



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
DIRECCION DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
ESPECIALIZACION EN GERENCIA TRIBUTARIA  
COMPUS BARBULA**



**PROPUESTA DE LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA  
OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE RETENCIÓN DEL IMPUESTO AL  
VALOR AGREGADO (IVA), EN LA EMISIÓN DE PAGOS A FAVOR DE  
TERCEROS, EN SU CONDICIÓN DE CONTRIBUYENTE ESPECIAL. CASO  
CLOVER INTERNACIONAL, C.A.**

**Autora:  
Rojas L., Yesenia R.**

**Bárbula, Septiembre 2011**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
DIRECCION DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
ESPECIALIZACION EN GERENCIA TRIBUTARIA  
COMPUS BARBULA**



**PROPUESTA DE LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA  
OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE RETENCIÓN DEL IMPUESTO AL  
VALOR AGREGADO (IVA), EN LA EMISIÓN DE PAGOS A FAVOR DE  
TERCEROS, EN SU CONDICIÓN DE CONTRIBUYENTE ESPECIAL. CASO  
CLOVER INTERNACIONAL, C.A.**

**Autora:  
Rojas L., Yesenia R.**

**Trabajo de Grado presentado para optar al título  
de Especialista en Gerencia Tributaria**

**Bárbula, Septiembre 2011**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
DIRECCION DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
ESPECIALIZACION EN GERENCIA TRIBUTARIA  
COMPUS BARBULA**



## **CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

**PROPUESTA DE LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA  
OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE RETENCIÓN DEL IMPUESTO AL  
VALOR AGREGADO (IVA), EN LA EMISIÓN DE PAGOS A FAVOR DE  
TERCEROS, EN SU CONDICIÓN DE CONTRIBUYENTE ESPECIAL. CASO  
CLOVER INTERNACIONAL, C.A.**

**Tutor:  
Lcdo. José Martín Arrieta**

**Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Área de Post Grado  
Por: Lcdo. José Martín Arrieta  
C.I. 10.991.280**

**Bárbula, Septiembre 2011**

## DEDICATORIA

A Dios por ser mi Padre Amado, por ser mi Súper Amigo Fiel y por ser Quien impulsa mi espíritu, lo cual me permite trabajar con gran entusiasmo y amor por la Vida, día a día.

A Yonnathan por ser mi Amor, mi Amigo, mi Amante, mi Confidente y mi Socio principal en éste maravilloso Proyecto de Vida, el Matrimonio, gracias por todo tu apoyo.

Al regalo de Dios más hermoso que el fruto del amor nos ha traído, a quien nos da día a día, alegría, esperanza y entusiasmo, gracias Señor por nuestro hijo Diego.

A una Mujer Ejemplar, Trabajadora, Responsable, Amorosa y Valiente, que siempre confió en mí y me apoyó en todo momento, y a quien mucho le debo, gracias Señor por mi Mamá, Magda Lara.

A mis queridos hermanos, Yatmileth y Víctor Javier, quienes definitivamente son una bendición, una excelente compañía y apoyo, gracias chicos, los amo.

A una persona quien fue un pilar fundamental en el desarrollo de lo que soy hoy en día, quien a pesar de que ya no está en éste mundo, sigue conmigo, me acompaña y sé que está feliz por mí, te amo mi abuela, Jacinta Lara.

## RECONOCIMIENTO

A la Universidad de Carabobo, por ser la Casa de Estudios, donde tuve la dicha de graduarme como Lcda. en Contaduría Pública, y ahora la oportunidad de volver a quedar inscrita en su historia, a través de la culminación de mi Especialización en Gerencia Tributaria.

A los Profesores Universitarios, Lcdo. José Martín Arrieta y al Lcdo. Danilo Peña, y al Director de la Especialidad de Gerencia Tributaria, UC – FACES, al Lcdo. José Leonardo Villalba, por todo su apoyo y respaldo en la ejecución del presente Trabajo de Grado.

A Clover Internacional, C.A., por ser la Empresa quien me permitió desarrollar ésta propuesta, y por ser donde actualmente y con mucho entusiasmo, me desempeño profesionalmente.

A los Directivos de la Empresa Clover Internacional, C.A., al Lcdo. Oliver Sequera, Lcdo. Wilmer Buenaño, Lcdo. Danilo Peña, Lcdo. Rafael Liscano, Lcdo. Jorge Mendoza y a la Lcda. Glenda Martínez, por todo el apoyo brindado en el presente trabajo de campo.

A todos los miembros del equipo Clover Internacional, C.A., quienes colaboraron en dar respuesta al instrumento aplicado, ya que gracias al levantamiento de dicha información se pudo desarrollar la presente propuesta.

**Universidad de Carabobo.**  
**Facultad de Ciencias Económicas y Sociales**  
**Dirección de Estudios de Postgrado**  
**Especialización en Gerencia Tributaria**

**“Propuesta de Lineamientos Estratégicos para la Optimización del Proceso de Retención del Impuesto al Valor Agregado (IVA), en la emisión de pagos a favor de terceros, en su condición de Contribuyente Especial. Caso: Clover Internacional, C.A. – Unidad de Aduana”.**”

