



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA
CAMPUS LA MORITA

LINEAMIENTOS ORIENTADOS A OPTIMIZAR LA GESTIÓN
TRIBUTARIA EN LA EMPRESA ALREYVEN, C.A.
MARACAY ESTADO ARAGUA

Autora: Olga M. Vargas R.

Tutora: Elena Scuoppo

La Morita, Mayo 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA
CAMPUS LA MORITA

LINEAMIENTOS ORIENTADOS A OPTIMIZAR LA GESTIÓN
TRIBUTARIA EN LA EMPRESA ALREYVEN, C.A.
MARACAY ESTADO ARAGUA
Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al Grado de
Especialista en Gerencia Tributaria

Autora: Olga M. Vargas R.

Tutora: Elena Scuoppo

La Morita, Mayo 2015

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA

VEREDICTO

Nosotros, Miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado Titulado:

“LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN TRIBUTARIA EN LA EMPRESA ALREYVEN, C.A., MARACAY ESTADO ARAGUA”.

Presentado por el (la) Lic. Olga M. Vargas R. C.I. 5.526.249 para optar al Título de Especialista en Gerencia Tributaria, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como Aprobado.

Presidente: Hilda Briceño

C.I: 7.185.211 Firma:

Miembro: Felipe Cabeza

C.I: 10482084 Firma:

Miembro: Venus Guevara

C.I: 7560788 Firma:

Maracay, 30 de Abril de 2.015

Dedicatoria

A mi Dios Todopoderoso, POR TODO LO QUE ME HA DADO Y POR TODO LO QUE SOY.

A la memoria de mi querida madre, tu ausencia física es superada por tu amoroso recuerdo y tus acertadas enseñanzas.

A mi Padre, por el amor que me da día a día y su constante apoyo incondicional.

A mis Hermanas, ejemplo de unión, colaboración y esfuerzos conjuntos a lo largo de nuestras vidas.

A mi esposo Antonio, sin tu apoyo no sería posible este logro

A mi hija Sara Beatriz, mi princesa, mi luz, mi sol, mi todo, mi razón para continuar creciendo, hija este logro es para ti.

A mi amiga Yanelly Rojas, por haber culminado juntas este logro.

Agradecimiento

Ante todo, a Dios Todopoderoso, por permitirme estar aquí en este momento, por darme todo lo que tengo y su omnipresencia en todo momento.

A la Universidad de Carabobo, magna casa de estudios, fuente de formación académica y humana.

A mi tutor académico Lic. Elena Scuoppo por sus acertadas observaciones y compartir sus conocimientos.

Al personal de la empresa ALREYVEN, C.A. por su colaboración y disposición en la realización de la presente investigación, personas con grandes deseos de superación y una gran calidad humana.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
Índice de Cuadros	viii
Índice de Gráficos	ix
Índice de Tablas	x
Resumen	xi
INTRODUCCIÓN	01
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	04
Objetivo General	07
Objetivos Específicos	07
Justificación	08
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes de la Investigación	10
Bases Teóricas	16
Bases Legales	26
Operacionalización de las Variables	28
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Naturaleza de la Investigación	32
Estrategia Metodológica	34
Población y Muestra	35
Técnicas e instrumentos de recolección de información	37

Técnicas de Análisis de Datos	41
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	45
CAPÍTULO V	
LA PROPUESTA	
LINEAMIENTOS ORIENTADOS A OPTIMIZAR LA GESTIÓN	
TRIBUTARIA EN LA EMPRESA ALREYVEN, C.A.	
Presentación	76
Objetivo General	77
Objetivos Específicos	77
Justificación	77
Fundamentación	78
Estructura	80
CONCLUSIONES	88
RECOMENDACIONES	89
LISTA DE REFERENCIAS	90
ANEXOS	93

Índice de Cuadros

CUADRO N°

1. Operacionalización de las Variables	30
2. Matriz DOFA Área Clave Departamento de Contabilidad	58
3. Matriz DOFA Área Clave Cuentas por Pagar	61
4. Matriz DOFA Área Clave Cuentas por Cobrar	65
5. Matriz DOFA Área Clave Adquisición y Logística	68
6. Matriz DOFA Área Clave Facturación y Ventas	71
7. Matriz DOFA Área Clave Recursos Humanos	73
8. Requisitos Legales	75

Índice de Tablas

TABLA N°

1. Pregunta N° 1 todos los cuestionarios	48
2. Pregunta N° 2 todos los cuestionarios	50
3. Pregunta N° 3 todos los cuestionarios	51
4. Pregunta N° 4 todos los cuestionarios	52
5. Pregunta N° 5 todos los cuestionarios	53
6. Resultados de la encuesta Área Clave Contabilidad	55
7. Resultados de la encuesta Área Clave Cuentas por Pagar	59
8. Resultados de la encuesta Área Clave Cuentas por Cobrar	62
9. Resultados de la encuesta Área Clave Adquisición y Logística	66
10. Resultados de la encuesta Área Clave Facturación y Ventas	69
11. Resultados de la encuesta Área Clave Recursos Humanos	72

Índice de Gráficos

GRÀFICO N°

1. Organigrama general de la empresa ALREYVEN, C.A.	15
2. Pregunta N° 1 todos los cuestionarios	48
3. Pregunta N° 2 todos los cuestionarios	50
4. Pregunta N° 3 todos los cuestionarios	51
5. Pregunta N° 4 todos los cuestionarios	52
6. Pregunta N° 5 todos los cuestionarios	53

**LINEAMIENTOS ORIENTADOS A OPTIMIZAR LA GESTIÓN
TRIBUTARIA EN LA EMPRESA ALREYVEN, C.A.
MARACAY ESTADO ARAGUA**

Autora: Lic. Olga M. Vargas R.
Tutor: Lic. Elena Scuoppo
Fecha: Mayo, 2015

Resumen

La presente investigación surge de la necesidad que tiene la empresa ALREYVEN, C.A. ubicada en la Zona Industrial San Vicente Maracay Estado Aragua de fortalecer el desempeño por áreas claves administrativas de la organización, y de esta manera, optimizar su gestión tributaria, con la finalidad de cumplir con los requisitos establecidos en la normativa fiscal, para el correcto cumplimiento de los deberes formales y responder adecuadamente a los requerimientos de la Administración Tributaria. La modalidad de la investigación fue de un proyecto factible con apoyo en una investigación de campo de carácter descriptivo y una revisión bibliográfica, utilizando las técnicas de observación directa y la encuesta. Los instrumentos seleccionados para recolectar la información fueron la guía de observación y los cuestionarios elaborados para cada área clave administrativa. La población quedó conformada por los trabajadores de la empresa y la muestra fueron los trece (13) trabajadores de las áreas claves administrativas identificadas de ésta manera por la autora.

Elaborado el diagnóstico, se concluye que las áreas claves administrativas deben cumplir una serie de lineamientos operativos durante el desarrollo de sus operaciones primarias para lograr optimizar la gestión tributaria en la empresa ALREYVEN, C.A., en su conjunto, por lo tanto se recomienda la implementación de los lineamientos propuestos que conllevarán a solucionar la problemática planteada.

Palabras claves: Lineamientos, optimizar, gestión tributaria, áreas claves administrativas, requisitos legales.

**GUIDELINES DIRECTED TO OPTIMIZE THE TAX MANAGEMENT IN
THE COMPANY ALREYVEN, C.A. MARACAY, STATE OF ARAGUA**

Author: Bachelor Olga M. Vargas R.

Advisor: Bachelor Elena Scuoppo

Date: May, 2015

Abstract

This investigation arises from the need to strengthen the performance in key administrative areas that the company ALREYVEN, C.A., located in Zona Industrial San Vicente in Maracay, state of Aragua has, and thereby to optimize its tax management in order to comply with the requirements established in the fiscal regulations for the correct compliance of the formal duties and to respond appropriately to the Tax Administration requirements. The investigation was carried out under the method of a feasible project supported by a field investigation of descriptive nature and bibliographic review, by using the direct observation and survey techniques. The observation guide and questionnaires made for each key administrative area were the instruments selected to collect the information. The population was composed of the workers of the company and the sample was comprised of the thirteen (13) workers of the key administrative areas so identified by the author.

Once the diagnosis was made, the conclusion is that the key administrative areas should comply with a number of operational guidelines during the development of its primary operations to reach the optimization of the tax management in the company ALREYVEN, C.A. as a whole; therefore, the implementation of the proposed guidelines are recommended, which will conduct to the solution of the stated problem.

Key words: Guidelines, optimize, tax management, key administrative areas, legal requirements.

INTRODUCCIÓN

No cabe duda que en Venezuela, en la última década, el tema de los tributos ha venido cobrando una importancia relevante, ante la crisis económica, financiera y social por la cual atraviesa el país, se ha convertido en una importante fuente de ingresos para Fisco Nacional, aunado a la baja en los precios del petróleo y al creciente gasto publico nacional, ante esta situación, la Administración Tributaria ha incrementado las funciones de fiscalización en aras de cumplir con las metas de recaudación que son fijadas por el Ejecutivo Nacional en el Presupuesto Anual.

Una de las facultades que la Administración Tributaria ostenta es la función de fiscalización y determinación de los tributos, y es, precisamente ante esta materia que las empresas deben estar preparadas y actualizadas de manera permanente para responder de manera adecuada, acertada y oportuna a tales exigencias, contando con una gestión tributaria que requiera del esfuerzo de toda la organización en su conjunto y no como un hecho aislado y de esta manera atender al Principio de eficiencia, establecido constitucionalmente cuando establece el derecho de todos los ciudadanos a disponer de bienes y servicios de calidad.

De acuerdo a lo anteriormente señalado, la empresa ALREYVEN, C.A., no escapa a esta realidad, toda vez que ha venido confrontando debilidades en su gestión tributaria siendo objeto de fiscalizaciones y sanciones, tanto a nivel de impuestos nacionales como municipales.

La presente investigación tiene como objetivo principal proponer lineamientos orientados a optimizar la gestión tributaria en la empresa ALREYVEN, C.A., para cada área clave administrativa, y que, aplicados en conjunto conlleven a asegurar la calidad de la gestión tributaria y por ende optimizarla con eficacia y eficiencia su gestión tributaria.

La investigación fue estructurada en los siguientes capítulos:

Capítulo I. El Problema, donde se plantean las causas que están originando debilidades y fallas en la gestión tributaria que se lleva a cabo en la empresa ALREYVEN, C.A. lo cual justificó el desarrollo de la investigación. Se delimitó, tanto el objetivo general, como los objetivos específicos. Luego se realizó la justificación del problema y el alcance de la investigación.

Capítulo II. Marco Teórico, el cual comprende una reseña de aquellas investigaciones previas relacionadas con el problema planteado; los antecedentes de la empresa; las bases teóricas que dieron respaldo a la investigación; las bases legales establecidos en la forma de requisitos legales que toda empresa-contribuyente-sujeto pasivo debe cumplir; luego se presenta la Operacionalización de las variables, las cuales sirvieron de base para elaborar los instrumentos de recolección de información.

Capítulo III. Marco Metodológico, de acuerdo con la problemática planteada y en concordancia con los objetivos definidos, la modalidad de la investigación fue un proyecto factible con apoyo en una investigación de campo de carácter descriptiva y una revisión bibliográfica; luego se determinó la población y se seleccionó la muestra objeto de estudio; el siguiente paso fue efectuar un diagnóstico de la situación de la gestión tributaria en la empresa ALREYVEN, C.A. a través de la observación directa y de la aplicación de una encuesta; los instrumentos de recolección de información que se diseñaron para tal fin fueron la guía de observación y el cuestionario.

Capítulo IV. Análisis e Interpretación de los resultados, se aplicaron los instrumentos de recolección de información y se graficaron, analizaron e interpretaron los resultados obtenidos. La graficación se realizó mediante la utilización de cuadros. El diagnóstico realizado sirvió de base para fundamentar y estructurar la propuesta. Luego se presentaron las principales conclusiones relacionadas con cada uno de los objetivos de la investigación, y en atención a estas se elaboraron las recomendaciones pertinentes.

Capítulo V. La Propuesta, en este capítulo se presenta, se justifica y se fundamenta la propuesta de lineamientos y comprende los siguientes aspectos: presentación, justificación, fundamentación, objetivos y estructura. La propuesta de lineamientos orientados a optimizar la Gestión Tributaria en la empresa ALREYVEN, C.A. fue elaborada tomando en cuenta los resultados del diagnóstico efectuado, es decir, las necesidades y requerimientos de las áreas claves administrativas de la empresa, por cuanto será el personal asignado a dichas áreas los responsables de ejecutar dichos lineamientos y posteriormente evaluarlos con el objeto de determinar si los mismos cumplen sus expectativas y si contribuyen a mejorar con eficacia y eficiencia las actividades relacionadas con la gestión tributaria en la empresa.

Se incluye la Lista de Referencias con las que se reforzó y fundamentó la investigación.

Y por último, se señalan los Anexos los cuales sirvieron de complemento a la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Organizar es una de las actividades humanas más antiguas del mundo y es una función que siempre tendrá importancia sea cual sea el tamaño de la organización, las empresas se estructuran, a propósito, en áreas de trabajo las cuales funcionan para alcanzar un objetivo común, en otras palabras las tareas se dividen entre sus miembros y la responsabilidad de su desempeño se atribuye a cada uno de los miembros de la organización. Dos de los objetivos principales de toda organización son elaborar un producto o brindar un servicio con la finalidad de satisfacer las necesidades de sus clientes internos o externos y generar beneficios a sus accionistas a través de la obtención de ganancias, para lograr dichos objetivos las empresas se organizan en tres niveles organizacionales: el nivel institucional, el nivel intermedio y el nivel operacional, siendo este último el nivel encargado de la ejecución y realización de las tareas y actividades cotidianas (Chiavenato, 1999). Las empresas deben contar con estructuras basadas en funciones para que esas tareas y actividades cotidianas se ejecuten de tal manera que no entorpezcan ni obstruyan ningún proceso dentro de la organización, ya que el buen desempeño de las mismas, es el resultado de un sistema o proceso en el cual se combinan esfuerzos y tecnologías para transformar las entradas en las salidas deseadas

La Administración Financiera en cualquier organización, se ocupa básicamente de planificar y controlar estas actividades a través de la Planificación a Corto Plazo u Operativa, la cual constituye una herramienta que persigue la eficiencia en las tareas específicas desarrolladas en la empresa, fijando objetivos, definiendo estrategias, criterios de decisión y configurando unidades responsables de esas decisiones, todo ello se concreta mediante las correspondientes previsiones y se instrumentan en una serie de programas desarrollados, cifrados y coordinados, en los cuales se definen las acciones a llevar a cabo para el cumplimiento de los objetivos planteados, efectivamente, los programas son los planes coordinados de acción y suelen estar generalmente bastante detallados, todo lo anterior facilita a que las organizaciones empresariales realicen una eficaz y eficiente administración financiera. Al respecto, Stoner y Freeman (1994), afirman:

La eficacia con que una organización alcanza sus objetivos y satisface las necesidades de la sociedad depende de cuán bien realicen su trabajo los administradores. Si hacen bien su trabajo, es probable que la organización logre alcanzar sus objetivos... el desempeño de un gerente puede medirse a partir de dos conceptos: eficiencia y eficacia. Eficiencia significa “hacer correctamente las cosas” y Eficacia significa “hacer las cosas correctas”. (p. 6)

De manera particular, las recientes reformas tributarias y los incesantes planes de fiscalización llevados a cabo por la Administración Tributaria ya sea en el ámbito nacional a través del Servicio Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) o en el ámbito municipal como las Alcaldías, entre otros, hace que la materia tributaria se encuentre íntimamente relacionada con las operaciones que se desarrollan en las empresas.

Es preciso entonces, darle la importancia debida al manejo de los impuestos, contribuciones especiales y aportes especiales con el fin de procurar una eficaz y adecuada Gestión Tributaria conjuntamente con un recurso humano idóneo con capacidad técnica, académica, tributaria y gerencial; así como sistemas de información tecnológicos, cónsonos con las actividades que se deben realizar en la empresa, con la finalidad de cumplir con esta importantísima función.

La meta ideal a alcanzar por parte de toda administración tributaria es lograr una conducta tal, en todos los contribuyentes, que garantice el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y deberes formales, más allá de imponer sanciones a través de multas y cierres de establecimientos a los contribuyentes como resultado de las fiscalizaciones efectuadas.

La dificultad en alcanzar dicha meta exige, por parte de las administraciones tributarias, la implementación de planes de orientación al contribuyente que tengan como finalidad fomentar en ellos una cultura tributaria tal, que conduzca a este objetivo. Lo anterior de ninguna manera significa que el cumplimiento de las obligaciones y deberes formales por parte de los contribuyentes dependa única y exclusivamente de la eficiencia operativa de la Administración Tributaria, ya que existen una diversidad de factores ajenos a dicha administración que influyen en la conducta de los contribuyentes y determina el no cumplimiento de las obligaciones tributarias o deberes formales; entre esos factores se pueden mencionar los siguientes: desconocimiento de la normativa legal-tributaria, la falta de procedimientos de control de dicha gestión, la falta de preparación del recurso humano

para el ejercicio de esas funciones, una actualización permanente en las novedosas herramientas de control de gestión, entre otras.

Entre las causas que generan el problema antes descrito se señalan las siguientes: falta de correlación entre la operación efectuada y la normativa tributaria; interpretación errada de la normativa tributaria; la falta del recurso humano calificado para ejercer la gestión tributaria; carencia de lineamientos estratégicos que conlleven al logro de los objetivos planteados; escasa planificación, organización, integración de personal, dirección y control de las actividades que se llevan a cabo en la empresa, y que tienen un posterior efecto fiscal; falta de compromiso del personal hacia la empresa, entre otras.

Las consecuencias que se pueden derivar del problema planteado pueden ser comprometer y obstaculizar la gestión tributaria de la empresa; ocurrencia de problemas financieros y administrativos; sanciones pecuniarias y de cierre del establecimiento por incumplimiento de deberes formales en caso de una fiscalización tributaria, entre otras.

Lo anteriormente expuesto, representa una oportunidad de identificar debilidades en el transcurso de las operaciones que desarrollan las áreas claves administrativas y que puedan afectar de manera negativa la gestión tributaria en la empresa ALREYVEN, C.A., lo cual ha llevado a la autora de la presente investigación a plantearse las siguientes interrogantes:

¿Cuáles problemas, hechos y situaciones están afectando la gestión tributaria en la empresa ALREYVEN, C.A.?

¿Cuenta la empresa ALREYVEN, C.A. con el recurso humano idóneo y capacitado en temas fiscales para ejercer las funciones de control de la gestión tributaria?

¿Cuenta la empresa ALREYVEN, C.A. con procedimientos administrativos que permitan verificar y comprobar de una manera objetiva el correcto cumplimiento y determinación de las obligaciones tributarias a los fines de asegurar una eficiente gestión tributaria?

¿Conocen las áreas administrativas claves de la empresa ALREYVEN, C.A. la normativa legal y los requisitos específicos que en materia tributaria deben cumplir con ocasión del desarrollo de sus operaciones?

¿El diseño y ejecución de lineamientos puede contribuir a optimizar la gestión tributaria en la empresa ALREYVEN, C.A.?

Como respuesta a las interrogantes antes formuladas, la autora presenta como posible solución el diseño de unos lineamientos los cuales estén orientados a optimizar la gestión tributaria en la empresa ALREYVEN, C.A.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer lineamientos orientados a optimizar la gestión tributaria en la empresa ALREYVEN, C.A. Maracay Estado Aragua

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación de la gestión tributaria en la empresa ALREYVEN, C.A.
- Identificar a través de la Matriz DOFA las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de las áreas claves administrativas en la empresa ALREYVEN, C.A.
- Señalar los requisitos establecidos en las normativas tributarias que deben cumplir las áreas claves administrativas en la empresa ALREYVEN, C.A., durante el desarrollo de sus actividades.
- Diseñar los lineamientos orientados a la optimización de la gestión tributaria en la empresa ALREYVEN, C.A.

Justificación

El auge de la tendencia fiscalista y sancionatoria del Estado, hace necesario que las empresas estén constantemente en revisión y actualización de sus procesos administrativos, contables y tributarios de manera de cumplir a cabalidad con las revisiones de la Administración Tributaria, y de esta manera prever los comportamientos que se deben seguir a través del cumplimiento de las funciones de planificación, organización, dirección y control que le permita responder positivamente a los requerimientos de la Administración Tributaria. En la última década, el Estado ha ido creando nuevos tributos y obligaciones formales bajo la forma de contribuciones o aportes, exigibles a las empresas, tales como los aportes establecidos en la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación, la Ley Orgánica de Drogas, Ley del Deporte, entre otros. Estos tributos se agregan a los ya

existentes como lo son: el Impuesto Sobre la Renta, el Impuesto al Valor Agregado y los Impuestos Municipales, por nombrar los más importantes.

Esta preparación debe partir desde las áreas claves administrativas donde se originan las actividades primarias de la empresa, es decir, que dicha preparación debe partir desde el origen de la operación y se debe conocer su efecto fiscal, sea bajo la forma de un requisito legal, un deber formal o una resolución específica.

