas veces se involucra otras áreas de presión al cliente, es decir, pocas veces se aplica retraso en los despachos de aquellos clientes que no han enviado el comprobante de retención.

Ítems 20. Existe comunicación entre el área de logística e impuestos para presionar al cliente para la entrega física o digital del comprobante de retención en el plazo que le corresponda.

Tabla 21.

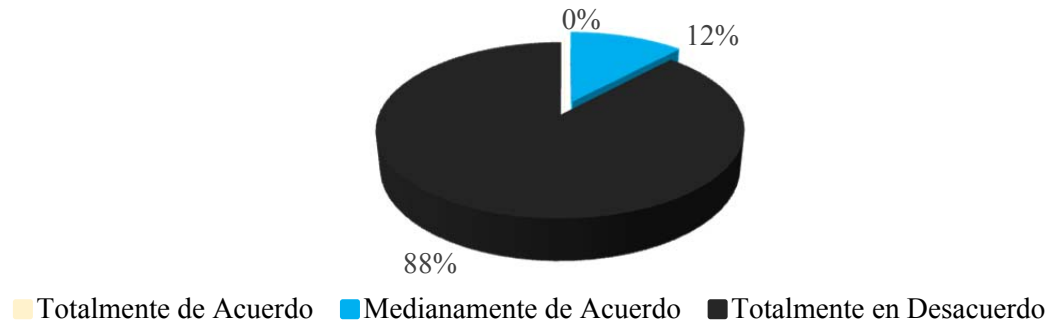
Comunicación entre el área de logística e impuestos para presionar al cliente.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	0	0
Medianamente de Acuerdo	1	12
Totalmente en desacuerdo	7	88
Total	8	100%

Fuente: El cuestionario aplicado (2025)

Gráfico 20.

Comunicación entre el área de logística e impuestos para presionar al cliente.



Fuente: El investigador (2025)

Análisis: Resalta el gráfico que el ochenta y ocho por ciento (88%) de los encuestados se identificó con el totalmente en desacuerdo, quedando una cuantía pequeña en el medianamente de acuerdo, es decir el doce por ciento (12%). De esta manera, se puede indicar que en la empresa casi no existe comunicación entre el área de logística e impuestos para presionar al cliente para la entrega física o digital del comprobante de retención en el plazo que le corresponda.

Ítems 21. Existen políticas para la negociación en materia de ventas con clientes que no den cumplimiento a la entrega de los comprobantes de retención.

Tabla 22.

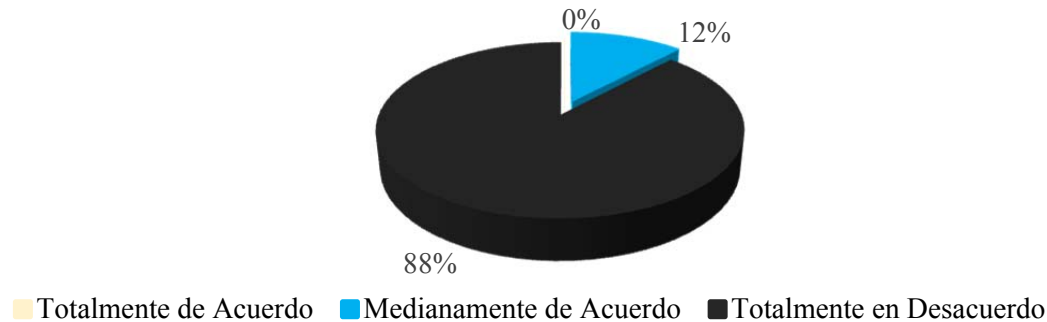
Políticas de negociación de ventas para retrasos de comprobantes de retención.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	0	0
Medianamente de Acuerdo	1	12
Totalmente en desacuerdo	7	88
Total	8	100%

Fuente: El cuestionario aplicado (2025)

Gráfico 21.

Políticas de negociación de ventas para retrasos de comprobantes de retención..



Fuente: El investigador (2025)

Análisis: en el gráfico se aprecia que el totalmente en desacuerdo resalta estadísticamente al alcanzar un ochenta y ocho por ciento (88%) de las selecciones, mientras que el acuerdo solo fue representado por el medianamente de acuerdo con el doce por ciento (12%). Estos resultados permiten deducir que no existen políticas para la negociación en materia de ventas con clientes que no den cumplimiento a la entrega de los comprobantes de retención.