**Autora:** Yesenia J. Rojas Lara  
**Tutor:** Lcdo. José Martín Arrieta  
**Mes y Año:** Septiembre, 2011

## **RESUMEN**

El estudio incluye el diseño de una propuesta de lineamientos estratégicos con el fin de mejorar el proceso de retención del impuesto al valor agregado (IVA), sobre los pagos a terceros realizados por Clover Internacional, C.A. En este sentido, se realizó un diagnóstico del actual proceso de retención de impuestos en los casos en que se clasifica al cliente como contribuyentes especiales por el SENIAT, junto con la verificación del cumplimiento de la normativa aplicable y una evaluación del nivel de conocimiento del personal contable, administrativo y operativo que participa en el proceso. Enmarcado dentro de un estudio descriptivo con el apoyo de la investigación documental y de campo, la metodología se basó en el método de un proyecto factible: evaluación de las necesidades, la viabilidad o factibilidad y diseño de la propuesta. Su desarrollo se divide en tres fases: Esquematización, documentación y difusión. La esquematización define las bases para el desarrollo de la propuesta de lineamientos estratégicos, que fueron clasificados como temporales, semipermanentes y permanentes. La documentación consiste en el diseño del procedimiento propuesto, a través de normas y manuales de procedimientos de diagramas de flujo, y métodos para revisión, seguimiento y control. La difusión refleja la importancia de extender a todos los involucrados en el proceso, las herramientas y conocimientos necesarios para implementar la propuesta. Con esta propuesta, la empresa contará con una guía completa para ejecutar el proceso de los servicios aduaneros a los clientes cualificados como contribuyentes especiales, atendiendo las demandas actuales en el proceso de retención de IVA y al mismo tiempo, estandarizando el proceso de la administración operativa, lo cual conlleva una mejora en los tiempos de ejecución, y por ende un resultado positivo en la satisfacción de los clientes.

**Palabras Clave:** Propuesta, lineamientos tributarios, impacto tributario, Impuesto al Valor Agregado, IVA.

**Universidad de Carabobo.**  
**Facultad de Ciencias Económicas y Sociales**  
**Dirección de Estudios de Postgrado**  
**Especialización en Gerencia Tributaria**

**“Design of a proposal about strategic guidelines in order to improve value added tax (VAT) withholding process on payments to third parties issued by Clover International, C.A., en su condición de Contribuyente Especial – Unidad de Aduana”.”**

**Autora:** Yesenia J. Rojas Lara  
**Tutor:** Lcdo. José Martín Arrieta  
**Mes y Año:** Septiembre, 2011

### **SUMMARY**

The study includes the design of a proposal about strategic guidelines in order to improve value added tax (VAT) withholding process on payments to third parties issued by Clover International, C.A. In this sense, a diagnosis of the current process of withholding tax in cases where the customer is classified as special taxpayers by the SENIAT was carried out, along with verification of compliance with applicable regulations and assessed the level knowledge of administrative, operational and accounting personnel involved in the process. Framed within a descriptive study supported by documentary and field research, the methodology was based on the method of a feasible project: needs assessment, feasibility or feasibility and design of the proposal. Its development is divided into three phases: Outlining, documentation and dissemination. Outlining provided the basis for developing the proposal of the strategic guidelines, which were classified as temporary, semipermanent and permanent. Documentation consisted in designing the proposed procedure, through standards and procedures manuals, flowcharts and reviewing and monitoring methods. Dissemination reflects the importance of extending to all involved in the process, the tools and knowledge necessary to implement the proposal. With this proposal, the company will have a complete guide to run the process of customs services to customers as qualified as special taxpayers, meeting the current demands in the process of withholding tax at the same time, standardizing the process of operational management, which leads to an improvement in execution times, and therefore a positive outcome in the satisfaction of customers.

**Keywords:** proposal, tax guidance, tax impact, Value Added Tax, VAT.

## INDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Resumen	viii
Summary	ix
Índice General	x
Índice de Cuadros	xii
Índice de Gráficos	xiv
Introducción	15
<b>CAPITULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	<b>17</b>
Planteamiento del Problema	17
Objetivos de la Investigación	22
Objetivo General	22
Objetivos Específicos	22
Justificación	23
<b>CAPITULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</b>	<b>25</b>
Reseña histórica del objeto de estudio	25
Antecedentes de la investigación	25
Bases Teóricas	27
Definición de términos básicos	37



<b>CAPITULO III</b>	
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>39</b>
Modalidad de la Investigación	39
Tipo de Metodología	39
Tipos de Diseño de la Investigación	40
Población y Muestra	41
Técnicas de recolección de información	41
Procedimientos	42
<b>CAPITULO IV</b>	
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	<b>45</b>
Primera Sección	45
Tabulación de resultados	45
Segunda Sección	73
Justificación de aplicación del Método del Proyecto factible	73
Procedimientos aplicados en el desarrollo del Proyecto factible	74
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>79</b>
Conclusiones	79
Recomendaciones	83
<b>LISTA DE REFERENCIAS</b>	<b>89</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>90</b>

## INDICE DE CUADROS

<b>Cuadro No.</b>		<b>Pág.</b>
1.	Clasificación de Lineamientos Estratégicos	32
2.	Obtención de datos tributarios por parte del cliente	46
3.	Consulta sobre el comprobante de retención de IVA	55
4.	Consulta sobre nivel de conocimiento de la Providencia 0256, Departamento de Operaciones	59
5.	Consulta sobre nivel de conocimiento de la Providencia 0256, Departamento de Facturación	71
6.	Justificación del método del proyecto factible	74
7.	Aplicabilidad de los lineamientos estratégicos en el Trabajo de Grado	76