La presente investigación se desarrolló en la empresa ALREYVEN, C.A., la misma se dedica a la fabricación de perfiles extruidos de aluminio, su desarrollo se considera importante y tiene su justificación práctica debido a que puede contribuir a optimizar la gestión tributaria que se realiza en dicha empresa.

El objetivo principal es el de proponer lineamientos por áreas claves administrativas de la organización, que al ser aplicados en su conjunto conllevarían a la empresa a optimizar su gestión tributaria, al correcto cumplimiento de sus obligaciones tributarias y deberes formales, con la finalidad de responder adecuadamente a los requerimientos de la Administración Tributaria y de esta manera, evitar sanciones y cierre del establecimiento.

Esta investigación servirá:

A la empresa ALREYVEN C.A. , para dar a conocer la importancia que requiere la actualización constante de los procedimientos de control de la gestión tributaria y a su vez a diseñar estrategias que ayuden a incrementar la eficiencia del personal de las áreas claves administrativas, constituyéndose en un valioso instrumento o guía para la toma de decisiones relacionadas con la gestión tributaria por parte de la gerencia financiera de la empresa objeto de estudio; ello conllevará al fortalecimiento del proceso de coordinación y dirección de las actividades y operaciones de las áreas claves administrativas de la organización, lo que se traducirá en eficacia y eficiencia en dicha gestión.

A los trabajadores de la empresa ALREYVEN, C.A. proporcionar herramientas para que mejoren en el día a día de la ejecución de sus labores, desarrollando nuevos conocimientos en el área tributaria y en cuanto al conocimiento del impacto fiscal de las operaciones que realizan.

A los futuros investigadores servirá de marco de referencia aportando información acerca de los requisitos legales, los cuales bajo la figura de deberes formales, deben cumplir las empresas en el transcurso de sus operaciones diarias. Los resultados de esta investigación

servirán de antecedente para el inicio de otros trabajos siguiendo la misma línea de investigación.

A la Universidad de Carabobo, Núcleo La Morita la proveerá de producción intelectual en esta materia tan álgida hoy día.

A la sociedad le permitirá dar a conocer la importancia de la gestión de los tributos y cómo repercute en los ámbitos empresariales.

La investigación se desarrolló hasta la fase del diseño de los lineamientos, tomando como referencia la normativa vigente aplicable; su implementación y evaluación quedará a criterio de la gerencia de la empresa ALREYVEN, C.A.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de investigación están referidos a los trabajos de investigación previos y que de alguna manera se relacionan con el problema planteado, es decir, con el objeto de estudio (Arias, 2006).

En los antecedentes se debe identificar el objetivo general planteado por los autores y bajo qué tipo de investigación se lograra cumplir, hacer un resumen de los conceptos tratados en investigaciones o trabajos realizados con anterioridad a la investigación que se está desarrollando y que de alguna manera tengan relación con la misma, ya sea en el tema planteado, las variables estudiadas, los objetivos definidos, entre otros. Los antecedentes pueden indicar conclusiones existentes en torno al problema planteado y aportar teoría específica al tema a investigar.

Para establecer los antecedentes de esta investigación se revisaron las fuentes bibliográficas inmediatas, las cuales están representadas por los trabajos de grado presentados ante la Universidad de Carabobo Área de Estudios de Post Grado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES –UC), cuyos originales reposan en la biblioteca de la Sala de Post-Grado de esta magna casa de estudios, y se encontraron algunos que están relacionados con la presente investigación, entre los cuales la autora destaca los siguientes:

Di Cristofaro (2014) desarrolló un Trabajo de Grado para optar al grado de Especialista en Gerencia Tributaria titulado Lineamientos Estratégicos que permita optimizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias en materia del Impuesto sobre las Actividades Económicas, Comerciales, Industriales y de índole similar en la empresa Import Plaza, C.A. (IMPLAZA) se planteó como objetivo general proponer lineamientos estratégicos para cumplir obligaciones tributarias en materia de tributo municipal, identificando las obligaciones tributarias municipales, verificar el cumplimiento de dichas normativas y llega a la conclusión que los elementos del lineamiento estratégico representa la principal herramienta para una planificación tributaria, ya que permite establecer una serie de estrategias para el control de los ingresos y egresos de la empresa como por ejemplo crear una unidad tributaria de control interno que vigile y supervise todo lo referente a los tributos.

Sánchez (2013) en su Trabajo de Grado para optar al grado de Especialista en Gerencia Tributaria titulado Estrategia de Gestión Tributaria sobre el Régimen de Contribuciones Especiales Sociales en la empresa Corp Suramericana de Servicios, C.A. plantea la importancia de ofrecer unas estrategias de gestión tributaria sobre el régimen de contribuciones especiales sociales de la empresa en estudio, debido a que el Estado le ha dado gran importancia al cumplimiento de dichos tributos. La autora se propuso como Objetivo General analizar las actividades relativas al cumplimiento de los deberes formales en materia de contribuciones sociales y establecer las debilidades y fortalezas en la gestión tributaria y concluye que la empresa no cumple a cabalidad con las obligaciones derivadas de la gestión de esos tributos en cuanto al pago extemporáneo y registros fuera del plazo establecido por la ley y recomienda aplicar la estrategia diseñada para cumplir con dichas obligaciones.

Pérez (2012) en su Trabajo Especial de Grado para optar al Título de Especialista en Gerencia Tributaria titulado Propuesta de Lineamientos Estratégicos para Optimizar la planificación fiscal para la empresa Sanifarma Pañalex, C.A. como herramienta estratégica de gestión tributaria y financiera, planteó la oportunidad de desarrollar una investigación, cuyo tema central realizar una planificación fiscal como herramienta estratégica de gestión tributaria y financiera. El investigador determinó en su diagnóstico que en la empresa no se tiene una verdadera herramienta de control interno y concluye que el control interno de la empresa presenta fallas ya que no se le efectúa seguimiento a las gestiones y actividades en el área de finanzas que son determinantes para la toma de decisiones.

El autor llega a las siguientes conclusiones: la creación de un departamento de impuestos cuya misión es controlar la gestión de los impuestos el cual deberá estar orientada a resolver los problemas de toma de decisiones en el área de la tributación. Asimismo, deberá contar con el recurso humano idóneo con los conocimientos técnicos-legales que le permitan acometer sus funciones en el marco de las políticas emanadas por el Estado Venezolano.

Este trabajo de grado aportó teoría al presente estudio, en el sentido de darle importancia al control interno como herramienta de gestión y la presente investigación propone también unos lineamientos estratégicos como herramienta de control de dicha gestión.

Martínez (2011) en su Trabajo de Grado para optar al grado de Especialista en Gerencia Tributaria estructuro una investigación denominada Estrategia para mejorar el cumplimiento

de los Deberes Formales en la empresa B & T Appliance, C.A., cuyo objetivo general fue diseñar una estrategia para mejorar el cumplimiento de los deberes formales en la empresa objeto de estudio, básicamente la autora propuso una secuencia de actividades orientadas a evitar la comisión de ilícitos tributarios y sus correspondientes sanciones. Y concluye que la empresa debe crear y mantener herramientas que permitan controlar desde lo más sencillo hasta lo más relevante en materia impositiva, mediante la verificación de deberes tributarios, que la empresa ha sido reincidente en cuanto a la inobservancia de sus obligaciones y deberes formales.

Las investigaciones se relacionan por cuanto están dirigidas a proporcionar a las empresas analizadas, información para la estructuración de un sistema de control que optimice la gestión tributaria y así mantener eficiencia en sus operaciones y efectividad en la toma de decisiones, representa un aporte a la presente investigación al englobar los aspectos de optimización de la gestión tributaria de las empresas.

Aunque los autores no parten de la operación originaria sino cuando la misma ya está perfeccionada y en la presente investigación se plantea que los lineamientos deben partir de las operaciones originarias de las áreas claves administrativas de la empresa de manera que la operación desde su origen cumpla con los requisitos legales que se identificarán para cada una de ellas.

Antecedentes de la Organización

ALREYVEN, C.A. es una empresa que nace el 14 de Enero de 1960 en Maracaibo, Estado Zulia con el nombre de “ALUMINIUM EXTRUSIONS, S.A.” la cual, el 15 de Septiembre de ese mismo año cambia su denominación comercial a “REYNOLDS ALUMINIUM EXTRUSIONS, S.A.”, pero es a partir del 10 de Marzo de 1965 que se consolida como “ALUMINIOS REYNOLDS DE VENEZUELA, S.A.” bajo los lineamientos de la casa matriz “REYNOLDS METALS COMPANY” ubicada en Richmond Estado de Virginia de los Estados Unidos de América.

En el año 1970 muda sus operaciones industriales y administrativas a la ciudad de Maracay en el Estado Aragua y está ubicada en la Avenida Antón Phillips en la Zona Industrial San Vicente I. Permanece hasta el año 2001 en el grupo Reynolds, fecha en la cual pasa a formar parte del grupo ALCOA, INC debido a la fusión entre ambas empresas.

ALCOA, INC es el mayor grupo procesador de aluminio en el ámbito mundial. De esta manera “ALUMINIOS REYNOLDS DE VENEZUELA, S.A.” pasa a operar bajo los lineamientos de este grupo, con gran énfasis en la adecuación de los procedimientos relacionados con el área de salud, calidad, seguridad y medio ambiente.

En Noviembre de 2004 cambia su denominación oficial a “ALREYVEN, C.A.” como es conocida actualmente, y en Diciembre de ese mismo año es adquirida por un grupo de inversionistas nacionales, pasando a ser una empresa de capital nacional.

Su actividad principal es la fabricación y comercialización de perfiles de aluminio para uso industrial, comercial y doméstico, con acabados de superficie natural y pintada, así como también a la producción de perfiles fabricados con valor agregado, como por ejemplo tuberías conduit y sistemas de cielo raso.

La calidad de sus productos es reconocida tanto en el ámbito nacional como internacional, esto último debido a las exportaciones a países circunvecinos como Aruba, Colombia, Santo Domingo, Chile, Estados Unidos, Curazao, entre otros.

ALREYVEN, C.A. fue nombrada por el SENIAT como Contribuyente Especial y Agente de Retención del Impuesto al Valor Agregado atendiendo al nivel de sus ingresos brutos anuales, en el Año 2003, según Providencia Administrativa.

Misión, Visión, Valores

En la parte superior de las jerarquías de metas esta la misión, que es la razón que justifica la existencia de la organización, la declaración formal de la misión es una definición general del alcance básico de la empresa y de sus operaciones, y es lo que la diferencian de otras compañías similares.

El siguiente, es el enunciado de la Misión de ALREYVEN, C.A.:

Suministrar productos de calidad consistente, con innovación y mejoramiento continuo, operando siempre con seguridad y de manera responsable, preservando el medio ambiente y la salud de sus trabajadores, satisfaciendo a nuestros clientes y respetando el entorno de la comunidad donde operamos.

La Visión de la organización es un conjunto de ideas generales que proveen el marco de referencia de lo que una organización es y que quiere ser en el futuro. La visión de futuro señala rumbo, da dirección, es la cadena o el lazo que une en la organización el presente y el futuro y describe el carácter y el concepto de las actividades futuras de la organización

La Visión de ALREYVEN, C.A. se enuncia de la siguiente manera:

ALREYVEN, C.A. aspira a convertirse en la mejor organización del país dedicada a la expansión del mercado de perfiles de aluminio.

Los valores corporativos son el conjunto de principios, creencias, reglas que regulan la gestión de la organización. Constituyen la filosofía institucional y el soporte de la cultura organizacional.

Toda institución implícita o explícitamente tiene un conjunto de valores corporativos, por lo tanto éstos deben ser analizados, ajustados o redefinidos y luego divulgados.

En resumen, el objetivo básico de la definición de valores corporativos es el de tener un marco de referencia que inspire y regule la vida de la organización.

En ALREYVEN, C.A. se aplican los siguientes valores:

- a) Integridad
- b) Innovación
- c) Compromiso Social
- d) Satisfacción
- e) Mejoramiento continuo

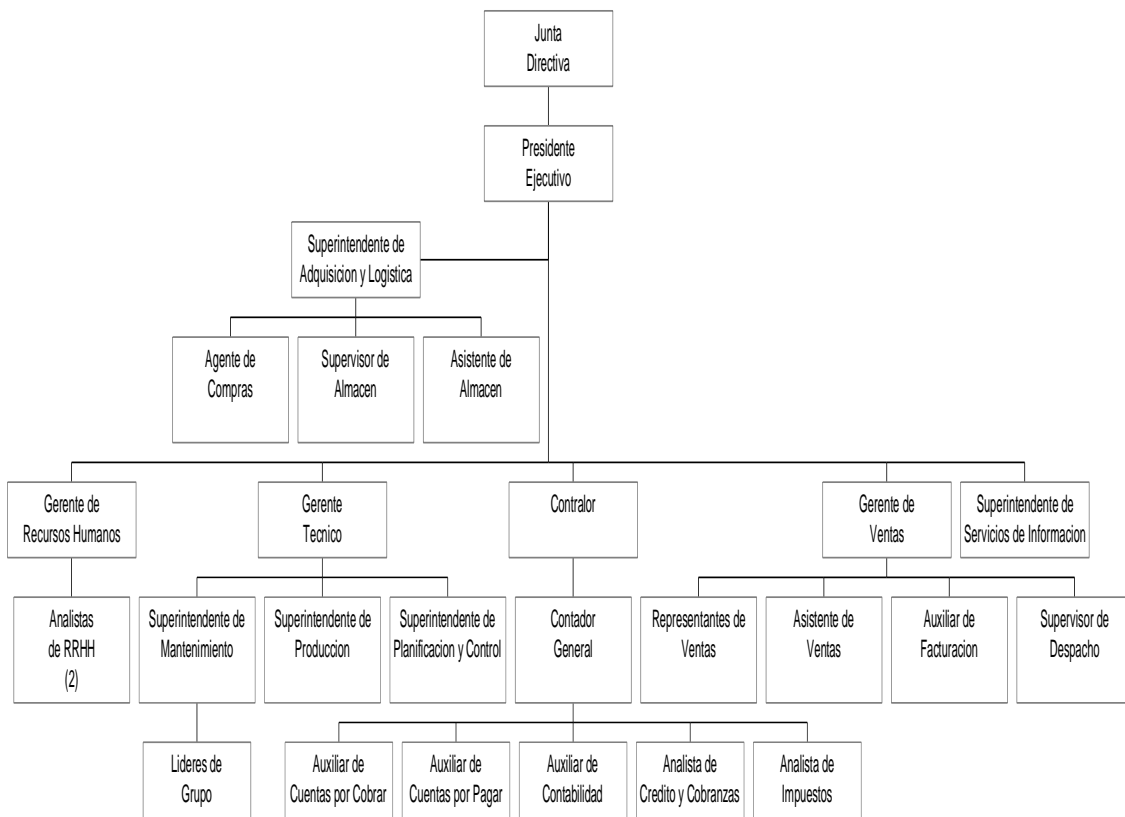
Estructura de la Empresa

ALREYVEN, C.A. es una organización conformada por 200 trabajadores al 31 de diciembre de 2014, bajo una estructura vertical, liderizada por un Presidente Ejecutivo, cuyas decisiones son discutidas y aprobadas por la Junta Directiva de la empresa. La Presidencia Ejecutiva se apoya en tres gerencias a saber: Recursos Humanos, Técnica y Ventas y en una Contraloría. Cada una de las gerencias, dependiendo de sus responsabilidades, están conformadas por superintendencias, las cuales a su vez tienen a su cargo niveles supervisores y operativos, tal como se presenta en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 1

Organigrama General de la empresa ALREYVEN, C.A.

ALREYVEN, C.A. ORGANIGRAMA GENERAL



Fuente: Alreyven, C.A. 2013

Para ALREYVEN, C.A. todos sus clientes son importantes, entre los que manejan los mayores volúmenes de ventas podemos mencionar a Cervecería Polar, Fabrica Nacional de Autobuses FANABUS, Carrocerías Andinas, C.A., Ensambladora de Carrocerías Valencia, C.A. (ENCAVA), Troquelex, C.A., entre otros.

Principales proveedores

En razón de que la materia prima principal utilizada en el proceso productivo de la empresa es el aluminio, los dos principales suplidores son CVG Venalum, S.A. y CVG Aluminios del Caroní, S.A. (ALCASA). Otros proveedores son Dimecencia, Hoechst Venezuela, C.R.C. Químicos, C.A. PPG Industries, INC, entre otros, que le proveen de aleantes, solventes, pinturas y otros materiales necesarios para su proceso productivo.

Bases Teóricas

Las bases teóricas le dan respaldo a una investigación, en el presente estudio las bases fundamentales están relacionadas con las palabras claves y son las que se desarrollarán a continuación: Lineamientos, Optimizar, Áreas Claves Administrativas, Gestión Tributaria, Requisitos Legales.

Lineamientos

Los lineamientos se definen según el Diccionario Larousse Ilustrado (1995), como “orientación o directriz: lineamientos dictados por el jefe” (p.499). La autora interpreta que es la manera de guiar los pasos a seguir para la realización de un acto o evento los cuales están establecidos por una autoridad superior, es decir, un lineamiento es el programa o plan de acción que rige a cualquier institución. De acuerdo a esta aceptación, se trata de un conjunto de medidas, normas y objetivos que deben respetarse dentro de una organización

En el mundo de los negocios se ha planteado aceptar este término como un sinónimo de Políticas, Gracia (1992) las define como los lineamientos generales que guían o canalizan el pensamiento o la acción de los gerentes para la toma de decisiones, analizando este concepto tenemos que los lineamientos suponen las guías, los "carriles" que se deben seguir para alcanzar los objetivos y las cuales incluyen ese conjunto de acuerdos que hace que la acción de cada individuo dentro de una organización, dado un momento y unos sucesos determinados, sea más fácil de predecir por parte de los demás; entonces se concluye que los lineamientos son normas de acción.

En su significado actual, estrategia es aquella acción que la alta dirección de una empresa realiza y que es fundamental para la misma. Este es un concepto muy amplio que incluye propósitos, misiones, objetivos, programas y métodos claves para llevar a cabo o implantar dichas acciones.

Se seleccionaron las bases teóricas Lineamientos y Estrategia por cuanto se elaborarán un conjunto de estrategias y acciones para que los responsables de las áreas claves administrativas de la empresa ALREYVEN, C.A. en el curso de sus operaciones primarias, conozcan cuales actividades se relacionan con un requisito legal y puedan cumplirlo a cabalidad y de esta manera asegurar y optimizar la gestión tributaria en la empresa.

Optimizar

En cuanto a esta base teórica el concepto de Optimizar, siguiendo lo establecido en el Diccionario Larousse Ilustrado, señala que es “optimizar, conseguir el mejor resultado posible” (p.610) y optimizar es buscar la mejor manera de ejecutar una actividad, esto quiere decir que el resultado que obtendrán las áreas claves administrativas debe estar dirigido al cumplimiento de los requisitos legales, los deberes formales y las disposiciones tributarias en el desarrollo de sus operaciones primarias, pero para esto las áreas deben conocer que normativa tributaria está relacionada con la operación primaria que ellos manejan, es decir que cada operación debe tener establecido su requisito legal.

En el mundo actual de los negocios se utiliza el término Asegurar en el área del Control de la Calidad y sirve para proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad y ese Control es la parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de dichos requisitos, según lo establece la Norma Internacional ISO 9000:2006 (p.10). Si aplicamos lo anterior a la investigación propuesta entonces lo que se trata es de proporcionar confianza en que las áreas claves administrativas cumplirán con los requisitos legales en el desarrollo de sus operaciones, ya que la normativa está establecida, lo que falta es que esas áreas las conozcan, las interpreten y las cumplan, de tal manera de no obstaculizar ni comprometer la gestión tributaria y de esta manera conseguir el mejor resultado posible.

Se seleccionó la base teórica Optimizar, en razón de que esta investigación estará enfocada hacia a la optimización de la gestión tributaria de la empresa en su conjunto y no como un hecho aislado, que es responsabilidad del Departamento de Contabilidad o Impuestos.

Gestión Tributaria

La Gestión, en su concepto genérico, se define como “administración: gestión de un negocio, trámite, diligencia” según el Diccionario Larousse Ilustrado (1995, p.379).

De acuerdo con el Diccionario de Derecho Tributario (2005), se entiende por gestión la “Acción y efecto de gestionar. Administrar” y aplicado a la gestión de negocios el hecho de encargarse una persona de asuntos o intereses de otra” (p.368).

El objetivo de la gestión consiste en el establecimiento de objetivos útiles en cada área operativa y en todos los niveles, de manera que cada miembro de la organización pueda ver claramente los objetivos de la misma.