Ítems 22. El departamento de cobranza brinda apoyo en la gestión de la recepción de los comprobantes de recepción dentro del plazo que le corresponda al cliente.

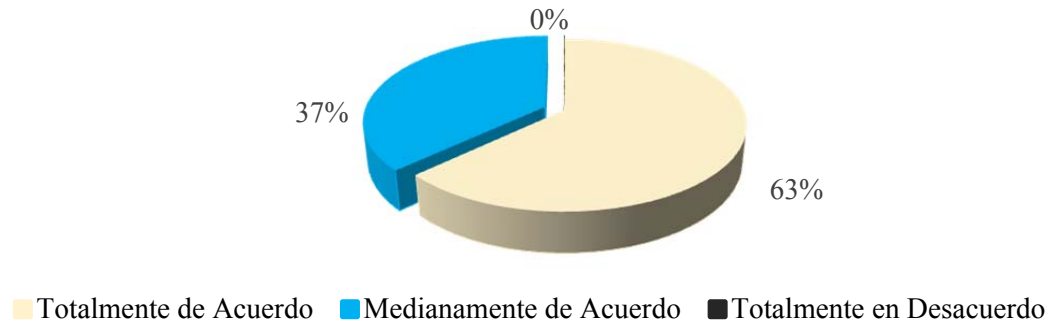
Tabla 23.
Apoyo del departamento de cobranza para la gestión de comprobantes de retención IVA para verificación.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	5	63
Medianamente de Acuerdo	3	37
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	8	100%

Fuente: El cuestionario aplicado (2025)

Gráfico 22.

Emisión de reportes de comprobantes de retención IVA para verificación.



Fuente: El investigador (2025)

Análisis: Tal y como está distribuido en el gráfico, las opciones electas son las del acuerdo, alcanzando el totalmente un sesenta y tres por ciento (63%) y treinta y siete por ciento (37%) el medianamente. Se deduce entonces, que el departamento de cobranza brinda apoyo en la gestión de la recepción de los comprobantes de recepción dentro del plazo que le corresponda al cliente.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez procesados los datos recolectados para el análisis del control interno contable sobre las retenciones del IVA de clientes en una empresa del sector alimentos lácteos, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Diagnosticar la situación actual en cuanto al seguimiento contable sobre las retenciones del IVA de clientes en una empresa del sector alimentos lácteos.

Actualmente, la gestión y control de las retenciones IVA es un elemento del sistema tributario que se ha formalizado en la empresa del sector alimentos lácteos, debido a las implicaciones tanto para el cumplimiento de los deberes formales como en el equilibrio del activo corriente más líquido, sobre todo cuando se trata de la documentación obligatoria que debe disponerse como comprobante de las retenciones que se ha aplicado por los clientes, instrumento que, en definitiva, no ingresa oportunamente como consecuencia de la facturación y concreción de la venta de los productos.

A fin de mantener lo más fidedigna la información contable y tributaria en específico en lo que respecta a las retenciones IVA, el analista responsable está registrando en el momento todo comprobante que ingresa a la empresa, especialmente los que llegan puntualmente en su presentación física, evitando de esta manera saltos en la información; procedimiento que ha permitido la verificación en los correos directa e indirectamente para incrementar el registro del total de comprobantes y acercarse a la integralidad de la data para evitar registros y aplicaciones extemporáneas, levantando correlativos de control de la vía electrónica.

De hecho, se ha convertido en un procedimiento de control relacionar de acuerdo con el libro de ventas, los clientes que no han enviado su comprobante de retención de IVA, para de esta manera tener un control específico para gestionar con prontitud que estos enteren la documentación respectiva y poder obtener la sincronía entre las retenciones y la facturación.

En este sentido, se constató que la empresa se ha visto afectada financiera y tributariamente por los faltantes de los comprobantes, debido a que la empresa está dejando de descontar IVA a pagar por los vacíos documentarios que demuestren la retención aplicada, pese a que internamente se efectúa el registro pero que no se está recibiendo el correlativo facturado.