## INDICE DE GRAFICOS

<b>Gráfico No.</b>		<b>Pág.</b>
1.	Porción entrevistada del Departamento de Ventas	46
2.	Soportes que se solicitan actualmente a los Clientes	47
3.	Evidencia de que se suscitan contratos con los Clientes	48
4.	Evidencia de que no se detalla forma de pago en los contratos	49
5.	Evidencia de no dejar detallado en el contrato a nombre de quien se debe emitir la factura del servicio subcontratado	50
6.	Porción entrevistada del Departamento de Operaciones	51
7.	Muestra actual de la verificación de la condición fiscal del Cliente en el portal del SENIAT, por parte del equipo de operaciones	52
8.	Opinión del equipo de operaciones, en cuanto a disminuir el tiempo de emisión y entrega del comprobante de retención de IVA	54
9.	Motivos por los cuales el equipo de operaciones, considera la importancia de obtener de forma expedita éste comprobante	56
10.	Muestra el desconocimiento del equipo de operaciones, sobre del por qué las retenciones de IVA deben ser quincenales	57
11.	Evidencia de cómo el equipo de operaciones, maneja la preliquidación como soporte del comprobante de retención de IVA	58
12.	Resultado sobre conocimiento general sobre la Providencia No. 0056, dentro del Departamento de Operaciones	59
13.	Evidencia de la necesidad de difundir información sobre la	60

	Providencia No. 0056 al equipo de Operaciones	
14.	Porción entrevistada del Departamento de Cuentas por Pagar	61
15.	Evidencia de verificación de las facturas recibidas por parte de los proveedores subcontratado	62
16.	Evidencia sobre la documentación de verificación de facturas recibidas por parte de los proveedores subcontratados (complemento)	63
17.	Evidencia sobre inducción recibida en materia de la Providencia No. 0056 al equipo de cuentas por pagar	65
18.	Porción entrevistada del Departamento de Contabilidad General	66
19.	Porción entrevistada del Departamento de Impuestos.	68
20.	Porción entrevistada del Departamento de Facturación	70
21.	Evidencia sobre inducción recibida en materia de la Providencia No. 0056 al equipo de facturación	72
22.	Evidencia sobre inducción recibida en materia de la Providencia No. 0056, y los deberes de la Empresa en calidad de agente de retención	73

## INTRODUCCION

El Trabajo de Grado que a continuación se presenta busca poder presentar a la Organización que permitió realizar éste estudio, una propuesta factible que incluye los lineamientos estratégicos para la optimización del proceso de retención del impuesto al valor agregado (IVA), en la emisión de pagos a favor de terceros, en su condición de contribuyente especial, caso: Clover Internacional, c.a. – Unidad de Aduana, lo cual le permitirá mejorar una problemática interna que presenta actualmente.

El presente trabajo de grado se desarrollo a través de cuatro Capitulo, distribuidos de la siguiente manera:

Capítulo I, compuesto por todo lo que dio origen a éste trabajo, como lo es el planteamiento del problema, identificación del entorno donde se detectó, los objetivos a alcanzar (general y específicos), y finalmente por la justificación de la investigación.

Capítulo II, está integrado por todos los antecedentes de la investigación, entre los que se ubican, una breve reseña de la Organización en estudio, trabajos de investigación que tocaron la misma temática, las bases teóricas que respaldan dicha investigación, algunas leyes y reglamentos tributarios vigentes y por último la definición de términos básicos debidamente relacionados con el tema.

Capítulo III, está compuesto por el marco metodológico, en el cual se indican los siguientes parámetros, la modalidad de la investigación, el tipo de metodología, el tipo de diseño, población y muestra, técnicas de recolección

de información y los procedimientos a aplicar en el desarrollo de la propuesta.

Capítulo IV, finalmente en éste capítulo se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, en el se incluyen gráficos y cuadros que evidencia el estudio de la situación actual, información necesaria para desarrollar la propuesta. Igualmente acá se presentan las conclusiones y recomendaciones que surgió de éste Trabajo de Grado, tanto por cada una de las áreas, como a nivel general.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

A nivel mundial, todo país desarrollado o en vías de desarrollo, está en una constante búsqueda de recursos económicos que les permitan llevar a cabo la ejecución de diversos proyectos sociales, destinados a satisfacer necesidades propias de la nación (en salud, educación y seguridad entre otros), y que al mismo tiempo le permitan abrirse a nuevos horizontes productivos.

Actualmente Venezuela se caracteriza por poseer una estructura económica, donde una elevada proporción de recursos se obtienen de actividades petroleras y de hierro. Adicionalmente los ingresos corrientes que percibe nuestro Estado, son aquellos que proceden de ingresos tributarios, no tributarios y de transferencias recibidas para financiar gastos corrientes.

Debido a que efectivamente en nuestro País, la recaudación tributaria representa un ingreso importante especialmente en materia de Impuesto al Valor Agregado (tributo percibido tanto en la importación definitiva de bienes muebles, como en la enajenación de bienes muebles y en la prestación de servicios dentro del territorio nacional), todos y cada uno de los contribuyentes obligados a enterarlo, deben ejecutar dicho proceso de una manera transparente y lo más apegado posible a la normativa que lo regula.

La promulgación de un régimen de retenciones de IVA en fecha 5 de diciembre de 2002, según Gaceta Oficial No. 37.585 (Providencia No. SNAT/2002/1455), dio inicio a un tributo derivado del Impuesto al Valor Agregado que comenzó a incrementar los márgenes de recaudación de éste impuesto a favor del Fisco Nacional.