Efectivamente, la gestión, no opera en el vacío, está dentro del marco de cierto régimen económico, de una coyuntura económica particular. Se ejerce en un sector de actividad determinado, en dificultad o en crecimiento, y de la mano de los protocolos de trabajo establecidos. Todos esos factores cuentan a la hora de considerar al Sujeto, más allá del individuo, lo que una gestión puede o no hacer. Y la gestión que a día de hoy se ejerce en las empresas está directamente relacionada con los diversos cambios que han tenido lugar en el plano económico, así como con aquellas que se han producido en el mundo del trabajo, según el autor Aubert (2012)

Aplicando estos conceptos a la parte tributaria podemos concluir que la Gestión Tributaria es el ejercicio, desde el punto de vista legal, de las funciones de planeación, organización, dirección y control de actividades desarrolladas en el área tributaria para las unidades administrativas de las organizaciones públicas o privadas, a la luz de sus propias necesidades y del entorno político, social y económico del Estado, Universidad Centro Occidental “Lisandro Alvarado (2001).

Se seleccionó la base teórica Gestión Tributaria por cuanto la presente investigación está orientada a fortalecer la gestión tributaria de la empresa objeto de estudio, mediante el establecimiento de lineamientos dirigidos hacia las áreas claves administrativas en el transcurso de sus operaciones.

Áreas claves administrativas

Los seres humanos se guían por objetivos de índole general. Un grupo de personas reunidas en un esfuerzo común siguen aspirando a sus fines personales, a propósitos personales, pero, además, su acción conjunta debe guiarse por los objetivos organizacionales; entre menos suceda esto, menor será la fuerza que sustentará a dicho grupo.

Si asemejamos estas áreas claves administrativas que propone la autora con estas áreas claves de resultados, según los autores Koontz y Weihrich (1994), afirman que “Estas son las áreas en las que el desempeño es esencial para el éxito de la empresa”. (p.145).

En concordancia con los autores mencionados, Stoner y Freeman (1994), plantean que las áreas claves de rendimiento o las de resultados son aquellos aspectos de la unidad o la organización que deben funcionar con eficacia para que la unidad o la organización, vista como un todo, tengan éxito. Por regla general, estas áreas incluyen las actividades primordiales de la organización, o grupos de actividades relacionadas que se presentan en toda la organización o unidad. Algunas de las áreas funcionales de rendimiento son producción, mercadotecnia, administración de personal y finanzas y contabilidad. A su vez, estas áreas clave del rendimiento permiten definir sistemas y estándares de control más detallados.

Las organizaciones recurren a una gran variedad de medios para desarrollar a las personas, agregarle valor y hacer que cada vez cuenten con más aptitudes y habilidades para el trabajo (Chiavenato, 2011)

En función de lo anterior, dentro de la organización o empresa la autora identificó a las áreas claves administrativas que, durante el desarrollo de sus actividades u operaciones, generan un efecto posterior que afecta la gestión tributaria de la empresa, por lo que se desarrollaran desde el punto de vista de su la relación con dicha gestión y son las siguientes:

Contabilidad

La función contable es vital en todas las unidades económicas de nuestra sociedad, constituye una actividad de prestación de servicios cuya función es proporcionar información cuantitativa acerca de los resultados de las operaciones de las entidades económicas, la información básica es de naturaleza financiera y tiene como propósito ser de utilidad a la alta gerencia para la toma de decisiones dentro de una empresa.

La información contable debe atender a situaciones del pasado, del presente y del futuro, a saber:

- Del pasado, por que sirven de base para efectuar los comparativos que permiten que permiten determinar las variaciones y la situación de la empresa en diferentes ejercicios económicos.
- Del presente, porque va señalando la calidad y la dirección del desarrollo de las operaciones e indica la situación concreta a la fecha.

- Del futuro, porque sin descuidar lo que está pasando en la actualidad, permite proyectar resultados de manera de gerenciar con anticipación.

El Derecho Tributario al estar relacionado con la Contabilidad brinda un marco para el análisis de los aspectos económicos que han sido incorporados a las leyes, ya que este se encarga del manejo legal de las entidades económicas. Las leyes repercuten en la contabilidad en diversas formas y los contadores deben poseer las herramientas necesarias para la correcta interpretación y aplicación de las mismas, a través del análisis y aplicación de las reformas introducidas, las resoluciones y las providencias las cuales se deben seguir al pie de la letra, sin obviar ningún requisito legal.

Cuentas por Pagar

Funcionalmente, es el área responsable de gestionar el proceso de los pasivos generados por las distintas unidades de la empresa y de informar a la gerencia de la situación de las deudas adquiridas, está conectada directamente a las gestiones de almacenes y contabilidad, siguiendo con su concepto primario representan las obligaciones a cargo de la empresa originadas por la adquisición de bienes o en servicios requeridos para el desarrollo de su operación comercial.

ALREYVEN, C.A. en su condición de Contribuyente Especial y Agente de Retención del Impuesto al Valor Agregado (IVA) está en el deber formar de retener a sus proveedores el 75% del impuesto causado en ocasión de las compras de bienes y servicios y de enterarlo al Fisco Nacional, de acuerdo a lo establecido en la Providencia Administrativa Nro. SNAT/2013-0029 y SNAT/2013-0030 mediante la cual se designan a los contribuyentes especiales como agentes de retención del Impuesto al Valor Agregado publicada en Gaceta Oficial Nro. 40.170 del 20 de Mayo de 2013, las cuales establecen las regulaciones del sistema de retención del IVA que deben realizar en calidad de agentes de retención de dicho tributo los “SUJETOS PASIVOS ESPECIALES” y los “ENTES PÚBLICOS”.

Cuentas por Cobrar

Las Cuentas por Cobrar constituyen una función dentro del ciclo de ingresos que se encarga de llevar el control de las deudas de clientes y otros deudores para reportarlas a los departamentos de Crédito y Cobranza, Contabilidad o Tesorería y Finanzas, y en atención a su concepto primario son todos los derechos adquiridos por la empresa por la venta de bienes, prestación de un servicio o ventas misceláneas, entonces representan derechos exigibles

originados por ventas, servicios prestados y otorgamiento de préstamos, son créditos a cargo de clientes y otros deudores, que continuamente se convierten o pueden convertirse en bienes o valores más líquidos disponibles tales como efectivo, aceptaciones, etc., y que por lo tanto pueden ser cobrados.

Desde el punto de vista tributario, la cuenta por cobrar no solo exige un pago en efectivo sino un “pago” con un documento fiscal, esto es con un comprobante de retención. En efecto, si un cliente es Contribuyente Especial y Agente de Retención del Impuesto al Valor Agregado (IVA), está en el deber formal de retener sobre toda factura el 75% de ese IVA para enterarlo al Fisco Nacional y emitir un Comprobante de Retención que formará parte de la cobranza de una factura y que se constituirá en un impuesto pagado por anticipado para el sujeto retenido.

Dentro de la cartera de clientes de ALREYVEN, C.A. existe una cantidad importante de empresas que ostentan la calificación de Contribuyentes Especiales y Agentes de Retención del Impuesto al Valor Agregado, por ende están en el deber formal de retener y entregar el correspondiente comprobante de retención, para cumplir con las disposiciones de la Providencia Administrativa Nro. SNAT/2013-0029 y SNAT/2013-0030 mediante la cual se designan a los contribuyentes especiales como agentes de retención del Impuesto al Valor Agregado publicada en Gaceta Oficial Nro. 40.170 del 20 de Mayo de 2013, las cuales establecen las regulaciones del sistema de retención del IVA que deben realizar en calidad de agentes de retención de dicho tributo los “SUJETOS PASIVOS ESPECIALES” y los “ENTES PÚBLICOS”.

Adquisición y Logística (Compras)

La Superintendencia de Adquisición y Logística (Compras) es el área responsable de las negociaciones con proveedores y del seguimiento a todo el proceso de compra, esto es, requisiciones de mercancía, órdenes de compra, condiciones comerciales y solicitud del pago.

Y en atención a su concepto primario es el proceso de localización y selección de proveedores, adquisición de productos (materias primas, componentes o artículos terminados), luego de negociaciones sobre el precio y condiciones de pago, así como el acompañamiento de dicho proceso para garantizar su cumplimiento de las condiciones pactadas.

Igualmente la Superintendencia de Adquisición y Logística debe efectuar evaluaciones periódicas al maestro de proveedores, de manera tal de verificar la emisión de documentos fiscales, si el proveedor tiene el Registro de Información Fiscal actualizado, si el domicilio fiscal se corresponde con el señalado en el Registro de Información Fiscal, etc. y así cumplir con las normas que rigen la emisión de facturas, órdenes de entrega o guías de despacho, notas de débito o notas de crédito, de conformidad con la Providencia Administrativa 0071 del 08/11/2011 y publicada en Gaceta Oficial N° 39.795 de igual fecha, relativa a las Normas Generales de Emisión de Facturas y Otros Documentos.

Facturación y Ventas

El departamento de ventas es el encargado de persuadir a un mercado de la existencia de un producto, valiéndose de su fuerza de ventas o de intermediarios, aplicando las técnicas y políticas de ventas acordes con el producto que se desea vender. Es toda actividad que genera en los clientes el último impulso hacia el intercambio de bienes y servicios. En esta fase se hace efectivo el esfuerzo de las actividades anteriores. En esta área se incluyen la Fuerza de Ventas, Facturación y Despacho, para la presente investigación sólo se evaluó al área de Facturación.

En ocasión al perfeccionamiento de la venta se deben seguir las disposiciones establecidas tanto en la Ley del IVA vigente y su Reglamento, así como también en la Providencia 0071, ya comentada.

Recursos Humanos

La función principal del Departamento de Recursos Humanos es captar y conservar el talento humano cuyas características estén en línea con los objetivos de la empresa, a través de programas adecuados de reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo.

El objetivo principal que persigue la función de Recursos Humanos (RRHH) con estas tareas es alinear las políticas de personal con la estrategia de la organización de manera de retener al recurso humano mejor calificado.

Dentro de esas tareas se encuentra la Remuneración Salarial, la cual está dada por la retribución en valor monetario, en la forma de sueldo o salario, al trabajador por el trabajo ejecutado.

ALREYVEN, C.A. en su condición de pagador de sueldos y salarios está en el deber formal de practicar la retención del impuesto sobre la renta a los beneficiarios de dichos

sueldos y salarios y de enterar al Fisco Nacional tales cantidades. La normativa vigente que regula todo lo referente a las retenciones del impuesto sobre la renta en Venezuela está contenida en el Decreto N° 1.808 del 23/04/1997, publicado en Gaceta Oficial N° 36.206 del 12/05 del mismo año, mediante el cual se dicta el reglamento parcial de la ley de impuestos sobre la renta en materia de retenciones.

Se seleccionó la base teórica Áreas Claves Administrativas en el sentido de que estas áreas, dentro de la empresa objeto de estudio, y en ocasión de la ejecución de sus operaciones, deben cumplir unos requisitos legales los cuales tienen un efecto final en la gestión tributaria de la empresa.

Requisitos Legales

Un requisito según el Diccionario Larousse Ilustrado (1995) es una circunstancia, condición o una formalidad: cumplir con todos los requisitos (p.747).

La legislación venezolana ha establecido los requisitos legales bajo la figura de los deberes formales los cuales están obligados a cumplir los contribuyentes o sujetos pasivos y según el Diccionario de Derecho Tributario (2005) son los relativos a las tareas de determinación, fiscalización e investigación que realice la Administración Tributaria. También se refieren a la presentación de los recaudos correspondientes a tales determinaciones que indiquen o reflejen el hecho imponible, lo cual da como resultado la tipificación del tributo (p.253).

De manera específica, los contribuyentes deberán llevar en forma debida y oportuna los libros y registros especiales, conforme a las normas legales y a los principios de contabilidad de aceptación general, esto quiere decir que las actividades u operaciones comerciales de los contribuyentes deben cumplir con los requisitos legales establecidos por la legislación venezolana y deben cumplirse desde el origen de la operación, entonces lo que se trata es de identificar cada operación con un requisito legal, para que al final produzca un efecto fiscal positivo en la gestión tributaria de la empresa.

Otros deberes formales se refieren a la inscripción en los registros pertinentes; colocar el número de inscripción en los documentos, declaraciones y en las actuaciones ante la Administración Tributaria; presentar las declaraciones dentro del plazo previsto por la ley; emitir los documentos cumpliendo con las formalidades exigidas por las leyes tributarias;

exhibir y conservar, mientras el tributo no esté prescrito los libros de comercio, los libros y registros especiales, los documentos y antecedentes de las operaciones o situaciones que constituyan hechos imposables; colaborar con las actuaciones de la Administración Tributaria en cuanto a fiscalización e inspección, entre otros.

Se seleccionó la base teórica requisitos legales ya que toda empresa-contribuyente-sujeto pasivo debe cumplir con ellos en virtud del mandato de las leyes y reglamentos, en el transcurso de sus operaciones comerciales.

Empresa

Una empresa u organización se compone de dos o más personas que interactúan dentro de una relación de poder establecida para alcanzar un fin común Chiavenato, 1993 (p.1) de manera que las organizaciones influyen en el comportamiento de las personas y de manera recíproca las personas influyen en el comportamiento de la organización.

En general, se entiende por empresa al conjunto integrado por elementos humanos, técnicos y materiales cuyo objetivo natural y principal es la obtención de utilidades, o bien, la prestación de servicios a la comunidad, coordinados por un administrador que toma decisiones en forma oportuna para la consecución de los objetivos para los que fueron creadas. Para cumplir con este objetivo la empresa combina naturaleza y capital y requiere de actividades de planeación, organización, dirección y control. El administrador financiero debe entender el medio ambiente y los mercados donde opera la empresa, y requiere conocer la forma como lo afectan las regulaciones gubernamentales.

Dentro de esas regulaciones gubernamentales nos encontramos con los tributos a los que toda empresa está en el deber de pagar y cumplir con el mandato según lo establece la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en su Artículo 133 “Toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley”.

Para cumplir con dicho mandato constitucional las empresas deben contar con la Planificación Fiscal como herramienta administrativa que tiene por finalidad determinar el pago de la cantidad justa que le corresponde al contribuyente por concepto de tributos, la misma también ayudara a consolidar procesos gerenciales, elaborar, revisar o evaluar la planificación tributaria aplicando la legislación vigente, de manera de lograr un efectivo

cumplimiento de los deberes formales, cumplir con las cargas tributarias evitando la evasión y la imposición de sanciones por parte de la Administración Tributaria (SENIAT).

Se desarrolló la base teórica Empresa ya que éstas deben cumplir con el mandato constitucional establecido en el Artículo 133 de la Constitución de la República, como persona jurídica.

Bases Legales

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en su Artículo 133 condiciona expresamente el deber que tiene toda persona, ya sea natural o jurídica, de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones, y a que éstos estén precisamente establecidos en la Ley.

En este sentido en materia tributaria rige el principio de la legalidad, entendiéndose que la actuación de la administración tributaria debe estar sujeta a las leyes.

Este principio significa que no puede haber tributo sin ley previa que lo establezca “nullum tributum sine lege”, el artículo 317 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela establece que no podrán cobrarse impuestos, tasas ni contribuciones que no estén establecidos en la ley, y en el mismo sentido la Administración Tributaria es una Administración eminentemente relegada, basada en el principio de Reserva Legal. En el Código Orgánico Tributario encontramos cuáles son sus facultades, atribuciones y deberes, en los Artículos 131 al 149.

Las Facultades generales de la administración, poseen carácter preciso, regulan una diversidad de materias, se identificaron diecinueve en total directamente relacionadas con la materia impositiva, excluyendo en su totalidad lo referente al procedimiento de fiscalización y determinación que por su naturaleza y extensión el legislador los situó en otra sección.

Deberes Formales de los Contribuyentes

Son las obligaciones bajo la forma de un requisito legal, que tienen que cumplir los contribuyentes sujetos al régimen impositivo venezolano y están establecidos en el Código Orgánico Tributario Capítulo II Deberes Formales de los Contribuyentes Responsables y Terceros Artículos 155, 156 y 157.

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

- a) Llevar con las formalidades que establezca la ley en forma debida y oportuna los libros y registros especiales;
- b) Inscribirse en los registros pertinentes,
- c) Colocar el número de inscripción en los documentos, declaraciones y en las actuaciones ante la Administración Tributaria;
- d) Solicitar a la autoridad que corresponda permisos previos o de habilitación de locales;
- e) Presentar, dentro del plazo fijado, las declaraciones que correspondan;
- f) Emitir los documentos exigidos por las leyes tributarias especiales, cumpliendo con los requisitos y formalidades exigidos.

Estos Deberes Formales deben ser cumplidos según lo establecido en el Artículo 156 del Código Orgánico Tributario de la siguiente manera:

- a) En el caso de personas naturales, por sí mismas o por representantes legales o mandatarios;
- b) En el caso de personas jurídicas, por sus representantes legales o convencionales;
- c) En el caso de las entidades previstas en el numeral 3 del artículo 22 de este Código, por la persona que administre los bienes, y en su defecto por cualquiera de los integrantes de la entidad.

Se hace perentoria la necesidad de reformar los reglamentos de las leyes reformadas en 2014, ya que en materia de IVA el Reglamento es del año 1999 y en materia de ISLR es del año 2003, no se justifica que los funcionarios del SENIAT soliciten los libro de entrada y salida de inventario llevados de forma manual o una autorización firmada por el organismo para manejarlos de manera digital, aunado a que el Artículo 177 del Reglamento de la Ley de ISLR (2003) es muy ambiguo y deja mucho a la imaginación y sería ideal un pronunciamiento de parte del SENIAT que estandarice el manejo de esa formalidad y que todos los fiscales lo acaten.

Igualmente se encuentran deberes formales en todas las leyes tributarias, de acuerdo al tipo de tributo analizado, estas se irán desarrollando en el transcurso de la investigación para así, relacionarlas de manera específica con un área clave administrativa.

Se seleccionó la base teórica Bases Legales, ya que toda empresa-sujeto pasivo-contribuyente esta en el deber de cumplir con los requisitos establecidos en las leyes tributarias en el transcurso de sus operaciones comerciales.

Operacionalización de las Variables

La variable ha sido definida por Arias (2006) como una característica o cualidad; magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación.

Tamayo y Tamayo (1991) la define como:

Un aspecto o dimensión de un fenómeno que tiene como característica la capacidad de asumir distintos valores, ya sea cuantitativa o cualitativamente. Es la relación causa-efecto que se da entre uno o más fenómenos estudiados. (p.84)

Analizando los dos conceptos tenemos que una variable es válida cuando depende de manera sistemática del marco teórico que sustenta el problema y del cual se ha extraído éste, y de su relación directa con la hipótesis que la respalda, dicho de otra manera una vez que tenemos el problema delimitado, establecido los objetivos y construido el marco teórico, estaremos en capacidad de indagar sobre estas características, esta es la razón por la cual la Operacionalización de las mismas se presenta al final del marco teórico que sustenta la investigación.

Las variables que se estudiaron en la presente investigación son de tipo cuantitativo y son aquellas que indagan sobre características o atributos que se expresan en forma verbal, es decir mediante palabras (no numérica) según Arias (2006 p.58).

Las variables se estudian a través de los indicadores que son indicios, señales o unidades de medida que permiten cuantificarlas y Arias (2006) señala que los indicadores no deben confundirse con las opciones de respuesta del instrumento de recolección de los datos (p.62).

A continuación se presenta el Cuadro N° 1 de Operacionalización de las Variables, el cual sirvió de base para definir los elementos que se tomaron en cuenta para elaborar los instrumentos de recolección de información

CUADRO N° 1 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Objetivos Específicos	VARIABLES	Indicadores	Instrumento a aplicar	Ítems
1.- Diagnosticar la situación actual de la gestión tributaria en la empresa ALREYVEN, C.A.	Situación actual Gestión Tributaria	Estructura Física Resguardo de documentos Equipos de Trabajo Funciones del Personal Funciones del Personal Procedimientos Áreas Claves Administrativas Revisión cumplimiento Deberes Formales Resguardo de Documentos Deberes Formales	Guía de Observación Guía de Observación Guía de Observación Guía de Observación Cuestionario (todos) Guía de Observación Guía de Observación Guía de Observación Cuestionario (todos) Cuestionario (todos)	1 a, b 1 c, d 2 a, b, c 3 a, b, c 4, 5 4 a, b, c 5 a, b 6 a, b, c, d, e, f f, g, h, i 6, 7 1, 2, 3,
2.- Identificar a través de la Matriz DOFA las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de las áreas claves administrativas en la empresa ALREYVEN, C.A.	Áreas Claves Administrativas Matriz DOFA	Libro de Compra Libro de Compra Libro de Ventas Retenciones IVA Retenciones ISLR Declaraciones Libros Legales	Cuestionario Compras Cuestionario Cuentas por Pagar Cuestionario Facturación Cuestionario Cuentas por Cobrar Cuestionario Recursos Humanos Cuestionario Contabilidad Cuestionario Contabilidad Cuestionario Contabilidad Cuestionario Contabilidad Cuestionario Contabilidad	8 al 12 8 al 17 8 al 15 8 al 17 8 al 10 8, 9 10 11, 12 13 14 9 15

Objetivos Específicos	Variables	Indicadores	Instrumento a aplicar	Ítems
3.- Señalar los requisitos establecidos en las normativas tributarias que deben cumplir las áreas claves administrativas en la empresa ALREYVEN, C.A. durante el desarrollo de sus actividades.	Requisitos Legales Normativas Tributarias Deberes Formales por áreas	Constitución de la República Bolivariana de Venezuela Ley del Impuesto al Valor Agregado Ley de Impuesto sobre la Renta Reglamento Ley del IVA Reglamento Ley de ISLR Decreto 1808 Retenciones Providencia N° 0030 Agentes de Retención del IVA	Resumen Analítico de requisitos legales por áreas	Lista de Cotejo
Objetivos Específicos	Variables	Indicadores	Instrumento a aplicar	
4.-Diseñar los lineamientos orientados a optimizar la gestión tributaria en la empresa ALREYVEN, C.A.	Objetivo Estrategia Acciones	Necesidad Requerimiento Difusión Seguimiento	Propuesta de lineamientos	

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Naturaleza de la Investigación

La investigación se define como una actividad encaminada a la solución de problemas. Su objetivo consiste en hallar respuestas a preguntas mediante el empleo de procesos científicos, tal como lo señala Arias (2006) p.27 citando a Cervo y Bervian (1989) y el nivel de investigación está referido al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio. De acuerdo con la problemática planteada y en concordancia con los objetivos establecidos, la presente investigación se desarrolló bajo la modalidad de un Proyecto Factible, debido a que está orientado a proporcionar solución o respuesta a problemas planteados en una determinada realidad.