- Describir el procedimiento contable para la recepción y registro contable de los comprobantes de retenciones en una empresa del sector alimentos lácteos.

En respuesta a la verificación de la formalización de procesos para la recepción y registro contable de los comprobantes de retenciones, se determinó que no se ha especializado el cargo que desempeñe, no solo la función de registrar, sino también de aplicar estrategias para reducir la lentitud en la receptividad de los comprobantes. Sin embargo, el colaborador que en ese momento este llevando a cabo este proceso, da seguimiento a un protocolo de acciones para hacer llegar al registrador contable estos documentos, independientemente del área que haya recibido inicialmente el comprobante.

Otro aspecto que se ha considerado como mecanismo interno de control es la elaboración y uso de relaciones descriptivas del comprobante para evitar errores humanos. También, a falta de documentos físicos se constata la carga de la retención en el portal, así como las declaraciones informativas, ello ha permitido un registro efectivo de ellos para que el impuesto a favor generado afecte financieramente dentro del periodo de origen.

Asimismo, para acelerar verificaciones posteriores de físico contra información en sistema se lleva oportunamente el archivo de la documentación de manera organizada y según la factura que genera la retención, elemento que consolida el control contable.

- Determinar los mecanismos que garantizan el efectivo cumplimiento de las retenciones de parte de los clientes una empresa del sector alimentos lácteos.

Desde una perspectiva reflexiva, pero sobre el procesamiento de los datos obtenidos, se detectó que en la empresa existe un manual de normas y procedimientos que mantiene la uniformidad del control sobre el proceso de registro de los comprobantes. Pero existen algunos elementos que crean una brecha de riesgos en el registro como lo es la ausencia de capacitación del personal y la existencia de un sistema de apoyo contable desactualizado.

Asimismo, se identifica que también existen pocas acciones que presionen a los clientes en la entrega de los comprobantes de retención, como es el caso de priorizar los despachos a aquellos que estén al día con dichos documentos e internamente no se manejan estrategias de comunicación sostenidas que recuerden al cliente la debida entrega o envío electrónico del comprobante, limitación que mantiene este retraso en los registros.

En conclusión, en materia de control contable existe un eficiente flujo de procesos, requiriendo reforzamiento en materia de gestión de estrategias de apoyo y acelerar los resultados a través de la especialización, capacitación y diversificación de estrategias para asegurar la recepción de los comprobantes.

Recomendaciones

Con base a la realidad indagada y a los hallazgos después de la revisión científica de la problemática se levantan las siguientes sugerencias.

- Es fundamental que el área de contabilidad e impuestos migre los datos a

un nuevo entorno informático o sistema de apoyo en el procesamiento de los datos, que tecnológicamente brinde oportunidad de mejoras en el seguimiento de los comprobantes por recibir y contabilizar, con apoyo integral a la gestión y toma de decisiones.

- Debe desarrollarse un programa de capacitación cíclico para que todo el personal contable y tributario se mantenga actualizado y sea capaz de aportar ideas innovadoras no solo en lo que respecta al procesamiento de la información contable sino de la aplicación de estrategias que garanticen su oportunidad y eficacia.
- Debe establecerse un área única de recepción física de los comprobantes de retención IVA y monitorearse que estos sean resguardados y entregados oportunamente al área contable.
- Debe establecerse una política de restricción de despachos a aquellos clientes que no estén entregando oportunamente el comprobante de retención IVA.