Este nuevo esquema consistía en la asignación de la responsabilidad directa a los contribuyentes especiales (calificación previa dada por la Administración Tributaria), en cuanto a la ejecución de una retención y pago anticipado a favor del fisco del monto del IVA, retención establecida en dos únicos porcentajes, 75% del monto del IVA en la mayoría de los casos, y el 100% del monto de IVA para algunos casos en los que se incurriera en los supuestos que establecía dicha providencia.

De acuerdo ésta normativa, las cantidades retenidas se descontarán de la cuota tributaria determinada para el período en el cual se practicó la retención, lo que equivale a darle a las cantidades retenidas el carácter de un crédito fiscal, siempre que el proveedor posea el comprobante de retención emitido por el agente de retención. Igualmente establece que la retención se debe efectuar al momento del pago o abono en cuenta lo que ocurra primero y la misma debe ser enterada por el agente de retención al Fisco Nacional de manera quincenal a través de un archivo electrónico.

Éste esquema de retenciones de IVA, está claramente contemplado en la Providencia Administrativa que lo establece (No. SNAT/2005/0056, vigente) para las operaciones directas entre proveedores y clientes, sin embargo, hoy en día existe en nuestro país, dentro del sector integrado por los agentes de aduana, ciertas vacíos en cuanto a diversos procedimientos



relacionados con éste régimen, situación que de alguna manera afecta a éste sector en cuanto a la intención del mismo en mantenerse blindado ante cualquier inconveniente de carácter impositivo.

Los agentes de aduana, cumplen funciones de suma importancia, ya que actúan como intermediarios entre la aduana y los particulares, nacen para cubrir la necesidad originada por el dinamismo del comercio internacional, el cual desde mediados de este siglo ha experimentado un auge espectacular, pudiéndose constatar operaciones de gran complejidad, que comprometen grandes distancias y cuyos valores son tremendamente significativos.

La mayoría de éstos agentes de aduanas, al momento de ofrecer sus servicios de nacionalización de mercancías, con miras de prestar un servicio integral, eficiente y eficaz al cliente final, debe en gran parte de los casos proceder a subcontratar servicios de terceros a lo largo de todo el proceso de la legalización de la mercancía importada.

Cuando un agente de aduana, calificado como contribuyente especial, acepta un contrato de servicios con un cliente, igualmente calificado como contribuyente especial, se puede presentar una problemática en cuanto al manejo de la retención de IVA en los pagos a favor de terceros, si el agente aduanal no cuenta con un lineamiento estratégico apropiado que le permita definir el responsable de la generación y enteramiento de la respectiva retención, ya que de lo contrario estaría incurriendo en el incumplimiento de deberes tanto formales como materiales, lo que de forma automática da lugar a posibles sanciones y multas que recaerían tanto al cliente como al

intermediario, por actuar éste último como solidario responsable de éste impuesto.

Ciertamente tanto la Ley del IVA como su Reglamento, establecen los lineamientos a seguir para el caso de la actuación de un contribuyente por cuenta de un tercero, más la Providencia de Retención de IVA (No. 0056), no lo contempla, situación que afecta considerablemente al proceso contable – tributario dentro de un agente aduanal al momento de tener relaciones con terceros por cuenta de un determinado cliente.

Actualmente para el sector aduanal nacional (a diferencia del sector de Agencias de Viaje – Líneas aéreas quienes se rigen por la Providencia No. 0603), no existe un procedimiento preciso y estándar que haya sido emitido o autorizado por la Administración Tributaria, el cual le pueda servir a éste sector para aplicar, generar y enterar las retenciones de IVA por cuenta de terceros, situación que da lugar a que éste grupo de contribuyentes apliquen el esquema que consideren apropiado de acuerdo a los parámetros que establezcan las normas relacionadas con el tema.

De acuerdo a lo antes descrito, citamos el caso de la empresa, Clover Internacional, C.A., la cual es una empresa de servicios logísticos integrados, que presta diversos servicios al cliente a través de sus seis unidades de negocio, las cuales son archivo, aduana, almacén, transporte, carga y mudanza, y que está ubicada en la Zona Industrial Municipal Norte, en la Av. Luis Ernesto Branger, en la antigua planta de Divenca, Valencia Estado Carabobo, contando igualmente con sucursales en Puerto Cabello, Caracas, Maiquetía, Barcelona, Maracaibo y San Antonio.

Clover Internacional, C.A. está calificada como contribuyente especial, y en los actuales momentos al tener relación con un cliente que igualmente posea ésta calificación, da lugar a un problema en cuanto a un adecuado manejo tributario de la retención de IVA.

La empresa como control interno posee una directriz que debería orientar el proceso de emisión de la retención de IVA para los pagos a favor de terceros, ésta es la siguiente:

- El cliente (Contribuyente Especial), genera y paga la retención de IVA de las facturas por los servicios de terceros, siempre y cuando Clover Internacional, C.A., le facilite de forma oportuna copia de dichas facturas. Para estos casos el intermediario sólo requiere el reintegro del gasto de dichas facturas menos el monto de la referida retención.

A pesar de la herramienta interna anteriormente señalada, Clover Internacional, C.A., no cuenta con un esquema claro y preciso que le permita de manera eficaz, tramitar las retenciones de IVA en los pagos por cuenta del cliente, trayendo como consecuencia en algunos casos, la no generación y pago de la retención de IVA, situación que da lugar a una problemática delicada en cuanto al manejo correcto de la retención de IVA.

Esta situación hace que surja dentro de ésta Empresa, la necesidad de aplicar mecanismos que le permitan controlar el problema señalado, de manera de poder prestar efectivamente un servicio de alta calidad (apegado a las exigencias tributarias vigentes), a cada uno de sus clientes logrando así mantenerse rentable dentro de éste ramo.