Según el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la UPEL (2006) se define de la siguiente manera:

La investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos y necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El Proyecto debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades. (p.21)

A su vez, Balestrini (2002), refiriéndose a los proyectos factibles plantea lo siguiente:

Este tipo de estudios prospectivos en el caso de las Ciencias Sociales y sustentados en un modelo operativo, de una unidad de acción, está orientado a proporcionar respuestas o soluciones a problemas planteados en una determinada realidad: organizacional, social, económica, educativa, etc. En este sentido, la delimitación de la propuesta final, pasa inicialmente por la realización de un diagnóstico de la situación existente y la determinación de necesidades del hecho

estudiado, para formular el modelo operativo en función de las demandas de la realidad abordada. (p.8).

A su vez, Arias (2006), afirma que el proyecto factible se refiere a “los trabajos de grado o tesis que consisten en la formulación de propuestas o de proyectos, entendidos como el conjunto de acciones que deben ejecutarse para satisfacer las necesidades o para resolver problemas prácticos, de carácter social o económicos” (p.32).

Se justifica la realización de un Proyecto Factible ya que una vez efectuado el diagnóstico de la situación actual de la gestión tributaria en la empresa y con apoyo en la investigación de campo y la investigación documental, se diseñó una propuesta de lineamientos estratégicos dirigidos hacia las áreas claves administrativas de la empresa ALREYVEN, C A. para que, en el desarrollo de sus operaciones administrativas, puedan cumplir con los requisitos legales y conocer el efecto fiscal mediante la forma del cumplimiento de un deber formal.

La presente investigación tuvo apoyo en una Investigación de Campo, la cual se define según la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006) como:

El análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios (p. 18).

Se justificó realizar una Investigación de Campo ya que se puso en práctica el proceso de la investigación en materia de Gerencia Tributaria. El presente estudio se desarrolló tomando los datos directamente de las operaciones primarias de las áreas claves administrativas de la empresa ALREYVEN, C.A., con la finalidad de recoger datos e información cualitativa relacionada con los objetivos de la investigación.

De igual manera se requirió del apoyo de la investigación documental, a tal fin la

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006), plantea que:

La investigación documental es el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos. La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterios, conceptualizaciones, reflexiones, conclusiones, recomendaciones y, en general, en el pensamiento del autor (p. 20).

Esta investigación documental requirió del apoyo de la bibliografía relacionada al tema objeto de estudio, mediante la revisión de libros, trabajos de grado, informes, normativa legal, publicaciones, entre otras, los cuales proporcionaron antecedentes, bases teóricas y legales a la presente investigación, además de que la respaldó adecuadamente. A tal fin la Universidad Nacional Abierta (1994), plantea que:

La revisión bibliográfica constituye la etapa del método científico a través de la cual, el investigador reúne los antecedentes teóricos y de investigaciones anteriores existentes sobre un problema dado. La revisión bibliográfica cumple básicamente cuatro funciones principales: (1) Información acerca del trabajo realizado en esa área, (2) Identificar variables importantes, (3) Determinar significados y relaciones, (4) Proporcionar síntesis de hallazgos sobre el problema. (P.p. 143 – 144).

Estrategia Metodológica

Una vez que se definió el tipo de investigación para la realización del presente estudio, se seleccionó el diseño de investigación adecuado a la misma, tomando en cuenta el objetivo general y los objetivos específicos, ya que el diseño implica poner en práctica el enunciado del problema de investigación.

Según Martín (1986) citada por Balestrini (2002) un diseño de investigación se define como el plan global de investigación que integra de un modo coherente y adecuadamente correcto las técnicas de recolección de datos a utilizar, análisis previstos y objetivos, el diseño de una investigación intenta dar de una manera clara y

no ambigua respuestas a las preguntas planteadas en la misma. (p. 131). El nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se emprenda el análisis de un fenómeno o situación.

Para este estudio se determinó un nivel descriptivo, en el cual se precisó las características de un grupo, con lo cual se midió y se recogió información sobre los conceptos o las variables que se analizaron

De igual manera, el autor Tamayo y Tamayo (1991), refiriéndose a la investigación descriptiva, la cual se deriva de la investigación aplicada, señala que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes, o sobre como un grupo se conduce o funciona en el presente. En este tipo de estudios se trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta (p.35)

Balestrini (2002) señala que los estudios descriptivos infieren la descripción con mayor precisión que los estudios exploratorios o formulativos acerca de las singularidades de una realidad estudiada y que esta podrá estar referida a, entre otras, las características de un tipo de gestión (p.6) por lo que aplica ya que se diagnosticó la situación actual de la gestión tributaria en la empresa ALREYVEN, C.A.

Población y Muestra

La población determina el ámbito de la investigación, por lo que el investigador debe definirla y delimitarla claramente.

Según Tamayo y Tamayo (1991), una población está determinada por las características que la definen, por lo tanto el conjunto de elementos que posea ésta característica se denomina población o universo y según Morles (1994) citado por Arias (2006 p.55) la población equivale al conjunto de unidades que serán analizadas y... para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan.

Monsalve (1985) define la población universo como el objeto concreto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan, y tendría vigencia para el periodo en el cual se proyecte la investigación. Esta dimensión puede estar constituida por una institución, un sistema administrativo, entre otros (p.57).

La población que conforma el presente estudio está constituida por el conjunto de personas que laboran en esta organización para el 31 de diciembre de 2014, es decir por doscientos (200) individuos.

La muestra se basa en el principio de que las partes representan al todo y como tal, reflejan las características que definen a la población a la cual pertenecen, esto le da la característica de que sea representativa. Según Arias (2004) la muestra es un subconjunto representativo de una población o universo (p.98).

Monsalve (1985) nos señala que dependiendo del objetivo de la investigación, de la naturaleza del universo y de las limitaciones que tenga el investigador se debe proceder en oportunidades a realizar muestras significativas del problema, pero que al ser justificadas se constituyen en entidades que pueden llegar a explicar la totalidad (p.57).

A su vez, Balestrini (2002) citando a Gabaldón, señala que la muestra estadística es una parte de la población ya definida, o sea, un número de individuos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo. La muestra es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de ese universo o población.

Una vez definida la población o universo de estudio y relacionando los conceptos precedentes, tenemos que la muestra quedó representada por el personal que labora en las áreas claves administrativas, identificados de esta manera por la autora, es decir por trece (13) individuos.

Esta muestra se corresponde con una muestra intencionada y de acuerdo a lo señalado por Tamayo y Tamayo (1991) las muestras se determinan sobre la base de las necesidades y que en las ciencias sociales se utiliza este tipo de muestra cuando el investigador selecciona los elementos que a su juicio son representativos, lo cual

requiere de un conocimiento previo de la población que se va a estudiar, para poder determinar cuáles son las categorías y fenómenos que se pueden considerar como representativos del fenómeno que se estudia. Este tipo de muestra se clasifica dentro de las muestras no aleatorias o empíricas (pp.94-95)

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Una vez que se delimitó el tipo de investigación, se estableció el diseño de la misma y se determinó la población y se seleccionó la muestra, el paso siguiente fue definir los métodos, instrumentos y técnicas de recolección de los datos que se incorporaron al proceso de la investigación, en atención al problema planteado y a los objetivos que se persiguen. Según Arias (2006) se entiende por técnica “el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p.67).

Balestrini (2002) a su vez, las define como el conjunto de técnicas que permitirán cumplir con los requisitos establecidos en el paradigma científico y que están relacionados al carácter específico de las diversas fases del proceso de la investigación, en especial al momento teórico y al momento metodológico de la investigación, hay que seleccionar la más adecuada y aplicarlas convenientemente y que las mismas no se excluyen entre si, por lo que se puede utilizar más de una técnica (p.145).

En primer lugar se hará referencia a aquellas técnicas relacionadas con el análisis documental de las fuentes bibliográficas las cuales permitieron construir las bases teóricas que dieron sustento a la presente investigación, se utilizaron, en primer lugar el análisis de contenido, la observación documental, el resumen de un texto, el resumen analítico de un texto y el análisis crítico; y en segundo lugar las técnicas operacionales para el manejo de las fuentes documentales tales como el subrayado, resaltado de citas y notas de referencias bibliográficas, presentación de cuadros, presentación del trabajo escrito, entre otras.

Con la realización de la investigación se realizó un diagnóstico de la situación actual de la gestión tributaria en la empresa ALREYVEN, C.A., para lo cual hay que hacer referencia a lo indicado por Balestrini (2002) cuando señala que:

la incorporación de la observación, ya sea humana o mecánica, para el análisis de la conducta o de cualquier hecho social, conduce a la observación científica la cual, sometida a un conjunto de condicionamientos, permite el refinamiento de nuestros sentidos a partir del empleo de una serie de técnicas, con el propósito de que los datos se hagan accesibles y se puedan obtener de la realidad estudiada (p.148).

El instrumento mediante el cual se recopilaron los datos e informaciones importantes y relevantes relacionados con la investigación fue la Guía de Observación Anexo N° 1.

Para elaborar los ítems de este instrumento se tomaron en cuenta los siguientes aspectos:

- Estructura Física: para detectar si existe una buena distribución física de las áreas, si las condiciones ambientales son óptimas, si los documentos están archivados adecuadamente y si existe espacio físico suficiente para resguardar la información en caso de una fiscalización tributaria.
- Equipos de Trabajo: si el sistema de información facilita la operación de registro contable y si existe una buena distribución de equipos de computación
- Funciones del Personal: si esta actualizado el organigrama de la empresa y si las descripciones de cargos están actualizadas y se corresponden con las funciones establecidas en las mismas
- Procedimientos de trabajo: si existen manuales de procedimientos por áreas, instrucciones o guías de trabajo

- Identificación de las Áreas Claves Administrativas: si la Gerencia de la empresa tiene identificadas las áreas claves administrativas que afectan la gestión tributaria de la empresa
- Revisión de Cumplimiento de Deberes Formales: si existen procedimientos de revisión de cumplimiento de los deberes formales para los siguientes tributos:
 - a) Impuesto al Valor Agregado
 - b) Impuesto sobre la Renta
 - c) Retenciones de Impuesto sobre la Renta
 - d) Retenciones del Impuesto al Valor Agregado
 - e) Impuestos Municipales

Todos estos aspectos fueron evaluados para detectar si contribuyen a lograr la operación eficaz de sus operaciones.

De igual manera se utilizaron las técnicas vivas o de relaciones individuales y de grupos, las cuales son definidas por Balestrini (2002) como aquellas técnicas que “exigen respuestas directas de los sujetos estudiados, donde, a partir de una muestra de individuos... se interrogan a las personas por medio de entrevistas orales o por escrito con el uso de encuestas, entrevistas, cuestionarios o las medidas de actitudes (p.148).

La encuesta se aplicó a los individuos definidos en la muestra, con la finalidad de determinar su situación y comportamiento actual en lo relativo al desarrollo de sus operaciones que tienen un efecto posterior en la gestión tributaria.

El instrumento para aplicar la encuesta fue el cuestionario, definido por Balestrini (2002) como “un medio de comunicación escrito y básico, entre el encuestador y el encuestado que facilita la traducción de los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares, previamente preparadas de manera cuidadosa, susceptibles de analizarse con relación al problema estudiado” (p.155).

Tamayo y Tamayo (1991) indica que la elaboración del cuestionario “requiere de un conocimiento previo del fenómeno que se va a investigar, lo cual es el resultado de la primera etapa del trabajo” (p.101) esto es de la observación directa, en efecto el

autor precitado señala que una vez que se ha tenido contacto directo con la realidad que se investiga y se tiene conocimiento de sus aspectos más relevantes, es el momento para precisar el tipo de preguntas que haremos y que nos llevaran a la verificación de nuestras hipótesis.

Para el presente estudio se elaboraron cuestionarios para cada una de las áreas, los cuales se estructuraron por preguntas relacionadas a las operaciones desarrolladas en éstas, de manera de obtener las debilidades y fortalezas de dichas áreas, las mismas se relacionaron directamente con el problema investigado definido en el objetivo general y en los objetivos específicos, y de esta manera se obtuvo información cualitativa relacionada con las operaciones ejecutadas por las áreas claves administrativas las cuales tengan una incidencia en la gestión tributaria de la empresa ALREYVEN, C.A.

Los aspectos evaluados en los cuestionarios fueron los siguientes:

- Conocimiento de los deberes formales en materia tributaria: de esta manera se evaluó si los trabajadores de los departamentos estudiados conocen cuales son los deberes formales específicos para su área de trabajo, si han recibido capacitación en materia tributaria y cuál fue el aporte de dichos cursos al desarrollo de sus funciones.
- Verificación de deberes formales o requisitos legales por áreas: si existe un programa o guía de trabajo que permita cubrir los requisitos legales para cada área clave, para el caso de los libros obligatorios si se verifica que los mismos cumplan con los requisitos establecidos en la normativa legal.
- Registro y Soporte de las operaciones: si las operaciones que involucran un tributo determinado están correctamente registradas y debidamente respaldadas.
- Conciliación contable de las declaraciones de impuestos: si el cálculo de las declaraciones de los diferentes tributos está debidamente conciliado con los registros contables y se deja el soporte adecuado.

- Emisión de documentos y registro de documentos recibidos de terceros: se verifica que los comprobantes de retención cumplen con los requisitos legales y si son entregados y registrados oportunamente.

Tomando como base los aspectos antes señalados, se elaboraron los siguientes cuestionarios:

- a) CCONTA: cuestionario a aplicar área clave Departamento de Contabilidad ver Anexo N° 2
- b) CCXPG: cuestionario a aplicar área clave Sección Cuentas por Pagar ver Anexo N° 3
- c) CCXCB: cuestionario a aplicar área clave Sección Cuentas por Cobrar ver Anexo N° 4
- d) CCOMP: cuestionario a aplicar área clave Superintendencia de Adquisición y Logística ver Anexo N° 5
- e) CFACT: cuestionario a aplicar área clave Sección Facturación y Ventas ver Anexo N° 6
- f) CRRHH: cuestionario a aplicar área clave Departamento de Recursos Humanos ver Anexo N° 7

Técnicas de análisis de datos

En cuanto a las Técnicas de Análisis de Datos Arias (2006), plantea que “en este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos, los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso. En lo referente al análisis se definirán las técnicas lógicas (inducción, deducción, análisis, síntesis) o estadísticas (descriptivas o inferenciales), que serán empleadas para descifrar lo que revelan los datos recolectados” (p.111).

El análisis empleado en esta investigación es de carácter cualitativo y cuantitativo, ya que según Giménez (2000) en “el cualitativo, conviene explicar el tipo de

interpretación de los datos, tanto verbales o escritos y las formas de dividir en unidades significativas dichos contenidos, sin perder la conexión lógica con el objetivo general” (p.58). Con respecto al análisis cuantitativo “se describen los procedimientos de interpretación estadística de los datos, tomando en cuenta el número de variables que se estudian simultáneamente” (p.57).

En referencia a los datos cualitativos recogidos a través de este instrumento, primero se depuró la información obtenida, verificando estuviera completa y acorde con los objetivos de la investigación, luego se analizó de forma objetiva y se estableció la presencia o ausencia de un aspecto a ser observado.

Para analizar y comprender los datos cuantitativos recogidos en la investigación producto del cuestionario, se realizó la tabulación de los datos y se determinaron las frecuencias absolutas y relativas de cada ítem, procesados en el programa Excel. Los resultados obtenidos, se presentan con análisis de cada una de las preguntas que componen el cuestionario aplicado con el fin de visualizar de una manera clara los resultados obtenidos para su mejor comprensión e interpretación.

Con respecto a las técnicas de representación de datos Balestrini (2006) señala que “La información recopilada a partir de los instrumentos y técnicas de recolección de datos, puede ser presentada de manera organizada a través de varias formas: 1) La representación escrita, que consiste en incorporar los datos estadísticos recolectados, en forma de texto, a partir de una descripción de los mismos. 2) La representación gráfica, permite representar los fenómenos estudiados a través de figuras que pueden ser interpretadas y comparadas”. (p.180).

Tomando como base lo expresado anteriormente, se utilizaron los dos tipos de técnicas de representación de datos señaladas:

a) Para presentar la información recopilada a través de la Guía de Observación se utilizó la representación escrita, Balestrini (2006) expresa que “consiste en incorporar los datos estadísticos recolectados, en forma de texto, a partir de una descripción de los mismos” (p.180)

b) Para presentar la información recopilada a través de los Cuestionarios se utilizó la representación gráfica por medio del diagrama circular o gráfico de torta, para presentar el aporte de cada valor al total obtenido y el gráfico de barra o gráfico de columna para la comparación de los valores entre cada categoría.

c) Para el análisis de las Áreas Claves Administrativas se utilizó la Matriz DOFA, la cual es una estructura conceptual para el análisis sistemático que facilita la adecuación de las amenazas y oportunidades externas con las fortalezas y debilidades internas de una organización

Esta matriz es ideal para enfrentar los factores internos y externos, con el objetivo de generar diferentes opciones de estrategias. (F) Fortaleza; (O) Oportunidades; (D) Debilidades; (A) Amenazas, y a misma conduce al desarrollo de cuatro tipos de estrategias:

- La estrategia FO: Se basa en el uso de fortalezas internas de la organización con el propósito de aprovechar las oportunidades externas. Este tipo de estrategia es el más recomendado. La organización podría partir de sus fortalezas y a través de la utilización de sus capacidades positivas, aprovecharse del mercado para el ofrecimiento de sus bienes y servicios.
- La estrategia FA: Trata de disminuir al mínimo el impacto de las amenazas del entorno, valiéndose de las fortalezas. Esto no implica que siempre se deba afrontar las amenazas del entorno de una forma tan directa, ya que a veces puede resultar más problemático para la institución.
- La estrategia DA: Tiene como propósito disminuir las debilidades y neutralizar las amenazas, a través de acciones de carácter defensivo. Generalmente este tipo de estrategia se utiliza sólo cuando la organización se encuentra en una posición altamente amenazada y posee muchas debilidades, aquí la estrategia va dirigida a la sobrevivencia. En este caso, se puede llegar incluso al cierre de la institución o a un cambio estructural y de misión.

- La estrategia DO: Tiene la finalidad mejorar las debilidades internas, aprovechando las oportunidades externas, una organización a la cual el entorno le brinda ciertas oportunidades, pero no las puede aprovechar por sus debilidades, podría decidir invertir recursos para desarrollar el área deficiente y así poder aprovechar la oportunidad.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Con el objeto de recolectar información relacionada con la propuesta de lineamientos orientados a optimizar la gestión tributaria en la empresa ALREYVEN, C.A., se aplicaron los instrumentos de recolección de datos diseñados en la metodología: la Guía de Observación y los Cuestionarios para cada área clave.

Para el diagnóstico de la situación actual de las áreas claves administrativas de la empresa ALREYVEN, C.A., se obtuvieron los siguientes resultados

La Guía de Observación (Ver Anexo 1) se utilizó con la finalidad de recopilar datos e informaciones sobre la estructura física y los equipos de trabajo, encontrándose que existe una buena distribución de las áreas con condiciones ambientales acordes al trabajo de oficina.

En cuanto a los espacios físicos destinados al archivo de la documentación se encontró que el mismo es insuficiente, existen dos espacios destinados para el archivo de la documentación pero el mismo no está debidamente clasificado ni organizado por área clave administrativa.

En relación a los equipos de trabajo tales como computadoras, impresoras, fax, entre otros, están distribuidos de manera adecuada y en general el sistema de información facilita la carga de la información, el mismo presenta algunas debilidades las cuales serán corregidas con una actualización que se le estará efectuando al sistema de información, el mismo se encuentra en etapa de entrenamiento de los usuarios claves.