REFERENCIAS

- Aquino, R., & Zerpa, M. (2020). **CONTROLES INTERNOS PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE REGISTRO DE LOS COMPROBANTES DE RETENCIÓN DEL IVA DE LA EMPRESA OLTP ATM SYSTEM C.A.** [Tesis de grado], Universidad José Antonio Páez, Valencia. <https://riujap.ujap.edu.ve/server/api/core/bitstreams/384b7dc8-cef4-4d14-937b-2b652536f20b/content>
- Arias, F. (2016). **EL Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica.** (5a. ed). Venezuela: Editorial Episteme.
- Blandin, E. (2023). **Incidencia de las Retenciones de IVA en el flujo de caja de la empresa Papeles Paparo 1515, C. A. año 2022.** [Tesis de Especialización], Universidad Valle del Momboy , Trujillo. <https://repositorio.uvm.edu.ve/server/api/core/bitstreams/6c37638a-5496-4893-8f5e-10b86b6d2d45/content>
- Candal, M. (2005) **Régimen Impositivo Aplicable a Sociedades en Venezuela.** Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Cardivillo, S. (2023). **IVA: todo lo que necesitas saber sobre este impuesto.** <https://signoscv.com/iva-en-venezuela/>
- Catacora, F. (1997). **Sistemas y procedimientos contables.** Colombia: Mc Graw Hill
- Código de Comercio de Venezuela (1955). Gaceta N° 475 Extraordinaria del 21 de diciembre de 1955
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. Extraordinaria 5453. Marzo 24, 2000. Caracas
- Delgado, F (2010) **Contribuyentes Especiales.** [Artículo en línea]. <http://franciscocesardelgado.blogspot.com/2010/04/-contribuyentesespeciales.html>. [Consulta Febrero 13, 2011].
- Estupiñán, G. (2006). **Control Interno y Fraudes. Con Base en los Ciclos Transaccionales.** (2da. ed.). Ecoe Ediciones: Bogotá-Colombia.
- Fariñas, G. (2000) **Temas de finanzas públicas, derecho tributario e impuesto sobre la renta,** (2a. ed.) Caracas: EdimeGaray, J. (2002). **Código Orgánico Tributario.** (G.O. 37.305 Del 17 Octubre 2001 Comentado), Caracas, Ediciones Juan Garay.

- Gómez, A., & Figuera, M. (2021). **ANALIZAR EL PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO APLICADO A LA DECLARACIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO EN LA EMPRESA OILTOOLS DE VENEZUELA, S, A, ANACO, ESTADO ANZOÁTEGUI**. [Tesis de grado], Universidad de Oriente, Anaco. http://ri2.bib.udo.edu.ve/bits/tream/123456789/5896/1/AECTTG_FQMD2021.pdf
- González, O. (2021). Lleva el registro contable de tu empresa y cumple con las obligaciones.<https://www.appvizer.es/revista/contabilidad-finanzas/contabilidad/registro-contable>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2016). **Metodología de la Investigación**. (4ta. ed.). México. Mc. Graw-Hill.
- Luqui, J. (1989). **Sistema Tributario y su Aplicabilidad**. Venezuela: Paredes Editores, S.R.L.
- Mendez, M., Boscán, L., & González, H. (2023). **Auditoría Tributaria como Mecanismo de acción, frente al Sistema de Retenciones de IVA**. Saberes a Cielo Abierto, 2(6), 41-52. <http://dx.doi.org/10.59899/rcsca.v2i6.160>.
- Montero, J. (2000). Impuesto Sobre La Renta. (4a. ed.) Legis
- Moya, E. (2006). Elementos de Finanzas Públicas y Derecho Tributario. Editado por Mobilibros. Caracas, Venezuela.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacio, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la Investigación, Cualitativa - cuantitativa y redacción de la tesis (5a. ed. ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Palella, S. y Martins, F. (2012). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. (2da. Ed.) Caracas-Venezuela. FEDUPEL.
- Providencia Administrativa N° 0049 (2015). República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 40.720. Agosto 10, 2015.
- Ramírez, M. (2008). Impuesto sobre la Renta. Argentina: Episteme
- Rodríguez, J. (2009). **Curso Práctico de Impuesto Sobre la Renta**. (5ta. ed) Venezuela: Talleres de Corporación Marca, S. A.
- Sabino, C. (2014). El Proceso de Investigación Científica (7a.ed.).Venezuela: Panapo.

- Santillana, J. (2003). **Establecimiento del Sistema de Control Interno**. La función de contraloría. (2a. ed.). México: Thomson, S. A.
- Tamayo y Tamayo, M. (2009). **El Proceso de la Investigación Científica**. (5ta. ed). México. Limusa.
- Tolosa, C. (2003). **El sistema tributario en Venezuela**. [<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/eco/sistri bvenct.htm>].
- Vasco, E (2002): Análisis de la exención del impuesto sobre las ventas. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/fiscal/article/download/9463/17067>
- Villegas H. (2002). **Curso de finanzas, derecho financiero y tributario** (8a ed). Argentina: Astrea.