Es por lo antes señalado que la empresa Clover Internacional, C.A., requiere en pro de encaminar todos sus procesos tanto administrativos como operativos al cumplimiento de las exigencias que estable la normativa legal y vigente en materia de retención de IVA, plantearse la respuesta a la siguiente interrogante:

¿Se podrá desarrollar una propuesta de lineamientos estratégicos para la optimización del proceso de retención del impuesto al valor agregado (IVA), en la emisión de pagos a favor de terceros, en su condición de Contribuyente Especial, para la empresa Clover Internacional, C.A. – Unidad de Aduana?

## **Objetivos de la Investigación**

### ***Objetivo General***

Presentar a la empresa Clover Internacional, C.A. – Unidad de Aduana, una propuesta de lineamientos estratégicos para la optimización del proceso de retención del impuesto al valor agregado (IVA) en la emisión de pagos a favor de terceros, en su condición de Contribuyente Especial.

### ***Objetivos Específicos***

- Diagnosticar el proceso actual de retenciones de Impuesto al Valor Agregado (IVA) en los pagos a favor de terceros, cuando el cliente esté calificado como Contribuyente Especial.

- Analizar las directrices del proceso actual de retenciones de Impuesto al Valor Agregado (IVA), y poder así verificar si está amparado bajo la normativa legal vigente en ésta materia.
- Evaluar el nivel de conocimientos tributarios en materia de retenciones de Impuesto al Valor Agregado (IVA), en el personal administrativo, operativo y contable, que interviene en el proceso.
- Diseñar herramientas estratégicas, que contenga de manera clara, ordenada y puntual los lineamientos necesarios que permitan ejecutar las retenciones de Impuesto al Valor Agregado (IVA) en los pagos a favor de terceros correcta, eficaz y eficientemente.

### ***Justificación***

- **Importancia:** Presencia de una problemática tangible y delicada, en cuanto a la generación y pago de la retención de Impuesto al Valor Agregado (IVA) a favor del Fisco, en los desembolsos a favor de terceros, por cuenta de un cliente calificado como Contribuyente Especial.
- **Aporte o valor agregado:** Se considera que es un tema que representa un aporte importante en ésta materia, debido que efectivamente existen en el manejo de las retenciones de IVA por parte del conjunto de contribuyentes integrado por los Agentes de Aduana, ciertos vacíos sobre éste tema, por lo que toda investigación debidamente amparada en la Ley, que permita aclarar dicho panorama, es necesaria y oportuna para éste sector.

- **Actualidad y vigencia:** Éste régimen, es un tema que se mantiene vigente, debido al impacto que genera su recaudación a favor de la Administración Tributaria, ya que ésta incrementa quincenalmente su flujo de caja, y afecta de una forma negativa al flujo de caja del contribuyente obligado a efectuar y enterar la retención, por lo que debe ser un tributo que constantemente se debe analizar y evaluar.
  
- **Visión prospectivas de posibles resultados:** Finalmente se estima que ésta propuesta de lineamientos estratégicos, le podrá brindar a la Empresa Clover Internacional, C.A., motivación a esquematizar los procesos, permitiendo de ésta forma trabajar de una manera coordinada, estandarizada, con mayor organización y entendiendo todos y cada uno de los pasos que se deben efectuar para obtener un producto final de acuerdo a la Ley, y obteniendo así que los riesgos tributarios sean reducidos a su mínima expresión.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO REFERENCIAL**

#### **Reseña histórica del objeto de estudio**

Clover Internacional, C.A., es la empresa líder de Venezuela en Logística Integral, la cual ofrece toda una gama de servicios como, Transporte de Carga y Vehículos, Agenciamiento Aduanal, Almacenaje, Archivo y Mudanzas, entre otros, y teniendo como misión satisfacer las necesidades de sus clientes, brindándoles excelencia en atención, calidad y servicio, contribuyendo así con el desarrollo económico y social del país.

Está operando en Venezuela desde el año 1947, ofreciendo servicios profesionales de logística y transporte internacional ajustados a la medida del cliente y con una visión "siempre a tiempo". En Diciembre del año 2005 se realiza la fusión legal y económica de las Empresas del grupo, Cloveral, C.A. y Autotrans, C.A. a Clover Internacional, C.A.

#### **Antecedentes de la investigación**

A continuación se citan algunos trabajos especiales de grado relacionados con la línea investigativa del presente proyecto factible:

**Bejas (2006), Lineamientos Estratégicos para la optimización del proceso de retenciones del impuesto al valor agregado (IVA), de la empresa Electricidad del Centro, C.A. (ELECENTRO), ubicada en Maracay Estado Aragua, como Agente de Retención, UC.** Este antecedente en especial representa un aporte importante para el trabajo que se está desarrollando, debido a que se tiene como objetivo principal el desarrollo de lineamientos estratégicos para optimizar el proceso de retenciones de IVA, a través de un modelo funcional que permita aportar soluciones a las debilidades existentes sobre ésta materia dentro de la empresa en estudio, ya que la problemática planteada en el presente trabajo de investigación, radica en la mejora del proceso de retenciones de IVA en los pagos a favor de terceros por cuenta de clientes, igualmente calificados como contribuyentes especiales.