Las funciones del personal se encuentran descritas en las descripciones de cargos, cuando se confrontaron con las actividades que efectivamente ejecuta el trabajador, se encontró con que existen unos cargos los cuales no se corresponden las actividades que ejecutan con las funciones señaladas en las descripciones de cargos.

Así mismo el Organigrama de la empresa fue actualizado en el mes de Noviembre 2013 con ocasión a la auditoria de seguimiento anual al Sistema de Gestión ISO 9001

e ISO 14001 efectuada por Fondonorma, ya que existen unos cargos que no estaban incorporados al organigrama por ejemplo el de Analista de Impuesto, Analista de Procesos, Superintendente de Planificación y Control.

Las áreas claves administrativas no cuentan con manuales de procedimientos ni guías de trabajo, tampoco se llevan otros registros como instrucciones de trabajo a excepción de la Superintendencia de Adquisición y Logística los cuales se guían por los parámetros del Sistema de Gestión.

Las áreas claves administrativas de la gestión tributaria, son las siguientes:

- a) Departamento de Contabilidad, adscrito a la Contraloría
- b) Sección de Cuentas por Pagar, adscrito al Departamento de Contabilidad
- c) Sección de Cuentas por Cobrar, adscrito al Departamento de Contabilidad
- d) Sección de Facturación y Ventas, adscrito a la Gerencia de Ventas
- e) Superintendencia de Adquisición y Logística, adscrita a la Presidencia Ejecutiva
- f) Departamento de Recursos Humanos, adscrito a la Gerencia de Recursos Humanos

En cuanto a la revisión de cumplimiento de Deberes Formales no existe un procedimiento o programa formal que especifique los lineamientos a seguir para revisar el cumplimiento, solo lo relativo a la presentación de declaraciones y pago de los diferentes tributos en materia del Impuesto al Valor Agregado, Impuesto sobre la Renta, Retenciones de Impuesto sobre la Renta, Retenciones de Impuesto al Valor Agregado, Impuestos Municipales. En relación a otros tipos de tributos tales como los Aportes en materia de Ciencia, Tecnología e Innovación, en materia de Ley de Drogas, Responsabilidad Social Empresarial y lo referente a Reintegro de Draw Back, tampoco existen procedimientos a tales fines.

Como parte del diagnóstico se efectuó el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante la aplicación de los cuestionarios a los trece (13) encuestados, quienes laboran en los cinco (5) departamentos identificados por la autora como áreas

claves administrativas donde se visualizan las frecuencias absolutas y relativas de las respuestas dadas por los mismos.

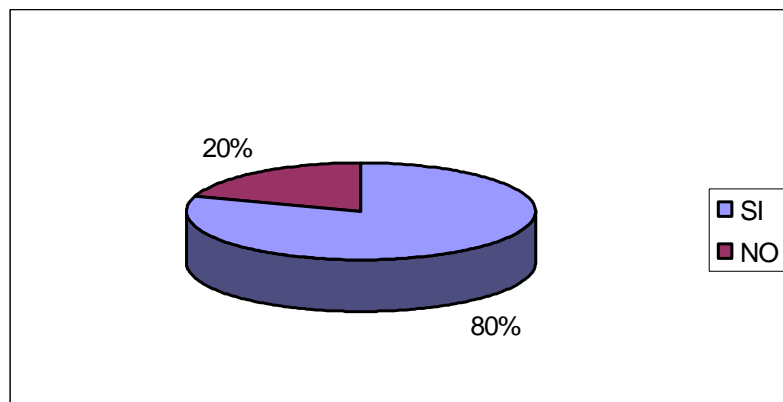
A continuación se presenta el análisis efectuado a las preguntas N° 1, 2, 3, 4 y 5 de los Cuestionarios aplicados, es de hacer notar que este análisis se engloba en uno sólo, ya que estas preguntas son iguales para todas las áreas.

TABLA N° 1

Pregunta N° 1. ¿Conoce Usted las situaciones que afectan la Gestión Tributaria en la empresa ALREYVEN, C.A.		
<i>Alternativas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
1. Si	9	80 %
2. No	4	20%
Total	13	100 %

Fuente: Autora (2014)

GRÁFICO N° 2



Fuente: Autora (2014)

Análisis de los Resultados:

Como se puede observar el 80% de los trabajadores de las áreas claves administrativas manifestaron si conocer las situaciones que afectan la Gestión Tributaria en la empresa ALREYVEN, C.A., al solicitarles que señalaran algunas, mencionaron las siguientes:

- Registros inoportunos.
- Falta la creación formal de un Departamento de Impuestos que realice las auditorías internas necesarias a aquellas áreas que realizan registros relacionados a las obligaciones tributarias, así como también que preste apoyo a todas las unidades de la empresa en cuanto a la orientación e información tributaria y su importancia.
- La condición de contribuyentes especiales y agentes de retención afecta la Gestión Tributaria en la empresa
- No se obtienen a tiempo la información fiscal de los clientes.
- Otros manifestaron si conocer las situaciones pero no mencionaron ningunas.

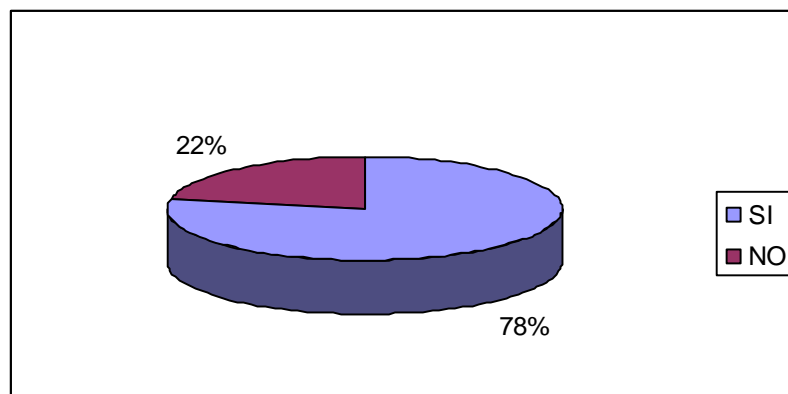
Por lo tanto se concluye que realmente no conocen las situaciones que afectan y puedan comprometer a la Gestión Tributaria.

TABLA N° 2

Pregunta N° 2. ¿Conoce Usted que son los deberes formales de un contribuyente?		
<i>Alternativas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
1. Si	10	78 %
2. No	3	22%
Total	13	100 %

Fuente: Autora (2014)

GRÁFICO N° 3



Fuente: Autora (2014)

Análisis de los resultados:

El 78% de los encuestados manifestaron conocer que son los deberes formales de un contribuyente.

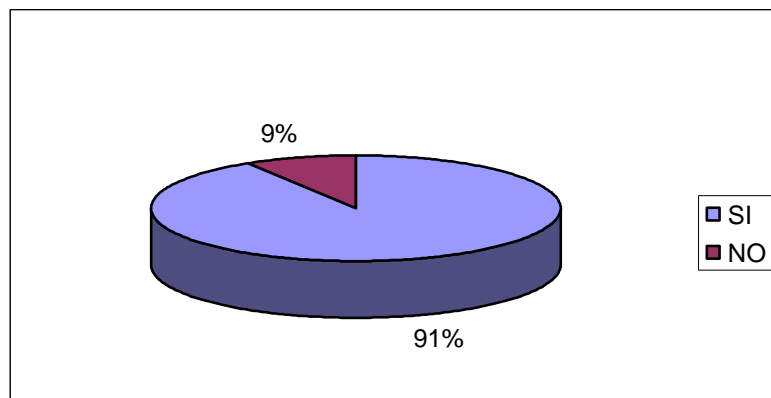
Se concluye que los encuestados del área clave conocen que son los deberes formales mencionando los más conocidos.

TABLA N° 3

Pregunta N° 3. ¿Conoce los deberes formales que aplican a su departamento?		
<i>Alternativas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
1. Si	12	78 %
2. No	1	22%
Total	13	100 %

Fuente: Autora (2014)

GRÁFICO N° 4



Fuente: Autora(2014)

Análisis de los resultados:

El 91% de los encuestados manifestaron que conocen los deberes formales que aplican específicamente a su departamento, pero al mencionarlos solo se limitaron a responder los mismos que en la pregunta N° 2.

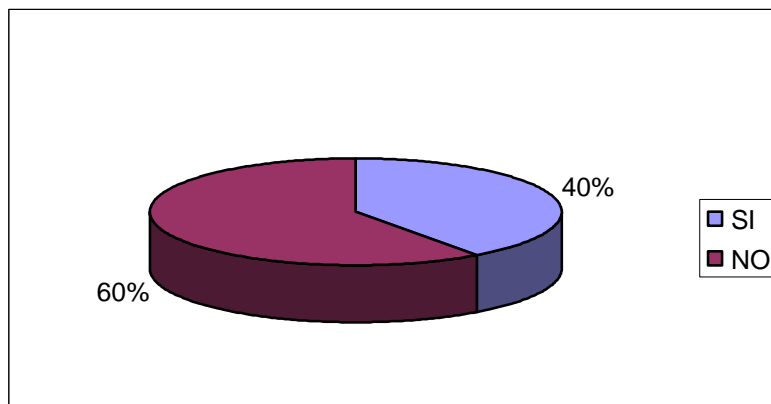
Se concluye que los encuestados no conocen los deberes formales que aplican de manera específica al departamento en el cual laboran.

TABLA N° 4

Pregunta N° 4. ¿Ha recibido cursos de capacitación en materia tributaria relacionados con su área de trabajo?		
<i>Alternativas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
1. Si	6	40 %
2. No	7	60 %
Total	13	100 %

Fuente: Autora (2014)

GRÁFICO N° 5



Fuente: Autora (2014)

Análisis de los resultados:

El 60% de los encuestados indicaron que no han recibido cursos de capacitación en materia tributaria relacionados con su área de trabajo.

El 40% de los encuestados que si recibieron cursos de capacitación señalaron que los cursos no estaban directamente relacionados con la materia tributaria.

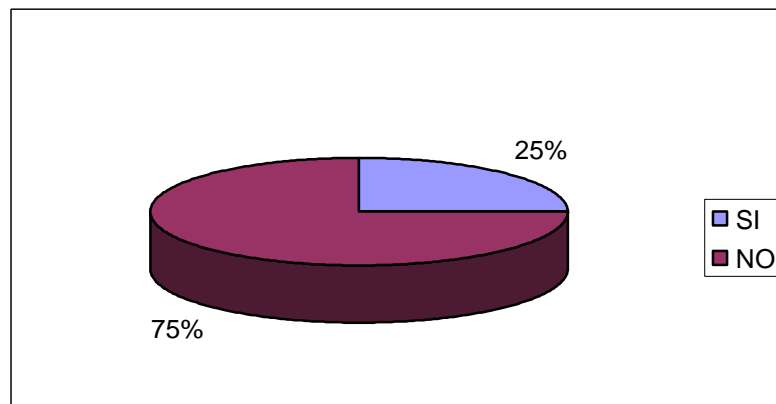
Se concluye que el personal no está dotado de una capacitación adecuada en materia tributaria que los ayude en el desarrollo de sus operaciones.

TABLA N° 5

Pregunta N° 5. ¿ Se han desarrollado sistemas de control de documentos, registros u otros?		
<i>Alternativas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
1. Si	3	25 %
2. No	10	75 %
Total	13	100 %

Fuente: Autora (2014)

GRÁFICO N° 6



Fuente: Autora(2014)

Análisis de los resultados.

Al evaluar el indicador relacionado al archivo de la documentación interna y externa, el 75% de los encuestados manifestaron que no se han desarrollado sistemas de archivo para la documentación interna y externa y que los archivos actuales presentan las siguientes características:

- Es deficiente debido a la limitación en el espacio físico

- La información allí almacenada no está separada, clasificada ni organizada por cada una de las áreas claves administrativas.
- No existen procedimientos por áreas, con la excepción de la Superintendencia de Adquisición y Logística que cuenta con el Procedimiento de Registro y Control de Documentos seguido por el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa.
- Se cuentan con archivos en electrónico Excel y los que genera el sistema de información MFG-PRO con la actualización que se está efectuando QAD_E21.

Se concluye que el sistema de archivo de las áreas es deficiente y puede entorpecer las labores de análisis contables en el caso de requerir soportes de períodos anteriores.

Igualmente si se presentase una fiscalización tributaria también se afectaría dicha labor, debido a la situación actual de los archivos.

Seguidamente se presentan los análisis a los resultados del resto de las preguntas del cuestionario aplicado a cada área clave y su correspondiente Matriz DOFA, herramienta que fue utilizada para complementar los análisis a las áreas claves administrativas.

TABLA N° 6
RESULTADOS DE LA ENCUESTA ÁREA CLAVE
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

N°	PREGUNTA	RESPUESTA	
		SI	NO
6	¿Están separados los ingresos gravables de los otros ingresos a nivel contable en el estado de ganancias y pérdidas?		X
7	¿Se cuadra la base imponible de los ingresos netos gravables de las declaraciones de ISLR, IVA, Impuestos Municipales y Aportes de la LOCTI contra el estado de ganancias y pérdidas?		X
8	¿Están al día los Libros Legales de la compañía?		X
9	¿Se llevan registros contables por separado para llevar el control de las aplicaciones por concepto de Responsabilidad Social?	X	
10	¿Se soportan adecuadamente las aplicaciones que se efectúan por concepto de Responsabilidad Social Empresarial?		X
11	¿Se verifica el cumplimiento de deberes formales en materia de Ciencia, Tecnología e Innovación (LOCTI) y Ley Orgánica de Drogas?		X

Autora(2014)

Análisis de los resultados:

El Departamento de Contabilidad es el área clave administrativa más importante dentro del proceso administrativo y de la gestión tributaria, ya que es la unidad encargada del registro de todas las operaciones de la empresa, de la emisión de los estados financieros que reflejen de manera fidedigna la situación de la empresa y de emitir los documentos fiscales a terceros bajo la forma de comprobantes de retención. En ella convergen todas las operaciones de las restantes áreas claves examinadas en esta investigación.

Analizando los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a esta área, nos encontramos con debilidades desde el punto de vista de conciliación de las declaraciones fiscales versus los saldos registrados en los balances, de hecho no existe una separación contable de los ingresos gravables en el estado de ganancias y pérdidas lo cual dificulta la conciliación de las cifras que se van a declarar.

Otra debilidad encontrada se refiere a la conciliación de las bases imponibles de los tributos contra los ingresos netos gravables de las declaraciones de Impuesto sobre la Renta (rubro 711), declaraciones de Impuesto al Valor Agregado (Ventas Declaradas), Ingresos Brutos para el Impuesto Municipal sobre las Actividades Económicas (Patente) y para el Cálculo de los Aportes a la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (LOCTI), efectivamente en revisión a las cifras declaradas del año 2013-2014 ninguna de estas bases imponible coincidió, por lo que se hizo necesario presentar un escrito al SENIAT aclarando que el rubro 711 de la Declaración de ISLR no coincidió con el total de las ventas declaradas según las planillas del IVA, ni con los ingresos brutos declarados ante la Administración Tributaria Municipal.

En relación a los Libros Legales de la empresa, los mismos no están al día ya que se están preparando las hojas foliadas para llevarlos de manera mecanizada y hacer la participación al Registro Subalterno correspondiente.

Como complemento del análisis al área clave Contabilidad a continuación se presenta la Matriz DOFA:

CUADRO N° 2
MATRIZ DOFA ÁREA CLAVE
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Matriz DOFA	FORTALEZAS -F <ol style="list-style-type: none"> 1. Personal con formación académica de cuarto nivel 2. Personal con experiencia. 3. Estructura organizativa. 4. Política y objetivos 5. Recursos 6. Empeño 	DEBILIDADES-D <ol style="list-style-type: none"> 1. Desconocimiento de la normativa tributaria. 2. Falta de capacitación 3. Liderazgo débil 4. Archivos insuficientes 5. Sistema de Información obsoleto
OPORTUNIDADES-O <ol style="list-style-type: none"> 1. Ser un departamento de servicios 2. Pionero en la gestión tributaria 3. Ofrecer información financiera oportuna y de calidad 	ESTRATEGIAS-FO <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar campaña interna de mejora en los procesos 2. Desarrollar plan para la implementación de indicadores de gestión 3. Desarrollar Manual de Contabilidad 	ESTRATEGIAS-DO <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar entrenamiento y preparación del personal 2. Desarrollar plan de incentivos basado en los logros de la gestión 3. Mejorar el sistema de archivo de la documentación
AMENAZAS-A <ol style="list-style-type: none"> 1. Personal amarrado a un cargo determinado 2. Falta de definición formal de la Unidad de Impuestos dentro de la estructura organizativa. 	ESTRATEGIAS-FA <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir plan de implantación 2. Actualización del sistema de información 3. Diseños de nuevos procesos administrativos y de control 	ESTRATEGIAS-DA <ol style="list-style-type: none"> 1. Cerrar procedimientos y/o procesos obsoletos. 2. Actualizar análisis de las cuentas del balance general. 3. Proponer sistema de rotación en los puestos de trabajo

Autora (2014)

TABLA N° 7
RESULTADOS DE LA ENCUESTA ÁREA CLAVE
CUENTAS POR PAGAR

N°	PREGUNTA	RESPUESTA	
		SI	NO
6	¿El área de Cuentas por Pagar verifica el correlativo del Libro de Compras por las facturas registradas en el sistema?		X
7	¿Se aclaran oportunamente y se documentan las diferencias en el correlativo del Libro de Compras por las facturas registradas en el Sistema?	X	
8	¿El área de Cuentas por Pagar verifica el registro cronológico de las facturas en el Libro de Compras?		X
9	¿El área de Cuentas por Pagar revisa que las facturas cumplan con los requisitos de la Providencia Administrativa 0071 del 08/11/2011?	X	
10	¿El área de Cuentas por Pagar chequea conjuntamente con el área de Compras el número de RIF de los nuevos proveedores?	X	
11	¿El sistema calcula de manera automática las retenciones de Impuesto sobre la Renta?		X
12	¿Los reportes de retenciones de ISLR reflejan de manera correcta el Monto Objeto de Retención y el Impuesto retenido?		X
13	¿El sistema calcula de manera automática las retenciones del Impuesto al Valor Agregado?	X	

Autora(2014)

Análisis de los Resultados:

En función de los resultados obtenidos al área clave administrativa Cuentas por Pagar se señalan las debilidades existentes en el área, básicamente en lo relativo al cumplimiento de deberes formales tales como el correlativo y la cronología del registro de las facturas en el Libro de Compras. De hecho se verificó que las facturas no se registran de manera cronológica en el Libro, siendo esto un incumplimiento del deber formal establecido en el Artículo 75 del Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado (1999), incumplimiento que a su vez, está sancionado en el Código Orgánico Tributario (2014) en su Artículo 102 .

El sistema de información MFG-PRO presenta una debilidad en cuanto al cálculo de las retenciones de impuesto sobre la renta y a la emisión de los reportes de retenciones para presentar las declaraciones. Las retenciones se calculan de manera manual y se transcriben al sistema, estando esto sujeto al error humano si se calcula una retención con un porcentaje incorrecto.

Otra debilidad del sistema se refiere a los reportes de retenciones de impuesto sobre la renta para presentar las declaraciones, ya que, cuando en una misma factura es necesario efectuar varias retenciones, el sistema no refleja la base imponible correcta que da origen a la retención. Se revisó este punto con el personal de Sistemas de Información y ellos validaron que es error del sistema e indican que se solicitara al proveedor la corrección de este punto, ya que contablemente se registran en una sola cuenta pero para cargar el archivo XLM da siempre error en la base de cálculo, ya el error se genera cuando se incluyen dos retenciones diferentes en un mismo voucher. Este reporte hay que corregirlo a fin de mes manualmente cuando se están preparando las declaraciones de retenciones de impuesto sobre la renta, lo cual ocasiona un re-trabajo adicional y que también está sujeto al error humano al tratar de clasificar una retención que tengan alícuotas iguales, por ejemplo el 3% aplica tanto para honorarios profesionales y arrendamiento de bienes muebles, o el 5% que

aplica a honorarios profesionales y comisiones mercantiles, ya que hay que revisar el voucher de registro de la factura para precisar el objeto de retención.