ANEXOS

CUESTIONARIO AL PERSONAL CONTABLE Y TRIBUTARIO

Instrucciones: A continuación, se le presenta un listado de planteamientos con alternativas de respuestas, debiendo seleccionar por cada la opción que le parezca correcta de acuerdo con su apreciación objetiva, lo cual deberá efectuar a través de una Equis (X), siendo las opciones las siguientes:

Totalmente de Acuerdo = TA
 Medianamente de Acuerdo = MA
 Totalmente en Desacuerdo = TD

Preguntas	TA	MA	TD
1. La empresa está recibiendo oportunamente los comprobantes de las retenciones IVA de sus clientes.			
2. El analista sólo está registrando los comprobantes de retenciones IVA que son entregados puntualmente.			
3. El analista está relacionando de acuerdo con el libro de ventas los clientes que no han enviado su comprobante de retención de IVA.			
4. El analista está relacionando los soportes por retenciones que los clientes envían en correos aislados.			
5. Los faltantes de comprobantes de retenciones IVA están afectando el flujo de efectivo de la empresa.			
6. A raíz de los faltantes de comprobantes de retención, la empresa está imposibilitada a rebajar el monto de impuesto a pagar que le corresponde.			
7. Existe una persona asignada para hacer seguimiento de la recepción de los comprobantes de retención.			
8. Existe un protocolo que garantice que los comprobantes de retención en físico lleguen oportunamente al área contable.			
9. Los comprobantes de retención del IVA son registrados oportunamente, dentro de los periodos en que fueron generados.			
10. Se emiten reportes de los comprobantes de retención para verificar que los mismos hayan sido recibidos y registrados con los datos correctos para detectar posibles errores, y garantizar su corrección a tiempo.			
11. Se verifica en el portal electrónico del SENIAT que los			

comprobantes de retención hayan sido declarados por el cliente.			
12. Se verifica que los contribuyentes especiales presenten su declaración informativa de retenciones de IVA en el portal del SENIAT a través de Internet.			
13. Los comprobantes de retención de IVA están debidamente archivados y relacionados a las facturas a las cuales le pertenece.			
14. Los registros contables de las declaraciones de IVA, están debidamente elaborados, según los lineamientos establecidos en la Ley.			
15. La empresa brinda capacitación continua al personal, sobre los procesos de registro y seguimiento de los comprobantes de retención del IVA.			
16. Existe un manual actualizado de normas y procedimientos para el registro de los comprobantes de retención en los libros de ventas.			
17. La empresa cuenta con un programa de cómputo adecuado para el control y registro colectivo de facturas.			
18. Existen mecanismos de recordatoria al cliente que gestione la recepción de los comprobantes dentro de los plazos acordados.			
19. Se aplica retraso en los despachos de aquellos clientes que no han enviado el comprobante de retención.			
20. Existe comunicación entre el área de logística e impuestos para presionar al cliente para la entrega física o digital del comprobante de retención en el plazo que le corresponda.			
21. Existen políticas para la negociación en materia de ventas con clientes que no den cumplimiento a la entrega de los comprobantes de retención.			
22. El departamento de cobranza brinda apoyo en la gestión de la recepción de los comprobantes de recepción dentro del plazo que le corresponda al cliente.			

Operacionalización de las variables

Objetivo General

Analizar el control interno contable sobre las retenciones del IVA de clientes en una empresa del sector alimentos lácteos.

Objetivo Específicos	Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumento
• Diagnosticar la situación actual en cuanto al seguimiento contable sobre las retenciones del IVA de clientes en una empresa del sector alimentos lácteos.	Seguimiento contable sobre las retenciones del IVA de clientes	Deberes formales	Oportunidad en la recepción Registro de comprobantes oportunos Relaciones auxiliares de control Relación de soportes Impacto financiero Impacto impositivo	1 2 3 4 5 6	Encuesta a personal
• Describir el procedimiento contable para la recepción y registro contable de los comprobantes de retenciones en una empresa del sector alimentos lácteos en una empresa del sector alimentos lácteos.	Procedimiento contable para la recepción y registro contable de los comprobantes de retenciones	Recepción y contabilización	Personal especializado Flujo de entrega a contabilidad Registro oportuno Emisión de reportes Verificación institucional Declaración informativa de cliente Archivo correcto de comprobantes Efectividad de registros contables según ley	7 8 9 10 11 12 13 14	
Determinar los mecanismos que garantizan el efectivo cumplimiento de las retenciones de parte de los clientes una empresa del sector alimentos lácteos en una empresa del sector alimentos lácteos	Mecanismos que garantizan el efectivo cumplimiento de las retenciones de parte de los clientes	Políticas de control	Capacitación Manuales Sistematización Mecanismos recordatorios Políticas interdepartamentales	15 16 17 18 19 -22	