**Ávila; Esquivel y Pérez (2008), Diseño de estrategias para el mejoramiento en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en materia de retenciones de Impuestos al Valor Agregado e Impuesto Sobre la Renta en la Universidad de Carabobo, UC.** Al igual que el antecedente anterior, éste trabajo enfocó su línea investigativa en el interesante mundo del establecimiento y desarrollo de estrategias que les permita alcanzar un mejoramiento en el manejo de los diversos temas tributario, específicamente para el área de retenciones de impuestos, conceptos que igualmente se esperan emplear y profundizar en el trabajo que se está desarrollando para llegar a aportar posibles soluciones a una problemática existente.



Posee relación con el objeto de estudio del presente trabajo de investigación, debido a que éste antecedente está dirigido a mejorar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, objetivo que en términos generales igualmente lo persigue dicha investigación.

**Gallardo; Hernández y Sánchez (2005), Propuesta de un modelo para la gestión de las retenciones de Impuesto al Valor Agregado (IVA) en los Contribuyentes Especiales, Caso Inversiones Tántalo, C.A., UC.** Éste trabajo de grado igualmente aporta datos y referencias que guardan relación con el trabajo de investigación que se está desarrollando, básicamente en cuanto al tema de los sujetos pasivos calificados como Contribuyentes Especiales en materia de retenciones de IVA, ya que para cumplir con las exigencias de éste régimen es necesario contar con un modelo apropiado que le permita a una determinada Organización llevar a cabo sus deberes tanto formales como materiales en ésta materia tributaria.

Este antecedente en particular es igualmente de gran importancia y aporte al presente proyecto factible, ya que en el mismo se hace referencia a todos los deberes de éstos tipos de sujetos pasivos, los cuales representan una figura de gran ayuda y colaboración a la Administración Tributaria en cuanto a la exigencia del cumplimiento de los deberes formales tanto de grandes como de pequeños contribuyentes a nivel nacional.

## **Bases Teóricas**

Como se realiza en toda investigación, se debe contar con las bases teóricas que permitan documentar y respaldar lo que busca desarrollar el

presente trabajo de grado, es por esto que a continuación se detallan los siguientes conceptos y definiciones:

- **Definición de Agentes de Aduana** (Sanmiguel Sanjuan, E. (2006). Diccionario de Derecho Tributario).

Con respecto al marco teórico de la investigación, Sanmiguel Sanjuan (2009) señala, algunas definiciones básicas y necesarias para el entendimiento de todos los aspectos que abarca el presente trabajo de investigación:

**Agente de aduana:** Persona “natural” o “jurídica” autorizada por el Ministerio de Hacienda (hoy Finanzas), para actuar antes los órganos competentes en nombre y por cuenta de aquel que contrata sus servicios, en el trámite de una operación o actividad aduanera. Según la legislación venezolana es un auxiliar de la administración aduanera. Conocidos también como “Agentes Aduanales”, “Agentes Aduaneros”, “Corredores de Aduanas”, “despachadores”, y “despachantes”. Profesional auxiliar de la función pública aduanera, cuya licencia lo habilita ante la aduana para prestar servicios a terceros como gestor en el despacho de mercancías (p. 64).

Se requiere contar con la definición arriba señaladas, debido a que el protagonista de la presente investigación es un Agente de Aduana.

- **La Imposición al Valor Agregado (IVA) en Venezuela** (Carmona Borjas, J. (Comp.). (2004). La Imposición al Valor Agregado (IVA) en Venezuela).

A continuación se presentan unas series de definiciones y conceptos tomados del Texto “La Imposición al Valor Agregado (IVA) en Venezuela, emitido por la Asociación Venezolana de Derecho Tributario (2003 – 2005), los cuales igualmente nos servirán de base para documentar y soportar las posibles soluciones a la problemática planteada.

Se debe entender como **sujeto pasivo** de la obligación tributaria a “el elemento personal sometido a la potestad de imperio del sujeto activo, fijado por el legislador para ser parte de una relación jurídica tributaria que pueda generar a su cargo prestaciones formales y materiales”. En nuestro país, la definición del sujeto pasivo de obligación tributaria se encuentra especificada en el propio texto del Código Orgánico Tributario en el siguiente artículo:

“Es sujeto pasivo el obligado al cumplimiento de las prestaciones tributarias, sea en calidad de contribuyente o de responsable” (COT, Artículo 19).

**El contribuyente:** El protagonista fundamental de los tributos es el contribuyente, afirmación que es respaldada por nuestro COT, en su Art. 22: Son contribuyentes los sujetos pasivos respecto de los cuales se verifica el hecho imponible. El contribuyente es entonces el obligado por cuenta propia y aquél que participa en la relación jurídica – tributaria por haberse cumplido en él, los supuestos que la Ley previó como hechos imponibles que dan nacimiento al pago del tributo.

**Los Responsables:** La doble perspectiva del sujeto pasivo en la relación jurídico – tributaria, incluye a su vez varias modalidades de sujetos pasivos responsables, quienes sin ser contribuyentes, es decir, obligados de forma principal, responden ante el fisco por tener un deber legal con respecto a una obligación tributaria de pago ajena, tal y como lo indica el Art. 25 del COT: “Responsables son los sujetos pasivos que sin tener el carácter de contribuyentes deben, por disposición expresa de la Ley, cumplir con las obligaciones atribuidas a éstos”.

**Responsabilidad de Comisionistas y otros intermediarios:** La responsabilidad de los comisionistas y en general de los mandatarios por las operaciones que realizan en nombre de sus mandantes, al igual que el supuesto de responsabilidad de parte de aquellos que compran bienes o servicios de parte de sujetos no domiciliados, se encuentra establecida desde el la Ley del IVA inicial del año 1993. Ciertamente éste supuesto no tiene carácter original, sino que más bien constituye una especie del supuesto genérico consagrado en el COT, que en definitiva tampoco puede caracterizarse como un Agente de Retención.