Seguidamente y para complementar el análisis al área clave, se muestra la Matriz DOFA de la sección Cuentas por Pagar:

CUADRO N° 3
MATRIZ DOFA ÁREA CLAVE
CUENTAS POR PAGAR

Matriz DOFA	FORTALEZAS -F 1. Personal con antigüedad y experiencia. 2. Estructura organizativa. 3. Política y objetivos 4. Recursos 5. Empeño y colaboración	DEBILIDADES-D 1. Desconocimiento 2. Falta de capacitación 3. Fallas de comunicación 4. Archivos insuficientes
OPORTUNIDADES-O 1. Ser un departamento de servicios 2. Pionero en la gestión 3. Ofrecer información oportuna y de calidad	ESTRATEGIAS-FO 1. Realizar campaña interna de mejora en los procesos 2. Desarrollar plan para la implementación de indicadores de gestión	ESTRATEGIAS-DO 1. Realizar entrenamiento y preparación del personal 2. Desarrollar plan de incentivos basado en los logros de la gestión 3. Mejora en el sistema de archivo de la documentación
AMENAZAS-A 1. Personal atado al cargo. 2. Sistema de información obsoleto	ESTRATEGIAS-FA 1. Proponer plan de relevo 2. Actualización del sistema de información 3. Mejoras relaciones interpersonales. 4. Diseños de nuevos procesos administrativos y de control	ESTRATEGIAS-DA 1. Cerrar procedimientos y/o procesos obsoletos 2. Proponer sistema de rotación en los puestos de trabajo

Autora(2014)

TABLA N° 8
RESULTADOS DE LA ENCUESTA ÁREA CLAVE
CUENTAS POR COBRAR

N°	PREGUNTA	RESPUESTA	
		SI	NO
6	¿Se solicita a los clientes agentes de retención la providencia donde la Administración Tributaria los designa agentes de retención?		X
7	¿Se consulta el RIF del cliente en el portal del SENIAT para verificar que son agentes de retención?	X	
8	¿Se solicita al cliente agente de retención los comprobantes de retenciones del IVA al momento de la entrega de la factura?		X
9	¿Se identifican los clientes contribuyentes especiales designados agentes de retención a nivel del sistema?	X	
10	¿Se revisa la oportunidad de la emisión de los comprobantes de retención por parte de los clientes agentes de retención?		X
11	¿El Libro de Ventas incluye la columna de IVA retenido por el comprador?	X	
12	¿El Libro de Ventas incluye la columna de IVA retenido por el comprador de facturas de periodos anteriores?		X
13	¿El área de Cuentas por Cobrar concilia las retenciones reflejadas en el libro de ventas con los físicos de los comprobantes de Retención del IVA?		X
14	¿Se aclaran y ajustan oportunamente las diferencias existentes?		X

Autora (2014)

Análisis de los resultados:

Como se puede observar en la tabla precedente, el personal del área manifestó que están presentando problemas con aquellos clientes que son agentes de retención debido a lo siguiente:

- a) No entregan la providencia donde se designan contribuyentes especiales y agentes de retención del IVA: aquellos clientes expresamente calificados y notificados por medio de una Providencia Administrativa por el SENIAT en atención al nivel de ingresos brutos anuales, según la Gerencia de Tributos Internos de la Región de su jurisdicción. En ocasiones y para completar el expediente del cliente se les debe solicitar dicha providencia pero en muchos casos no la entregan.
- b) Los nuevos clientes agentes de retención desconocen los procedimientos en materia de retenciones, de hecho se consiguieron dos clientes que no efectúan la retención de impuesto al valor agregado argumentando que no disponen de personal para hacer ese trabajo y que el sistema no les “arroja” la retención (sic).
- c) Los clientes agentes de retención del IVA no entregan los comprobantes de retención al momento en que registran la factura, sino al momento del pago, el personal del área manifestó que se les ha informado en infinidad de oportunidades a diversos clientes que están en la obligación de entregar el comprobante al momento del registro de la factura, pero que hace falta un instructivo o comunicación formal emanado de la Gerencia de Ventas o de la Contraloría de la empresa, para dar peso a la instrucción. Se les indicó que ese es un deber formal de los clientes agentes de retención y que, de no efectuarlo, están incurriendo en un ilícito tributario el cual es sancionado por la Administración Tributaria, de todas maneras se sugirió a la empresa emitir un comunicado para informarles que deben cumplir con este deber formal.

Otra de las debilidades encontradas en el área es lo relativo al Libro de Ventas, ya que no refleja las retenciones de IVA de periodos anteriores, solamente las de las

facturas del mes en curso, esto constituye un ilícito tributario de formalidad de llevar los libros, ya que la Providencia N° SNAT/2013-0030 (2013) mediante la cual se designan a los órganos y entes públicos como agentes de retención del Impuesto al Valor Agregado establece que las retenciones de periodos anteriores deben reflejarse al final del Libro de Ventas. El reporte que genera el sistema de manera quincenal es el Libro Auxiliar de Retenciones IVA y allí se reflejan todas las retenciones registradas en un periodo impositivo, por lo cual funciona mas como un auxiliar contable, que como un reporte para efectos fiscales.

También se encontró que el área no concilia oportunamente las retenciones de IVA registradas en el Libro Auxiliar de Retenciones versus la cuenta de mayor del balance general, cuando se dice “oportunamente” es que debería efectuarse de manera semanal o quincenal y no mensual como se hace en la actualidad, esto es con la finalidad de detectar diferencias en registros y puedan ser corregidas en la oportunidad de presentar la declaración mensual del Impuesto al Valor Agregado, ya que se están presentando retenciones por compensar de montos considerables y es necesario mantener estos saldos depurados a la hora de solicitar el correspondiente reintegro al SENIAT.

Seguidamente y como complemento al análisis del área clave, se presenta la Matriz DOFA de la sección Cuentas por Cobrar:

CUADRO N° 4
MATRIZ DOFA ÁREA CLAVE

CUENTAS POR COBRAR

Matriz DOFA	FORTALEZAS -F <ol style="list-style-type: none"> 1. Personal en formación académica de tercer y cuarto nivel 2. Personal con experiencia. 2. Estructura organizativa. 3. Política y objetivos 4. Recursos 5. Empeño 	DEBILIDADES-D <ol style="list-style-type: none"> 1. Desconocimiento 2. Falta de capacitación 3. Dualidad de funciones 4. Archivos insuficientes
OPORTUNIDADES-O <ol style="list-style-type: none"> 1. Ser un área de servicios 2. Pionero en la gestión 3. Ofrecer información oportuna y de calidad 	ESTRATEGIAS-FO <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar campaña interna de mejora en los procesos 2. Desarrollar plan para la implementación de indicadores de gestión 3. Realizar medición de satisfacción de clientes internos y externos. 	ESTRATEGIAS-DO <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar entrenamiento y preparación del personal 2. Desarrollar plan de incentivos basado en los logros de la gestión 3. Mejora en el sistema de archivo de la documentación
AMENAZAS-A <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema de información deficiente. 2. 	ESTRATEGIAS-FA <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir plan de implantación 2. Actualización del sistema de información 3. Mejoras en el proceso 4. Diseños de nuevos procesos administrativos y de control 	ESTRATEGIAS-DA <ol style="list-style-type: none"> 1. Cerrar procedimientos y/o procesos obsoletos 2. Proponer sistema de rotación en los puestos de trabajo

Autora(2014)

TABLA N° 9
RESULTADOS DE LA ENCUESTA ÁREA CLAVE
SUPERINTENDENCIA DE ADQUISICION Y LOGISTICA

N°	PREGUNTA	RESPUESTA	
		SI	NO
6	¿El Superintendencia de Adquisición y Logística lleva actualizado el Registro de Proveedores?		X
7	¿El maestro de proveedores es actualizado periódicamente?		X
8	¿Se verifica que el objeto principal del proveedor de bienes o servicios está de acuerdo con el bien comprado o el servicio contratado?		X
9	Al incluir un proveedor en el maestro ¿se confrontan sus datos en el portal del SENIAT versus los documentos del registro de proveedores?	X	
10	Al incluir un proveedor en el maestro ¿se confrontan sus datos en el portal del SENIAT versus la información que refleja la factura de compra?		X

Autora (2014)

Análisis de los resultados:

El área clave Superintendencia de Adquisición y Logística se analizó desde la perspectiva que es el primer departamento de la compañía que tiene contacto con un potencial proveedor y en el curso de esa contratación debe cubrir una serie de pasos para obtener información de calidad del proveedor para así incluirlo en su maestro de proveedores.

El personal del área indica que un Registro de Proveedores como tal no es llevado en la empresa, solo se limitan a solicitarle copia del Registro de Información Fiscal y Copia

del Registro Mercantil, con esta información chequean el RIF en el portal del SENIAT y proceden a incluirlo en el maestro. Esta información no es chequeada con el objeto de la compañía, de hecho se consiguió un proveedor que su objeto principal es una tintorería y le vendió a la empresa unas sillas para comedor que posteriormente fueron donadas, dentro del convenio suscrito con el MIBAN y las empresas del aluminio, pero dicha erogación no califica para el convenio.

Es de hacer notar que este maestro no había sido actualizado en varios años, y se está aprovechando de hacerlo en la actualidad con la finalidad de migrar la data de proveedores hacia el nuevo sistema que se está actualizando en la empresa (QAD_EB21), manteniendo el mismo código del sistema anterior MFG-PRO.

Por último en la Superintendencia de Adquisición y Logística, previo al registro de un proveedor, no se le solicita una copia de factura para verificar si las mismas cumplen con la Providencia Administrativa 0071 (2011) Normas Generales de Emisión de Facturas y Otros Documentos.

Para complementar el análisis al área clave, a continuación se presenta la Matriz DOFA de la Superintendencia de Adquisición y Logística:

CUADRO N° 5
MATRIZ DOFA ÁREA CLAVE
SUPERINTENDENCIA DE ADQUISICION Y LOGISTICA

<p>(2014)</p> <p>Matriz DOFA</p>	<p>FORTALEZAS -F</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Personal con formación académica y sólida experiencia. 2. Estructura organizativa. 3. Política y objetivos 4. Recursos 5. Empeño 	<p>DEBILIDADES-D</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desconocimiento 2. Falta de capacitación 3. Maestro de proveedores desactualizado.
<p>OPORTUNIDADES-O</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ser un área de servicios 2. Pionero en la gestión 3. Ofrecer información oportuna y de calidad 	<p>ESTRATEGIAS-FO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar campaña interna de mejora en los procesos 2. Desarrollar plan para la implementación de indicadores de gestión 	<p>ESTRATEGIAS-DO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar actualización al personal 2. Desarrollar plan de incentivos basado en los logros de la gestión
<p>AMENAZAS-A</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema de información obsoleto 	<p>ESTRATEGIAS-FA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir plan de implantación 2. Actualización del sistema de información 2. Mejoras en el proceso 3. Diseños de nuevos procesos administrativos y de control 	<p>ESTRATEGIAS-DA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cerrar procedimientos y/o procesos obsoletos 2. Actualizar maestro de proveedores

Autora (2009)

TABLA N° 10
RESULTADOS DE LA ENCUESTA ÁREA CLAVE
FACTURACIÓN Y VENTAS

N°	PREGUNTA	RESPUESTA	
		SI	NO
6	¿El Departamento de Facturación y Ventas revisa el correlativo de facturación por las facturas emitidas por el sistema?		X
7	¿Se aclaran y documentan oportunamente las diferencias?	X	
8	¿En el área de Facturación y Ventas se lleva actualizado el Maestro de Clientes?		X
9	Al incluir un cliente en el maestro ¿se confrontan sus datos en el portal del SENIAT versus los documentos del registro del cliente?		X
10	¿El maestro de clientes es analizado periódicamente?		X
11	¿Se chequea conjuntamente con el Departamento de Contabilidad el RIF de los nuevos clientes en el portal del SENIAT?	X	

Autora(2014)

Análisis de los resultados:

Se analizó la sección de Facturación y Ventas la cual depende funcionalmente de la Gerencia de Ventas como entidad que tiene la responsabilidad de emisión de las facturas por ventas de los bienes que la empresa produce, y debe velar que dicha emisión este bajo la normativa legal correspondiente.

En referencia al correlativo de facturas que se debe llevar para cumplir lo dispuesto en el Artículo 76 del Reglamento del Impuesto al Valor Agregado (1999), tenemos que

en esta área no se revisa dicho correlativo el cual es de obligatorio cumplimiento para no incurrir en un ilícito tributario, no así con la cronología ya que el sistema lo respeta, siendo imposible postear (actualizar la contabilidad) sin que se hayan registrado todas las facturas correspondientes. Una vez es revisado el correlativo en el Departamento de Contabilidad en la oportunidad de presentar la declaración mensual del IVA es que se aclaran las diferencias que puedan surgir en el transcurso de las operaciones.

El personal del área indica que un Registro de Clientes como tal no es llevado en la empresa, solo se limitan a solicitarle copia del Registro de Información Fiscal y Copia del Registro Mercantil, con esta información chequean el RIF en el portal del SENIAT y proceden a incluirlo en el maestro y se identifican aquellos clientes que son contribuyentes especiales agentes de retención del IVA en el tercer campo de ID.

Es de hacer notar que este maestro no había sido actualizado en varios años, y se está aprovechando de hacerlo en la actualidad con la finalidad de migrar la data de clientes hacia el nuevo sistema (QAD_EB21) que se está implantando en la empresa, manteniendo el mismo código del sistema anterior (MFG-PRO).

Durante la actualización se detecto que existen clientes que ya estaban calificados como contribuyentes especiales y agentes de retención del IV y no estaban identificados en el sistema como tal, obviando la obligación de retener el 75% del IVA.

Para complementar el análisis al área clave, a continuación se presenta la Matriz DOFA de la sección de Facturación y Ventas:

CUADRO N° 6
MATRIZ DOFA ÁREA CLAVE
FACTURACIÓN Y VENTAS

Autora (2009)

Matriz DOFA	FORTALEZAS -F <ol style="list-style-type: none"> 1. Personal con experiencia. 2. Estructura organizativa. 3. Política y objetivos 4. Recursos 5. Empeño 	DEBILIDADES-D <ol style="list-style-type: none"> 1. Desconocimiento 2. Falta de capacitación 3. Maestro de proveedores desactualizado.
OPORTUNIDADES-O <ol style="list-style-type: none"> 1. Ser un área de servicios 2. Pionero en la gestión 3. Ofrecer información oportuna y de calidad 	ESTRATEGIAS-FO <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar campaña interna de mejora en los procesos 2. Desarrollar plan para la implementación de indicadores de gestión 3. Realizar medición de satisfacción de clientes internos y externos. 	ESTRATEGIAS-DO <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar entrenamiento y preparación del personal 2. Desarrollar plan de incentivos basado en los logros de la gestión 3. Mejora en el sistema de archivo de la documentación
AMENAZAS-A <ol style="list-style-type: none"> 1. Personal amarrado a un cargo determinado 2. Sistema de información obsoleto 	ESTRATEGIAS-FA <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir plan de implantación 2. Actualización del sistema de información 3. Mejoras en el proceso 4. Diseños de nuevos procesos administrativos y de control 	ESTRATEGIAS-DA <ol style="list-style-type: none"> 1. Cerrar procedimientos y/o procesos obsoletos 2. Proponer sistema de rotación en los puestos de trabajo 3. Actualizar maestro de clientes

(2014)

TABLA N° 11
RESULTADOS DE LA ENCUESTA ÁREA CLAVE
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

N°	PREGUNTA	RESPUESTA	
		SI	NO
6	¿Se verifica en el maestro de trabajadores el número de RIF de los que están sujetos a retención de impuesto sobre la renta?	X	
7	¿Se les informa a los trabajadores objeto de retención de la oportunidad de entregar el ARI?	X	
8	¿Se solicita al Departamento de Contabilidad los reportes de las cuentas para chequear los registros contables de las retenciones de impuesto sobre la renta efectuadas a los trabajadores por cada nomina procesada?		X

Autora (2014)

Análisis de los resultados:

En función de los resultados obtenidos la representación grafica muestra que el área clave Departamento de Recursos Humanos cubre adecuadamente lo relativo a las retenciones de impuesto sobre la renta efectuadas sobre sueldos a los trabajadores.

Sin embargo, debe solicitar los reportes de las cuentas para chequear los registros contables de las retenciones de impuesto sobre la renta efectuadas a los trabajadores por cada nomina procesada, de manera de ir conciliando las cifras y aclarar las diferencias que surjan para efectos de enterar los montos al SENIAT.

Seguidamente se presenta la Matriz DOFA del área, como complemento al análisis de la misma:

CUADRO N° 7
MATRIZ DOFA ÁREA CLAVE
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Matriz DOFA	FORTALEZAS -F <ol style="list-style-type: none"> 1. Personal con experiencia. 2. Personal capacitado y en formación 3. Estructura organizativa. 4. Política y objetivos 5. Recursos 6. Empeño 7. Gerencia efectiva 8. Sistema de archivo eficiente y al día 	DEBILIDADES-D <ol style="list-style-type: none"> 1. Desconocimiento 2. Sistema no actualizado . 3. Información no cruzada con los registros contables
OPORTUNIDADES-O <ol style="list-style-type: none"> 1. Ser un área de servicios 2. Pionero en la gestión 3. Ofrecer información oportuna y de calidad 	ESTRATEGIAS-FO <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar campaña interna de mejora en los procesos 2. Desarrollar plan para la implementación de indicadores de gestión 3. Realizar medición de satisfacción de clientes internos 	ESTRATEGIAS-DO <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar actualización al personal 2. Desarrollar plan de incentivos basado en los logros de la gestión
AMENAZAS-A <ol style="list-style-type: none"> 1. Personal amarrado a un cargo determinado 2. Sistema de información obsoleto 	ESTRATEGIAS-FA <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir plan de implantación 2. Actualización del sistema 3. Mejoras en el proceso 	ESTRATEGIAS-DA <ol style="list-style-type: none"> 1. Cerrar procedimientos y/o procesos obsoletos 2. Proponer sistema de rotación en los puestos de trabajo 3. Actualizar sistema de información.

Autora (2014)

Con este análisis a las áreas claves administrativas de la gestión tributaria, se da cumplimiento al Objetivo N° 1 Diagnosticar la situación actual de la gestión tributaria en la empresa ALREYVEN, C.A. y al N° 2 Identificar a través de la Matriz DOFA

las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de las áreas claves administrativas en la empresa ALREYVEN, C.A.

Para dar cumplimiento al Objetivo N° 3 Señalar los requisitos establecidos en las normativas tributarias que deben cumplir las áreas claves administrativas en la empresa ALREYVEN, C.A., durante el desarrollo de sus actividades, tenemos que cada operación realizada en cada área debe tener su correspondiente base legal en las siguientes leyes:

1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela
2. Código Orgánico Tributario
3. Ley de Impuesto sobre la Renta y su Reglamento
4. Ley del Impuesto al Valor Agregado y su Reglamento
5. Providencia N° SNAT/2013-0030 (2013) mediante la cual se designan a los órganos y entes públicos como agentes de retención del Impuesto al Valor Agregado
7. Decreto 1808 Retenciones en materia de Impuesto sobre la Renta
8. Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (LOCTI)
9. Ley Orgánica de Drogas (LOD)

Las dos últimas leyes no se desarrollaran solo se colocan a nivel enunciativo.

A continuación se presenta el Cuadro N° 8 la compilación de requisitos legales que se aplican a la empresa y así, poder cumplirlos a cabalidad y no afectar a la gestión tributaria en su conjunto:

CUADRO Nº 8
REQUISITOS LEGALES ALREYVEN, C.A.

CONCEPTO		Empresa		Trabajador		TOTAL	COMENTARIOS
		Base Imponible	Alicuota %	Base Imponible	Alicuota %	Alicuota %	
IMPUESTOS NACIONALES							
I.S.L.R.	Impuesto Sobre la Renta	Utilidad Neta	34%	-	-	34%	Ley de Reforma del Impuesto sobre la Renta (2014) Gaceta Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela Nº 6.152, Noviembre 18, 2014
I.V.A.	Impuesto al Valor Agregado	Consumo	12%	-	-	12%	Ley de Reforma del Impuesto al Valor Agregado (2014). Gaceta Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela Nº 6.152, Noviembre 18, 2014
APORTES ESPECIALES							
LOCTI	Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación	Ingresos Brutos	0,5%	-	-	0,5%	Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación LOCTI Ley de Reforma (2014). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 6.151 Noviembre 18, 2014
LOD	Ley Orgánica de Drogas	Utilidad en Operaciones	1%	-	-	1%	Ley Orgánica de Drogas (LOD) (2010). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 39.510 Septiembre 15, 2010
LeyDeporte	Ley Orgánica del Deporte, Actividad Física y Educación Física	Utilidad Contable	1%	-	-	1%	
EN MATERIA DE RETENCIONES							
I.S.L.R.	Retenciones de Impuesto Sobre la Renta	Monto sujeto a retencion	s/concepto sujeto a retencion	-	-	-	Decreto Nº 1.808 en materia de Retenciones de Impuesto sobre la Renta (1997). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 36.206 Mayo 12, 1997
I.V.A.	Retenciones del Impuesto al Valor Agregado	Monto del Debito Fiscal IVA	75% s/Monto del IVA	-	-	-	Providencia Nº SNAT/2013-0030 (2013) mediante la cual se designan a los órganos y entes públicos como agentes de retención del Impuesto al Valor Agregado (IVA). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 40.170 Mayo 20, 2013
CONTRIBUCIONES							
S.S.O.	Seguro Social Obligatorio	Sueldos / Salarios	11%	Sueldos / Salarios	4%	15%	Art. 66 Ley del Seguro Social y Art. 83 y 109 del Reglamento General de Ley del Seguro Social. Gaceta 35.302 del 22-09-1993
P.I.E.	Perdida Involuntaria del Empleo	Sueldos / Salarios	2%	Sueldos / Salarios	0,5%	2,5%	Art. 116 Política Habitacional (Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social)
F.A.O.V.	Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda	Sueldos / Salarios	2%	Sueldos / Salarios	1%	3%	Reglamento del Seguro Social a la Contingencia de Paro Forzoso. Decreto 3980 del 26/03/93. Gaceta 35.183 del 31/03/93
I.N.C.E.	Instituto Nac. de Cooperación Educativa	Sueldos / Salarios	2%	Utilidades	0,5%	2,5%	Art. 10 Ley Instituto Nacional de Cooperación Educativa
IMPUESTOS MUNICIPALES							
I.S.P.I.	Impuesto sobre la Propiedad Inmobiliaria	Valor de Inmueble x M2	0.1	-	-	0.1	Aforo Trimestral S/Ficha Catastral
I.S.A.E.	Impuesto sobre las Actividades Economicas, de Industria y Comercio y similares	Ingresos Brutos	0,10	-	-	0,10	Según Código de Actividad
I.S.P.C.	Propaganda Comercial	M2 del Aviso	Ver Comentario	-	-	-	Bs. 1.140,00 por año, Para el 2014 completo (15M2)
T.S.A.U.	Propaganda Comercial	Tasa de Aseo Urbano	Ver Comentario	-	-	-	A razón de 2.461,64 Bs./Mes. Por mes año 2014

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Lineamientos orientados a optimizar la gestión tributaria **Empresa ALREYVEN, C.A. Maracay Estado Aragua**

Presentación

Con la finalidad de lograr sus objetivos tributarios, la empresa ALREYVEN, C.A. debe mejorar significativamente todos los procesos que están relacionados con la materia tributaria, para lo cual debe operar bajo lineamientos específicos, que le permita desarrollar una gestión tributaria exitosa acorde con las recientes reformas fiscales.