Fuente: El investigador (2025)

Validación de los instrumentos



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA




CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Dra. Mercedes Blanco, titular de la cédula de identidad Nº V.- 4.368.061, mediante la presente hago constar que la técnicas e instrumento de recolección de datos que se utilizarán en el Trabajo de Grado titulado **ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO CONTABLE SOBRE LA RETENCIONES DEL IVA DE CLIENTES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR ALIMENTOS LÁCTEOS**, cuyo autor es Jesús Castillo, titular de la cédula de identidad Nº V.- 19.608.529, aspirante al título de Contador Público, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, Campus La Morita, reúne las condiciones y requisitos suficientes y necesarios para ser considerado válido, y por lo tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantean en la investigación.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesadas a los 11 días del mes de junio de dos mil veinticinco.

Atentamente,



Dra. Mercedes Blanco
C.I. N.- 4.368.061



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe Lcda. Elaine Torrealba, titular de la cédula de identidad Nº V.- 11.984.160, mediante la presente hago constar que la técnicas e instrumento de recolección de datos que se utilizarán en el Trabajo de Grado titulado **ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO CONTABLE SOBRE LA RETENCIONES DEL IVA DE CLIENTES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR ALIMENTOS LÁCTEOS**, cuyo autor es Jesús Castillo, titular de la cédula de identidad Nº V.- 19.608.529, aspirante al título de Contador Público, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, Campus La Morita, reúne las condiciones y requisitos suficientes y necesarios para ser considerado válido, y por lo tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantean en la investigación.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesadas a los 11 días del mes de junio de dos mil veinticinco.

Atentamente,

Lcda. Elaine Torrealba
C.I. V.- 11.984.160



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA

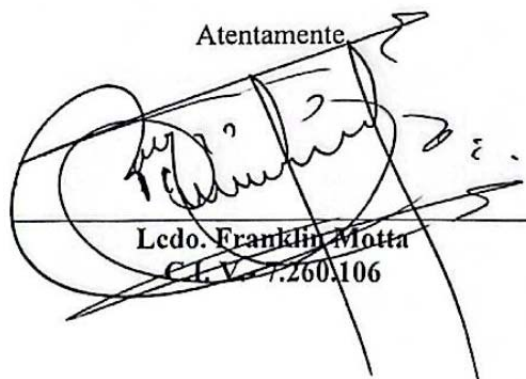


CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Lcdo. Franklin Motta, titular de la cédula de identidad N° V.- 7.260.106, mediante la presente hago constar que la técnica e instrumento de recolección de datos que se utilizarán en el Trabajo de Grado titulado **ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO CONTABLE SOBRE LA RETENCIONES DEL IVA DE CLIENTES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR ALIMENTOS LÁCTEOS**, cuyo autor es Jesús Castillo, titular de la cédula de identidad N° V.- 19.608.529, aspirante al título de Contador Público, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, Campus La Morita, reúne las condiciones y requisitos suficientes y necesarios para ser considerado válido, y por lo tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantean en la investigación.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesadas a los 11 días del mes de junio de dos mil veinticinco.

Atentamente



Lcdo. Franklin Motta
C.I.V. 7.260.106

Confiabilidad de los resultados

CÁLCULO DEL ALPHA DE CRONBACH

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{\sum \text{P}^2}{\sum \text{t}^2} \right) \quad \text{DONDE:}$$

K = Número de Items
 $\sum \text{P}^2$ = Sumatoria de las Varianzas de las Respuestas por Item
 $\sum \text{t}^2$ = Sumatoria de las Varianzas de las Respuestas por Individuo
 α = Alpha de Cronbach

Entonces:

$$\alpha = \frac{22}{22-1} \left(1 - \frac{1.780,80}{9.915,93} \right) = 0,82$$