**Los Agentes de Retención:** Un Agente de Retención es, por definición, un sujeto pasivo de la relación jurídico – tributaria, a quien se considera responsable del pago de un tributo que corresponde a un contribuyente, en quien se ha configurado un hecho imponible determinado. Son sujetos pasivos responsables del pago de un tributo de un tercero (contribuyente), para facilitar o controlar su función recaudadora de impuestos.

**Los Contribuyentes Especiales como Agentes de Retención y La retención en el Impuesto al Valor Agregado:** Una de las reformas del régimen administrativo del IVA que más ha impactado en nuestro país, es sin duda la designación que realizó la Administración Tributaria por medio de la Providencia Administrativa No. 1455 (Providencia Administrativa No.SAT/2002/1.455 emanada por el SENIAT, publicada en la G.O. No. 37.585 en fecha 5 de diciembre de 2002, que deroga a la Providencia Administrativa No.SNAT/2000/1419 publicada en la G.O. No. 37.573 de fecha 19 de noviembre de 2002; siendo la vigente la Providencia No. 0056, de fecha 27-01-2005), mediante la cual todos los contribuyentes calificados como especiales deben fungir como Agentes de Retención de IVA.

De acuerdo a ésta providencia todos los contribuyentes designados como Especiales, deberán practicar la retención de IVA cuando compren bienes o reciban servicios de parte de proveedores que sean contribuyentes ordinarios del IVA.

**La naturaleza jurídica de las Providencias,** El Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) es un servicio autónomo carente de personalidad jurídica propia. En consecuencia los actos que de él emanan, de acuerdo con las atribuciones y facultades establecidas en la Ley que lo crea y dispuso su organización como servicio nacional autónomo, deben considerarse como emanados de la República.

**La retención** es un mecanismo más que una institución propiamente dicha, contemplado en distintas leyes tributarias por medio del cual se

asegura en alguna medida la recaudación del tributo que dicha Ley contempla.

- **Lineamientos estratégicos** (Francés, A. (2005). Estrategia para la Empresa en América Latina).

El texto de Francés, A. (2005) arriba señalado, representa una herramienta de gran ayuda para el presente proyecto factible, ya que de forma clara y didáctica, facilita las definiciones claves para alcanzar una planificación estratégica, a continuación se detallan las más importantes con respecto al objetivo general:

**Lineamientos estratégicos**, se considera que una de las herramientas importantes para encontrar posibles mejoras a la problemática planteada en el presente trabajo de investigación, es contar con principios y conceptos que nos faciliten alcanzar una mejor planificación del negocio, buscar entender cuales lineamientos debemos aplicar y bajo qué estrategia es correcto ejecutarlo, nos facilita ésta búsqueda.

Francés, (2001), define los lineamientos estratégicos como los postulados fundamentales que plasman los principales aspectos de la estrategia de una empresa u organización, de acuerdo con las prácticas generalmente establecidas. Podemos clasificarlos de acuerdo con su horizonte de tiempo, o periodo de validez.

<b>Permanentes</b> (pueden cambiar al cabo de 10-20 años)	<b>Semipermanentes</b> (cambian cada 5-10 años)	<b>Temporales</b> De corto, mediano y largo plazo (revisados anualmente)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fines</li> <li>• Misión</li> <li>• Valores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión</li> <li>• Políticas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos</li> <li>• Metas</li> <li>• Estrategias</li> </ul>

Cuadro 1, Clasificación de Lineamientos Estratégicos.

Algunas empresas definen la filosofía corporativa, que viene a ser un agregado de fines, valores y políticas. Otras agrupan los lineamientos permanentes y semipermanentes y los denominan matriz estratégica.

**Lineamientos Permanentes**, son aquellos que se establecen sin que se les asigne un periodo de validez determinado. Comprenden los fines, la misión y los valores.

**Fines:** Son los objetivos permanentes de la empresa, que representa su razón de ser desde el punto de vista del interés propio de sus accionistas y trabajadores. Los fines reflejan la razón de existir de la empresa o corporación, desde el punto de vista del interés propio, y se establecen respondiendo a los objetivos personales de quienes la controlan.

**Misión:** La misión representa un concepto afín al de la identidad del individuo. Así como antiguamente el individuo se identificaba por su oficio (soy un carpintero, soy un pescador), las empresas se definían por su producto: una fábrica de cemento, una carnicería entre otros.

**Valores:** Los valores plantean el marco ético-social dentro de cual la empresa lleva a cabo todas sus acciones. Los valores forman parte de la cultura organizacional y plantean los límites dentro de los cuales debe enmarcarse la conducta de los individuos, tanto en el plano organizacional como en el personal.

**Lineamientos Semipermanentes:** son aquellos que comprenden la visión y las políticas:

**Visión:** Las empresas u organizaciones necesitan un gran objetivo hacia el cual dirigir sus esfuerzos. Para definirlo deben preguntarse cómo desean llegar a ser en cinco a diez años. El resultado es lo que se denomina visión. Visión: Imagen- objetivo de la empresa o corporación (u organismo) a ser alcanzada en un horizonte de tiempo dado.

**Políticas:** Las políticas son las reglas o guías que expresan los límites dentro de los cuales determinadas acciones deben ocurrir. Las políticas definen cuáles son las acciones preferibles o aceptables, entre las opciones posibles, para el logro de los objetivos.