Estos lineamientos servirán de base para realizar un plan estructurado, planificado y organizado en función de optimizar dicha gestión tributaria integral que convoque a todas las áreas claves administrativas y no verla como un hecho aislado, que deba ser responsabilidad del Departamento de Contabilidad, el cual es el encargado de la gestión de los impuestos.

Tomando como base el diagnóstico efectuado a las áreas claves administrativas y en concordancia con los objetivos planteados en la investigación, se demostró la necesidad de dar a conocer, utilizar y combinar las estrategias administrativas y fiscales para llevar a cabo una gestión tributaria en donde se formulen los lineamientos estratégicos que le permita a la empresa fortalecer y desarrollar el desempeño en las áreas claves administrativas, para lo cual se presenta el diseño de lineamientos para optimizar la gestión tributaria en la empresa ALREYVEN, C.A.

Objetivos

Objetivo general

Formular un conjunto de lineamientos para cada área clave administrativa estableciendo objetivos, estrategias y acciones que conduzcan a una gestión tributaria efectiva.

Objetivos específicos

- Mejorar las políticas contables y administrativas para la gestión de los tributos.
- Establecer acciones concretas que contribuyan a mejorar el control interno tributario.
- Especificar las necesidades de capacitación que requiere el personal de las áreas claves administrativas.
- Actualización de los parámetros del sistema de información para adecuarlos a la normativa tributaria.

Justificación

El desarrollo y ejecución de la presente propuesta se justifica ya que la empresa ALREYVEN, C.A. debe estar en constante revisión de procedimientos y controles en materia impositiva para identificar riesgos de sanciones o mayores impuestos, a la identificación de puntos de mejoramiento y oportunidad, y al continuo seguimiento de situaciones repetitivas de un año a otro y que aun no han sido subsanadas.

De igual manera se tomó como base los resultados obtenidos en el diagnóstico, donde se detectaron debilidades y limitaciones que compromete el logro de una óptima gestión tributaria en la empresa ALREYVEN, C.A

Los beneficiarios de la ejecución de la propuesta serán:

- 1.- La gerencia de la empresa ALREYVEN, C.A. por cuanto tendrá a su disposición un conjunto de lineamientos orientados a fortalecer su gestión tributaria.
- 2.-El personal que labora en las áreas claves administrativas debido a que obtendrán mejoras en los procesos administrativos al ejecutar sus operaciones y serán dotados de conocimientos en la materia tributaria.
- 3.- El Fisco Nacional ya que se verían incrementados la recaudación fiscal, al estar correctamente determinados los impuestos a cancelar.

Tomando como base lo anteriormente expuesto, la autora justifica esta propuesta ya que los lineamientos contribuirán a optimizar la gestión tributaria en la empresa ALREYVEN, C.A. partiendo desde las operaciones primarias ejecutadas en las áreas claves administrativas.

Fundamentación

La propuesta se basa desde el punto de vista teórico en los conceptos y teorías relacionadas con Lineamientos, Optimizar, Gestión Tributaria, Áreas Claves Administrativas, Requisitos Legales.

- Lineamientos: Son aquellas directrices que establecen la orientación general de una empresa para el logro de una óptima o adecuada gestión.
- Optimizar: conseguir el mejor resultado posible, es buscar la mejor manera de ejecutar una actividad
- Gestión Tributaria: es el ejercicio, desde el punto de vista legal, de las funciones de planeación, organización, dirección y control de actividades desarrolladas en el área tributaria
- Áreas Claves Administrativas: Son aquellas unidades de la empresa a los cuales debe prestársele la debida atención con la finalidad de lograr un alto nivel de desempeño en las mismas.

- Requisitos Legales: La legislación venezolana ha establecido los deberes formales a los cuales están obligados a cumplir los contribuyentes y son los relativos a las tareas de determinación, fiscalización e investigación que realice la Administración Tributaria. También se refieren a la presentación de los recaudos correspondientes a tales determinaciones que indiquen o reflejen el hecho imponible, lo cual da como resultado la tipificación del tributo.

En lo concerniente al aspecto práctico, la propuesta se fundamentó en las necesidades y requerimientos que presentan actualmente las áreas claves administrativas de la empresa ALREYVEN, C.A. de acuerdo al diagnóstico efectuado.

Mediante la ejecución de los lineamientos para los próximos tres años se esperan obtener los siguientes resultados:

1. Fortalecer el desempeño de las áreas claves administrativas de la gestión tributaria
2. Minimizar el riesgo de incurrir en ilícitos formales.
3. Desarrollar una metodología propia de la empresa, para la planificación fiscal.
4. Desarrollar una metodología propia de la empresa para la recuperación de las retenciones del Impuesto al Valor Agregado.
5. Como consecuencia de los puntos 3 y 4, reducir el gasto por honorarios profesionales por dichos conceptos, ya que estos procesos se elaboran con los auditores externos.
6. Elaborar los manuales de procedimientos para las áreas claves administrativas
7. Dotar al personal de las áreas claves administrativas de una adecuada capacitación en materia tributaria.

Estructura

Los lineamientos que se presentan en esta propuesta se estructuraron para cada área clave administrativa, estableciendo los planes de acción a seguir estableciendo los objetivos, las estrategias y acciones orientados a mejorar la gestión tributaria y lograr las metas planteadas.

La propuesta toma como base el diagnóstico efectuado a cada área clave administrativa y se organiza en base a cuatro ejes prioritarios:

- Gestión de los tributos.
- Control Interno Tributario.
- Capacitación que requiere el personal de las áreas claves administrativas.
- Adecuación del sistema de información a la normativa tributaria.

En base a estas consideraciones se proponen los siguientes objetivos, estrategias y acciones atendiendo a las necesidades de cada área clave administrativa:

PLAN DE ACCION
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

OBJETIVO	ESTRATEGIAS	ACCIONES
Establecer acciones concretas que contribuyan a mejorar el control interno tributario.	Analizar los procedimientos de cálculo de los tributos	1.- Revisión y análisis de la normativa tributaria 2.- Elaborar cronogramas mensuales de pago 3.-Evaluación de alternativas de ahorro tributario
Mejorar las políticas contables y administrativas en la gestión de los tributos	Establecer controles para la determinación de los tributos	1.- Conciliación de las bases imponibles de los tributos contra los ingresos netos gravables 2.- Separación a nivel contable de los ingresos gravables
Mejorar las políticas contables y administrativas en la gestión de los tributos	Verificar cumplimiento de deberes formales	Preparar las hojas foliadas para llevar los Libros Legales de la empresa de manera mecanizada y hacer la participación al Registro Subalterno correspondiente
Establecer acciones concretas que contribuyan a mejorar el control interno tributario	Evaluar la eficiencia de la Gestión Tributaria	1.- Analizar la información financiera, legal y técnica propia de los diferentes procesos

		<p>2.- Desarrollar indicadores de gestión tributaria</p> <p>3.- Mantener actualizados los análisis de las cuentas del balance relacionadas a los tributos</p>
Actualización de los parámetros del sistema de información	Evaluar con el área de Informática la operatividad del sistema de información	Revisar la parametrización con la actualización del sistema de información
Especificar las necesidades de capacitación que requiere el personal	Solicitar al Dpto. de Recursos Humanos la capacitación del personal del área	Actualización tributaria por reforma fiscal 2014 para el personal del área
Especificar las necesidades de capacitación que requiere el personal	Solicitar al Dpto. de Recursos Humanos la capacitación del personal del área para reforzar los procesos de fiscalizaciones tributarias y nuevos tributos	Evaluar programas de asesorías y capacitación en proyectos LOCTI, LOD y Ley del Deporte y fiscalizaciones tributarias

PLAN DE ACCION
SECCION DE CUENTAS POR PAGAR

OBJETIVO	ESTRATEGIAS	ACCIONES
Mejorar las políticas contables y administrativas en la gestión de los tributos	Verificación de cumplimiento de deberes formales	Cumplir con el correlativo y cronología en el Libro de Compras.
Actualización de los parámetros del sistema de información	Evaluar con el área de Informática la operatividad del sistema de información	1.- Automatizar el cálculo de las retenciones de impuesto sobre la renta 2.- Solicitar al Dpto. de Informática la corrección de los reportes de retenciones de impuesto sobre la renta para presentar las declaraciones
Especificar las necesidades de capacitación que requiere el personal	Solicitar al Dpto. de Recursos Humanos la capacitación del personal del área	Jornadas de Actualización Tributaria en materia de deberes formales y retenciones de IVA e ISLR

PLAN DE ACCION
SECCION DE CUENTAS POR COBRAR

OBJETIVO	ESTRATEGIAS	ACCIONES
Establecer acciones concretas que contribuyan a mejorar el control interno tributario	Diseñar controles para el manejo de clientes contribuyentes especiales agentes de retención	1.- Revisión y análisis de los expedientes de los clientes 2.- Solicitar a los clientes la providencia donde se designan contribuyentes especiales 3.- Informar a los nuevos clientes (CE) de los procedimientos a seguir en materia de retenciones 4.- Solicitar a la Gerencia de Ventas o a Contraloría comunicar formalmente a los clientes(CE) sobre las retenciones de IVA
Mejorar las políticas contables y administrativas en la gestión de los tributos	Establecer controles para la determinación de los tributos	Conciliar oportunamente las retenciones de IVA registradas en el Libro Auxiliar de Retenciones
Actualización de los parámetros del sistema de información	Evaluar con el área de Informática la operatividad del sistema de información	Solicitar al Dpto. de Informática que se deben reflejar en el Libro de Ventas las retenciones de IVA de periodos anteriores

Especificar las necesidades de capacitación que requiere el personal	Solicitar al Dpto. de Recursos Humanos la capacitación del personal del área	Jornadas de Actualización Tributaria en materia de deberes formales y retenciones de IVA.
--	--	---

PLAN DE ACCION

SUPERINTENDENCIA DE ADQUISICION Y LOGISTICA

OBJETIVO	ESTRATEGIAS	ACCIONES
Establecer acciones concretas que contribuyan a mejorar el control interno tributario	Actualizar Expedientes de Proveedores	Solicitar documentación a los proveedores
Establecer acciones concretas que contribuyan a mejorar el control interno tributario	Actualizar Maestro de Proveedores en el sistema	Cargar datos al sistema de información
Mejorar las políticas contables y administrativas en la gestión de los tributos	Verificación de cumplimiento de deberes formales	Solicitar a los nuevos proveedores copia de la factura y verificar si cumple con la Providencia Administrativa 0071
Especificar las necesidades de capacitación que requiere el personal	Solicitar al Dpto. de Recursos Humanos la capacitación del personal del área	Jornadas de Actualización Tributaria en materia de deberes formales de la Providencia 0071

PLAN DE ACCION
SECCION DE FACTURACION Y VENTAS

OBJETIVO	ESTRATEGIAS	ACCIONES
Mejorar las políticas contables y administrativas en la gestión de los tributos	Verificación de cumplimiento de deberes formales	Cumplir con el correlativo de registro de las facturas en el Libro de Ventas
Establecer acciones concretas que contribuyan a mejorar el control interno tributario	Actualizar Expedientes de Clientes	Solicitar documentación a los clientes
Establecer acciones concretas que contribuyan a mejorar el control interno tributario	Actualizar Maestro de Clientes en el sistema de información	Cargar datos al sistema de información
Establecer acciones concretas que contribuyan a mejorar el control interno tributario	Establecer controles para el manejo de clientes contribuyentes especiales agentes de retención	Identificar a los clientes contribuyentes especiales en el tercer campo de ID de la pantalla principal
Especificar las necesidades de capacitación que requiere el personal	Solicitar al Dpto. de Recursos Humanos la capacitación del personal del área	Jornadas de Actualización Tributaria en materia de deberes formales Libro de Ventas y retenciones de IVA.

PLAN DE ACCION
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

OBJETIVO	ESTRATEGIAS	ACCIONES
Mejorar las políticas contables y administrativas en la gestión de los tributos	Establecer controles para la determinación de los tributos	Conciliar las retenciones de ISLR por sueldos y salarios con los reportes de las cuentas contables asociadas a este concepto
Especificar las necesidades de capacitación que requiere el personal del área	<p>1.- Desarrollar y capacitar en materia tributaria al personal que labora en las áreas claves administrativas</p> <p>2.- Evaluación de criterios de rotación de personal</p>	<p>1.- Evaluar jornadas tributarias dictadas por el Colegio de Contadores Públicos del Edo. Aragua o cursos dictados por empresas reconocidas</p> <p>2.- Desarrollar un plan de rotación del personal por los puestos de trabajo</p>
Especificar las necesidades de capacitación que requiere el personal	Solicitar a la Gerencia de Recursos Humanos la capacitación del personal del área	Actualización Tributaria en materia de Retenciones de ISLR al personal del área

CONCLUSIONES

Luego de analizar e interpretar los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y en función al diagnóstico efectuado, se presentan las siguientes conclusiones:

1.- La gestión tributaria que se lleva a cabo en la empresa es tradicional y basada principalmente en lo que ocurre en el día a día, de manera de cumplir con los pagos y no incurrir en ilícitos tributarios por este concepto. No se aplican modelos, técnicas, procedimientos, criterios y herramientas administrativas que coadyuven a realizar una adecuada gestión tributaria.

2.- Las áreas claves administrativas presentan debilidades y amenazas las cuales deben ser gestionadas para convertirlas en fortalezas y oportunidades principalmente lo relativo a mejorar las políticas contables y administrativas en la gestión de los tributos, establecer acciones concretas que contribuyan a la eficiencia del control interno tributario, proporcionar al personal una capacitación adecuada en materia tributaria y actualizar los parámetros del sistema de información para adecuarlos a la normativa tributaria.

3.- Se identificaron y recopilaron los requisitos legales establecidos en las normas tributarias, los cuales deben ser cumplidos por cada área clave administrativa en el transcurso de sus operaciones, de manera de asegurar y optimizar la Gestión Tributaria en su conjunto.

5.- Se diseñó la Propuesta de Lineamientos orientados a optimizar la Gestión Tributaria en la empresa ALREYVEN, C.A. la misma dispone de los recursos humanos, financieros y materiales para su implementación, control y evaluación.

RECOMENDACIONES

- 1.- Implementar la propuesta de Lineamientos orientados a optimizar la gestión tributaria en la empresa ALREYVEN, C.A. como una manera de aportar valor a la gestión tributaria mediante la aplicación de planes de acción específicos diseñados para cada área clave administrativa, en el cual se establecen los objetivos, las estrategias y acciones a seguir para el logro de las metas planteadas.

- 2.- Proporcionar al personal que labora en las áreas claves administrativas herramientas de control, tales como manuales de normas y procedimientos, indicadores de control de gestión, entre otros, de manera de poder verificar y comprobar de una manera objetiva el correcto cumplimiento y determinación de las obligaciones tributarias a los fines de asegurar una eficiente gestión tributaria.

- 3.- Proporcionar al personal que labora en las áreas claves administrativas de una adecuada capacitación en materia tributaria, de manera de relacionar cada requisito legal con las operaciones que ellos ejecutan, esta capacitación debe efectuarse de manera periódica de manera de estar al tanto de los constantes cambios y reformas de las leyes tributarias.

- 4.- Crear la Unidad de Impuestos cuya misión será llevar a cabo la planificación tributaria en la empresa, controlar la gestión de los tributos y velar por el cumplimiento de la Propuesta de Lineamientos orientados a optimizar la gestión tributaria en la empresa ALREYVEN, C.A.

LISTA DE REFERENCIAS

Arias, F. (2006) **El Proyecto de Investigación Introducción a la Metodología Científica**. Quinta Edición. Caracas: Editorial Episteme.

Arias, F. (2006). **Mitos y Errores en la elaboración de tesis y proyectos de investigación**. Tercera Edición. Caracas: Editorial Episteme.

Aubert Nicole, “**La Gestión de las Empresas en la era del Capitalismo Financiero: una gestión sin sujeto?** “, Artículo Revista Nueva Revisión de la Psicología Francia 2012

Balestrini, M. (2002). **Cómo se elabora el Proyecto de Investigación**. Sexta Edición. Caracas: BL Consultores Asociados.

Chiavenato, I. (1999). **Introducción a la Teoría General de la Administración**. Santafé de Bogotá: McGraw – Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2011). **Administración de Recursos Humanos** México: Mc Graw Hill Interamericana.

Código Orgánico Tributario, Ley de Reforma (2014) **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.152** Noviembre 18, 2014 según Decreto Presidencial N° 1.434. Caracas

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.860** Diciembre 30, 1999. Caracas

Certificación de Débito Fiscal Exonerado (2013) **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.317** Diciembre 17, 2013. Caracas

Decreto N° 1.808 en materia de Retenciones de Impuesto sobre la Renta (1997). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.206** Mayo 12, 1997. Caracas

Di Cristofaro, E. (2014) **Lineamientos Estratégicos que permita optimizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias en materia del Impuesto sobre las Actividades Económicas, Comerciales, Industriales y de índole similar en la empresa Import Plaza,C.A. (IMPLAZA)** Trabajo de Grado para optar al grado de Especialista en Gerencia Tributaria Universidad de Carabobo Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES – UC) Área de Estudios de Postgrado

Fondonorma (2006). **Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.** NORMA ISO 9000:2006.3era Revisión. Caracas: Publicación de Fondonorma.

García-Pelayo y Gross, R. (1995). **Diccionario Larousse Ilustrado.** Octava Edición. México: Ediciones Larousse.

Koontz, H. y Weihrich, H. (1994). **Administración. Una Perspectiva Global.** Décima Primera Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.

Ley del SENIAT (2001) **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.320.** Noviembre 8, 2001. Caracas

Ley de Reforma del Impuesto al Valor Agregado (2014). **Gaceta Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.152,** Noviembre 18, 2014 según Decreto Presidencial N° 1.436 con Rango, Valor y Fuerza de Ley. Caracas

Ley de Reforma del Impuesto sobre la Renta (2014) **Gaceta Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.152,** Noviembre 18, 2014 según Decreto Presidencial N° 1.435 con Rango, Valor y Fuerza de Ley

Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación LOCTI Ley de Reforma (2014). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.151** Noviembre 18, 2014 según Decreto Presidencial N° 1.436 con Rango, Valor y Fuerza de Ley Caracas.

Ley Orgánica de Drogas (LOD) (2010). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.510** Septiembre 15, 2010. Caracas

Martínez, Greymer (2011) **Estrategia para mejorar el cumplimiento de Deberes Formales en la empresa B& T APPLIANCE, C.A.** Trabajo de Grado para optar al Título de Especialista en Gerencia Tributaria Universidad de Carabobo Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES – UC) Área de Estudios de Postgrado

Monsalve, T. (1985). **Guía de Metodología Operacional (Orientaciones para la presentación de Tesis, Memorias y Trabajos)** Segunda Edición. Caracas: Contexto Editores.

Pérez, José (2012) **Propuesta de Lineamientos Estratégicos para optimizar la planificación fiscal para la empresa Sanifarma Pañalex, C.A.** Trabajo de Grado para optar al Título de Especialista en Gerencia Tributaria Universidad de Carabobo Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES – UC) Área de Estudios de Postgrado

Providencia Administrativa 0071 (2011) Normas Generales de Emisión de Facturas y Otros Documentos **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.795** Noviembre 08, 2011 Caracas

Providencia N° SNAT/2013-0030 (2013) mediante la cual se designan a los órganos y entes públicos como agentes de retención del Impuesto al Valor Agregado (IVA). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.170** Mayo 20, 2013. Caracas

Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado (1999) **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N°** Julio 9, 1999 según Decreto N° 206 Julio 9, 1999. Caracas

Reglamento General de la Ley de Impuesto sobre la Renta (2003) **Gaceta Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.562** Septiembre 24, 2003. Caracas

Reglamento de la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación Decreto No. 4.891 Octubre 9, 2006. **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.544.** Octubre 17, 2006. Caracas

Sánchez, Mery (2013) **Estrategia de Gestión Tributaria sobre el Régimen de Contribuciones Especiales Sociales en la empresa Corp Suramericana de Servicios, C.A.** Trabajo de Grado para optar al grado de Especialista en Gerencia Tributaria Universidad de Carabobo Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES – UC) Área de Estudios de Postgrado

Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria y Aduanera SENIAT (2005). **Glosario de Tributos Internos.** Caracas

Stoner, J. y Freeman, R. (1994). **Administración.** Tercera Edición. México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

Universidad Centro Occidental “Lisandro Alvarado” (2001) **Creación del Programa de Especialización en Gerencia Tributaria.** Barquisimeto.

ANEXOS

ANEXO N° 1
GUIA DE OBSERVACION PARA EL DIAGNOSTICO DE LAS
AREAS CLAVES ADMINISTRATIVAS DE LA EMPRESA: ALREYVEN,
C.A.
ASPECTOS A EVALUAR

	SI	NO
1.- ESTRUCTURA FISICA		
a) Existe buena distribución de las áreas?		
b) Presenta buenas condiciones ambientales?		
c) Los documentos están archivados adecuadamente?		
d) Existen espacios físicos suficientes para los archivos?		
2.- EQUIPOS DE TRABAJO		
a) Existe buena distribución de los equipos?		
b) Se realiza mantenimiento frecuente a los equipos?		
c) El sistema de información facilita la operación?		
3.- FUNCIONES DEL PERSONAL		
a) Esta actualizado el Organigrama de la Empresa?		
b) Las descripciones de cargos están actualizadas?		
c) Las actividades ejecutadas se corresponden con las funciones establecidas en las descripciones de cargo?		
4.- PROCEDIMIENTOS		
a) Existen Manuales de Procedimientos por áreas?		
b) Existen guías de trabajo por áreas?		
c) Se llevan otros registros por áreas?		
5.- AREAS CLAVES ADMINISTRATIVAS		
a) Se tienen identificadas las áreas claves administrativas que afectan la gestión tributaria?		
b) Las siguientes áreas o secciones se consideran áreas claves administrativas que afectan la gestión tributaria?		
- Cuentas por Cobrar		
- Facturación		
- Cuentas por Pagar		
- Compras		
- Recursos Humanos		
- Contabilidad		

6.- EXISTE REVISION DE CUMPLIMIENTO DE LOS SIGUIENTES DEBERES FORMALES:		
a) En materia de Impuesto al Valor Agregado?		
b) En materia de Impuesto sobre la Renta?		
c) En materia de Retenciones del Impuesto sobre la Renta?		
d) En materia de Retenciones del Impuesto al Valor Agregado?		
e) En materia de Impuestos Municipales?		
f) En materia de Responsabilidad Social Empresarial?		
g) En materia de Aporte de Ciencia, Tecnología e Innovación?		
g) En materia de Aporte de Ley de Drogas?		

ANEXO N° 2
CCONTA: CUESTIONARIO A APLICAR ÁREA CLAVE
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en la oportunidad de solicitar su valiosa colaboración en el sentido de responder el cuestionario anexo, cuyo propósito es recopilar información para una investigación a nivel de especialización titulado: **LINEAMIENTOS ORIENTADOS A OPTIMIZAR LA GESTIÓN TRIBUTARIA EN LA EMPRESA ALREYVEN, C.A. MARACAY ESTADO ARAGUA** , el cual forma parte de las actividades a desarrollar como requisito para optar al grado de Especialista en Gerencia Tributaria área de estudios de postgrado dirigida por la Universidad de Carabobo Núcleo La Morita.

El cuestionario es confidencial y anónimo, por lo cual se agradece de antemano su sinceridad y objetividad al responder cada uno de los ítems.

Antes de responder, por favor lea las siguientes instrucciones:

- a) Lea detenidamente cada pregunta.
- b) Marque con una equis (x) la opción escogida.
- c) No deje de responder ninguna pregunta.
- d) Marque solo una opción.

Con la seguridad de contar con su valiosa información, reitero a usted mi agradecimiento

Atentamente

Lic. Olga Vargas
Participante Especialización en Gerencia Tributaria

1.- ¿Conoce usted las situaciones que afectan la Gestión Tributaria en la empresa ALREYVEN, C.A.?

SI ___ NO ___

Si su respuesta fue afirmativa, mencione algunas:

2.- ¿Conoce usted que son los deberes formales de un contribuyente?

SI ___ NO ___

Si su respuesta fue afirmativa, señale algunos:

3.- ¿Conoce los deberes formales que aplican a su departamento?

SI ___ NO ___

Si su respuesta fue afirmativa, señale algunos:

4.- ¿Ha recibido cursos de capacitación en materia tributaria relacionado con su área de trabajo?

SI ___ NO ___

Si su respuesta fue afirmativa, señale cuales:

5.- ¿Se han desarrollado sistemas de control de documentos, registros u otros?

SI ___ NO ___

6.- ¿Están separados los ingresos gravables de los otros ingresos a nivel contable en el estado de ganancias y pérdidas?

7.- ¿Se cuadra la base imponible de los ingresos netos gravables de las declaraciones de ISLR, IVA, Impuestos Municipales y Aportes de la LOCTI contra el estado de ganancias y pérdidas?

SI ___ NO ___

8.- ¿Están al día los Libros Legales de la empresa?

SI ___ NO ___

Si su respuesta fue negativa, indique que atraso presentan:

Un Mes _____
Dos Meses _____
Mayor a dos meses _____

9.- ¿Se llevan registros contables por separado para llevar el control de las aplicaciones por concepto de Responsabilidad Social Empresarial?

SI ___ NO ___

10.- Se soportan adecuadamente las donaciones que se efectúan por concepto de Responsabilidad Social Empresarial?

SI ___ NO ___

Si su respuesta es afirmativa, indique que documentos amparan estas operaciones:

11.- Se verifica el cumplimiento de deberes formales en materia de Ciencia, Tecnología e Innovación?

SI ___ NO ___

Si su respuesta es afirmativa, indique que comprende esta verificación?

ANEXO N° 3
CCXPG: CUESTIONARIO A APLICAR ÁREA CLAVE
SECCIÓN CUENTAS POR PAGAR

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en la oportunidad de solicitar su valiosa colaboración en el sentido de responder el cuestionario anexo, cuyo propósito es recopilar información para una investigación a nivel de especialización titulado: **LINEAMIENTOS ORIENTADOS A OPTIMIZAR LA GESTIÓN TRIBUTARIA EN LA EMPRESA ALREYVEN, C.A. MARACAY ESTADO ARAGUA** , el cual forma parte de las actividades a desarrollar como requisito para optar al grado de Especialista en Gerencia Tributaria área de estudios de postgrado dirigida por la Universidad de Carabobo Núcleo La Morita.

El cuestionario es confidencial y anónimo, por lo cual se agradece de antemano su sinceridad y objetividad al responder cada uno de los ítems.

Antes de responder, por favor lea las siguientes instrucciones:

- e) Lea detenidamente cada pregunta.
- f) Marque con una equis (x) la opción escogida.
- g) No deje de responder ninguna pregunta.
- h) Marque solo una opción.

Con la seguridad de contar con su valiosa información, reitero a usted mi agradecimiento

Atentamente

Lic. Olga Vargas
Participante Especialización en Gerencia Tributaria

1.- ¿Conoce usted las situaciones que afectan la Gestión Tributaria en la empresa ALREYVEN, C.A.?

SI ___ NO ___

Si su respuesta fue afirmativa, mencione algunas:

2.- ¿Conoce usted que son los deberes formales de un contribuyente?

SI ___ NO ___

Si su respuesta fue afirmativa, señale algunos:

3.- ¿Conoce los deberes formales que aplican a su departamento?

SI ___ NO ___

Si su respuesta fue afirmativa, señale algunos:

4.- ¿Ha recibido cursos de capacitación en materia tributaria relacionado con su área de trabajo?

SI ___ NO ___

Si su respuesta fue afirmativa, señale cuales:

5.- ¿Se han desarrollado sistemas de control de documentos, registros u otros?

SI ___ NO ___

6.- ¿El área de Cuentas por Pagar verifica el correlativo del Libro de Compras por las facturas de proveedores registradas en el sistema?

SI ___ NO ___

7.- ¿Se aclaran oportunamente y se documentan adecuadamente las diferencias en el correlativo del Libro de Compras por las facturas registradas en el sistema?

SI ___ NO ___

8.- ¿se verifica el registro cronológico de las facturas en el Libro de Compras?

SI ___ NO ___

9.- ¿El área de Cuentas por Pagar revisa que las facturas cumplan con los requisitos establecidos en la Providencia N° 0071 del 08/11/2011?

SI ___ NO ___

10.- El área de Cuentas por Pagar chequea conjuntamente con el área de Compras el número de RIF de los nuevos proveedores?

SI ___ NO ___

11.- ¿El sistema de información calcula de manera automática las Retenciones del Impuesto sobre la Renta?

SI ___ NO ___

12.- Los reportes de Retenciones del Impuesto sobre la renta reflejan de manera correcta el monto objeto de retención y el impuesto retenido?

SI ___ NO ___

13.- El sistema de información calcula de manera automática las Retenciones del Impuesto al Valor Agregado (IVA)?

SI ___ NO ___

ANEXO N° 4
CCXCB: CUESTIONARIO A APLICAR ÁREA CLAVE
SECCIÓN CUENTAS POR COBRAR

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en la oportunidad de solicitar su valiosa colaboración en el sentido de responder el cuestionario anexo, cuyo propósito es recopilar información para una investigación a nivel de especialización titulado: **LINEAMIENTOS ORIENTADOS A OPTIMIZAR LA GESTIÓN TRIBUTARIA EN LA EMPRESA ALREYVEN, C.A. MARACAY ESTADO ARAGUA** , el cual forma parte de las actividades a desarrollar como requisito para optar al grado de Especialista en Gerencia Tributaria área de estudios de postgrado dirigida por la Universidad de Carabobo Núcleo La Morita.

El cuestionario es confidencial y anónimo, por lo cual se agradece de antemano su sinceridad y objetividad al responder cada uno de los ítems.

Antes de responder, por favor lea las siguientes instrucciones:

- i) Lea detenidamente cada pregunta.
- j) Marque con una equis (x) la opción escogida.
- k) No deje de responder ninguna pregunta.
- l) Marque solo una opción.

Con la seguridad de contar con su valiosa información, reitero a usted mi agradecimiento

Atentamente

Lic. Olga Vargas
Participante Especialización en Gerencia Tributaria

1.- ¿Conoce usted las situaciones que afectan la Gestión Tributaria en la empresa ALREYVEN, C.A.?

SI ___ NO ___

Si su respuesta fue afirmativa, mencione algunas:

2.- ¿Conoce usted que son los deberes formales de un contribuyente?

SI ___ NO ___

Si su respuesta fue afirmativa, señale algunos:

3.- ¿Conoce los deberes formales que aplican a su departamento?

SI ___ NO ___

Si su respuesta fue afirmativa, señale algunos:

4.- ¿Ha recibido cursos de capacitación en materia tributaria relacionado con su área de trabajo?

SI ___ NO ___

Si su respuesta fue afirmativa, señale cuales:

5.- ¿Se han desarrollado sistemas de control de documentos, registros u otros?

SI ___ NO ___

6.- ¿Se solicita a los clientes agentes de retención la providencia donde la Administración Tributaria los designa agentes de retención?

SI ___ NO ___

7.-¿Se consulta el RIF del cliente en el portal del SENIAT para verificar que son agentes de retención?

SI ___ NO ___

8.- ¿Se solicita al cliente agente de retención los comprobantes de retenciones del IVA al momento de la entrega de la factura?

SI ___ NO ___

9.-¿Se identifican los clientes contribuyentes especiales designados agentes de retención a nivel del sistema?

SI ___ NO ___

10.-¿Se revisa la oportunidad de la emisión de los comprobantes de retención por parte de los clientes agentes de retención?

SI ___ NO ___

11.-¿El Libro de Ventas incluye la columna de IVA retenido por el comprador?

SI ___ NO ___

12.-¿El Libro de Ventas incluye la columna de IVA retenido por el comprador de facturas de periodos anteriores?

SI ___ NO ___

13.-¿El área de Cuentas por Cobrar concilia las retenciones reflejadas en el libro de ventas con los físicos de los comprobantes de Retención del IVA?

SI ___ NO ___

14.-¿Se aclaran y ajustan oportunamente las diferencias existentes?

SI ___ NO ___

ANEXO N° 5
CCOMP: CUESTIONARIO A APLICAR ÁREA CLAVE
SUPERINTENDENCIA DE ADQUISICION Y LOGISTICA

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en la oportunidad de solicitar su valiosa colaboración en el sentido de responder el cuestionario anexo, cuyo propósito es recopilar información para una investigación a nivel de especialización titulado: **LINEAMIENTOS ORIENTADOS A OPTIMIZAR LA GESTIÓN TRIBUTARIA EN LA EMPRESA ALREYVEN, C.A. MARACAY ESTADO ARAGUA** , el cual forma parte de las actividades a desarrollar como requisito para optar al grado de Especialista en Gerencia Tributaria área de estudios de postgrado dirigida por la Universidad de Carabobo Núcleo La Morita.

El cuestionario es confidencial y anónimo, por lo cual se agradece de antemano su sinceridad y objetividad al responder cada uno de los ítems.

Antes de responder, por favor lea las siguientes instrucciones:

- m) Lea detenidamente cada pregunta.
- n) Marque con una equis (x) la opción escogida.
- o) No deje de responder ninguna pregunta.
- p) Marque solo una opción.

Con la seguridad de contar con su valiosa información, reitero a usted mi agradecimiento

Atentamente

Lic. Olga Vargas
Participante Especialización en Gerencia Tributaria

1.- ¿Conoce usted las situaciones que afectan la Gestión Tributaria en la empresa ALREYVEN, C.A.?

SI ___ NO ___

Si su respuesta fue afirmativa, mencione algunas:

2.- ¿Conoce usted que son los deberes formales de un contribuyente?

SI ___ NO ___

Si su respuesta fue afirmativa, señale algunos:

3.- ¿Conoce los deberes formales que aplican a su departamento?

SI ___ NO ___

Si su respuesta fue afirmativa, señale algunos:

4.- ¿Ha recibido cursos de capacitación en materia tributaria relacionado con su área de trabajo?

SI ___ NO ___

Si su respuesta fue afirmativa, señale cuales:

5.- ¿Se han desarrollado sistemas de control de documentos, registros u otros?

SI ___ NO ___

6.- ¿El Superintendencia de Adquisición y Logística lleva actualizado el Registro de Proveedores?

SI ___ NO ___

7.- ¿El maestro de proveedores es actualizado periódicamente?

SI ___ NO ___

8.- ¿Se verifica que el objeto principal del proveedor de bienes o servicios está de acuerdo con el bien comprado o el servicio contratado?

SI ___ NO ___

9.-Al incluir un proveedor en el maestro ¿se confrontan sus datos en el portal del SENIAT versus los documentos del registro de proveedores?

SI ___ NO ___

10.- Al incluir un proveedor en el maestro ¿se confrontan sus datos en el portal del SENIAT versus la información que refleja la factura de compra?

SI ___ NO ___

ANEXO N° 6
CFACT: CUESTIONARIO A APLICAR ÁREA CLAVE
SECCIÓN FACTURACIÓN VENTAS

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en la oportunidad de solicitar su valiosa colaboración en el sentido de responder el cuestionario anexo, cuyo propósito es recopilar información para una investigación a nivel de especialización titulado: **LINEAMIENTOS ORIENTADOS A OPTIMIZAR LA GESTIÓN TRIBUTARIA EN LA EMPRESA ALREYVEN, C.A. MARACAY ESTADO ARAGUA** , el cual forma parte de las actividades a desarrollar como requisito para optar al grado de Especialista en Gerencia Tributaria área de estudios de postgrado dirigida por la Universidad de Carabobo Núcleo La Morita.

El cuestionario es confidencial y anónimo, por lo cual se agradece de antemano su sinceridad y objetividad al responder cada uno de los ítems.

Antes de responder, por favor lea las siguientes instrucciones:

- q) Lea detenidamente cada pregunta.
- r) Marque con una equis (x) la opción escogida.
- s) No deje de responder ninguna pregunta.
- t) Marque solo una opción.

Con la seguridad de contar con su valiosa información, reitero a usted mi agradecimiento

Atentamente

Lic. Olga Vargas
Participante Especialización en Gerencia Tributaria

1.- ¿Conoce usted las situaciones que afectan la Gestión Tributaria en la empresa ALREYVEN, C.A.?

SI ___ NO ___

Si su respuesta fue afirmativa, mencione algunas:

2.- ¿Conoce usted que son los deberes formales de un contribuyente?

SI ___ NO ___

Si su respuesta fue afirmativa, señale algunos:

3.- ¿Conoce los deberes formales que aplican a su departamento?

SI ___ NO ___

Si su respuesta fue afirmativa, señale algunos:

4.- ¿Ha recibido cursos de capacitación en materia tributaria relacionado con su área de trabajo?

SI ___ NO ___

Si su respuesta fue afirmativa, señale cuales:

5.- ¿Se han desarrollado sistemas de control de documentos, registros u otros?

SI ___ NO ___

6.-¿El Departamento de Facturación y Ventas revisa el correlativo de facturación por las facturas emitidas por el sistema?

SI ___ NO ___

7.-¿Se aclaran y documentan oportunamente las diferencias?

SI ___ NO ___

8.- ¿En el área de Facturación y Ventas se lleva actualizado el Maestro de Clientes?

SI ___ NO ___

9.-Al incluir un cliente en el maestro ¿se confrontan sus datos en el portal del SENIAT versus los documentos del registro del cliente?

SI ___ NO ___

10.-¿El maestro de clientes es analizado periódicamente?

SI ___ NO ___

11.-¿Se chequea conjuntamente con el Departamento de Contabilidad el RIF de los nuevos clientes en el portal del SENIAT?

SI ___ NO ___

ANEXO N° 7
RRHH: CUESTIONARIO A APLICAR ÁREA CLAVE
DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en la oportunidad de solicitar su valiosa colaboración en el sentido de responder el cuestionario anexo, cuyo propósito es recopilar información para una investigación a nivel de especialización titulado: **LINEAMIENTOS ORIENTADOS A OPTIMIZAR LA GESTIÓN TRIBUTARIA EN LA EMPRESA ALREYVEN, C.A. MARACAY ESTADO ARAGUA** , el cual forma parte de las actividades a desarrollar como requisito para optar al grado de Especialista en Gerencia Tributaria área de estudios de postgrado dirigida por la Universidad de Carabobo Núcleo La Morita.

El cuestionario es confidencial y anónimo, por lo cual se agradece de antemano su sinceridad y objetividad al responder cada uno de los ítems.

Antes de responder, por favor lea las siguientes instrucciones:

- u) Lea detenidamente cada pregunta.
- v) Marque con una equis (x) la opción escogida.
- w) No deje de responder ninguna pregunta.
- x) Marque solo una opción.

Con la seguridad de contar con su valiosa información, reitero a usted mi agradecimiento

Atentamente

Lic. Olga Vargas
Participante Especialización en Gerencia Tributaria

1.- ¿Conoce usted las situaciones que afectan la Gestión Tributaria en la empresa ALREYVEN, C.A.?

SI ___ NO ___

Si su respuesta fue afirmativa, mencione algunas:

2.- ¿Conoce usted que son los deberes formales de un contribuyente?

SI ___ NO ___

Si su respuesta fue afirmativa, señale algunos:

3.- ¿Conoce los deberes formales que aplican a su departamento?

SI ___ NO ___

Si su respuesta fue afirmativa, señale algunos:

4.- ¿Ha recibido cursos de capacitación en materia tributaria relacionado con su área de trabajo?

SI ___ NO ___

Si su respuesta fue afirmativa, señale cuales:

5.- ¿Se han desarrollado sistemas de control de documentos, registros u otros?

SI ___ NO ___

6.- ¿Se verifica en el maestro de trabajadores el número de RIF de los que están sujetos a retención de impuesto sobre la renta?

SI ___ NO ___

7.- ¿Se les informa a los trabajadores objeto de retención de la oportunidad de entregar el ARI?

SI ___ NO ___

8.- ¿Se solicita al Departamento de Contabilidad los reportes de las cuentas para chequear los registros contables de las retenciones de impuesto sobre la renta efectuadas a los trabajadores por cada nomina procesada?

SI ___ NO ___