**Lineamientos Temporales:** son igualmente los definimos objetivos temporales, los cuales pueden ser especificados mediante indicadores y metas, y a través de ellos se plantean las estrategias para alcanzarlos.

**Objetivos:** Son situaciones a ser alcanzadas en un periodo determinado.



Los indicadores, son variables asociadas a los objetivos, que se utilizan para medir su logro y para la fijación de metas. Constituyen el instrumento central en el control de gestión, los mismos pueden ser de carácter cuantitativo o cualitativo.

**Metas:** Las metas son valores que se asignan a los indicadores para especificar el nivel de logro deseado para los objetivos a los cuales están asociados.

**Estrategias:** La estrategia la podemos definir en forma amplia o restringida. En forma amplia: Estrategia, definición de los objetivos, acciones y recursos que orientan el desarrollo de una organización (por ejemplo, una empresa). En forma restringida: Estrategia: plan de acción para alcanzar los objetivos en presencia de incertidumbre.

## **Bases Legales**

Debido a que los objetivos que persigue la presente investigación en gran parte demandan contar con los argumentos legales y tributarios vigentes en nuestro territorio nacional, a continuación se detallan de las Normas, Leyes, Reglamentos y Providencias los extractos o artículos que guardan relación directa con la investigación:

## ➤ **Código Orgánico Tributario**

El Código Orgánico Tributario, es la Norma más importante en nuestro país en materia impositiva, en el se establecen todos y cada uno de los parámetros tributarios de una forma general y es quien marca la directriz a seguir en los mismos, sin embargo, cada Ley tributaria de forma particular es la encargada de dar los detalles necesarios del objeto de cada impuesto, es por eso en relación con el objetivo general de presente proyecto factible, se toma como base legal de ésta norma los artículos 27 y 28, debido a que en éstos artículo se señala quienes son los responsables directos, en calidad de agentes de retención o percepción de un tributo determinado.

Igualmente ésta normativa contempla las sanciones que abarca el tema relacionado con las retenciones y pagos fuera de fecha de cualquier tributo a favor de la Administración Tributaria, y entre los artículos que lo establecen se indican el artículo 112, 113, 118.

## ➤ **Ley del IVA**

Dentro de la Ley del IVA, existen dos artículos íntimamente relacionados con el tema de las retenciones de éste impuesto, y los cuales nos sirvan de apoyo para el desarrollo de la presente investigación, éstos son el artículo 10 y 39.

En los cuales dentro del artículo 10, se establece quienes son contribuyentes ordinarios de éste impuestos; y en el artículo 39, se hace

referencia a la deducibilidad de los créditos fiscales, en operaciones donde participa la figura de un intermediario.

➤ **Reglamento de la Ley del IVA**

En el reglamento de la Ley del IVA, se ratifica y complementa lo que establece la Ley de IVA en materia de retenciones de éste impuesto, básicamente en los artículos 4, 5 y 56, en donde textualmente se establece lo siguiente:

**Artículo 5:** La Administración Tributaria puede designar, en calidad de agentes de retención, a los compradores o adquirientes de determinados bienes muebles y a los receptores de ciertos servicios, identificándose con precisión dichos bienes y servicios.

...La retención del impuesto deberá efectuarse en el momento en que los compradores o receptores de los servicios paguen o abonen en cuenta el precio de los bienes muebles o de los servicios.

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

...mediante la entrega de la factura o documento equivalente que acredite el pago del impuesto, o una copia de dichos documentos en caso de actuar por cuenta de varios mandantes. Adicionalmente, el agente o intermediario deberá emitir y entregar al contribuyente ordinario una certificación...

➤ **Providencia Administrativa No. SNAT/2005/0056, mediante la cual se designan agentes de retención del impuesto al valor agregado**

A través de la entrada en vigencia de ésta Providencia, se designan responsables del pago del impuesto al valor agregado, en calidad de agentes de retención, a los sujetos pasivos, distintos de personas naturales, a los cuales el SENIAT haya calificado como especiales, tal como lo establece Artículo 01 de la misma.

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

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

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

## **Definición de términos básicos**

**Agente:** Cuando obra o tiene capacidad para causar efecto. Intermediario. Quien realiza actos que pueden ser o son productos de efectos jurídicos. En sentido más restringido, persona que obra en representación de otra y por autorización de ésta.

**Contribuyente:** El contribuyente es aquella persona física o jurídica con derechos y obligaciones, frente a un ente público, derivados de los tributos. Es quien está obligado a soportar patrimonialmente el pago de los tributos (impuestos, tasas o contribuciones especiales), con el fin de financiar al Estado.

**Cliente:** Un cliente, es alguien que compra o alquila algo a un individuo u organización.

**Diseño:** Un diseño es un esquema o estructura lógica de acción que permite mantener constante el flujo de las variables experimentales pertinentes y controlar así la influencia de las variables independientes sobre las variables dependientes

**Estrategia:** Esquema que contiene la determinación de los objetivos o propósitos de largo plazo de la empresa y los cursos de acción a seguir. Es la manera de organizar los recursos.

**Etapas:** La definición de etapas de desarrollo de un proyecto consiste en la identificación y organización de todas las actividades y procesos importantes que intervienen en la búsqueda de una meta u objetivo, estas etapas deben ser definidas en función de sus características e importancia que presenten.

**Fases:** La fase indica la situación instantánea en el ciclo, de una magnitud que varía cíclicamente.

**Herramienta:** Una herramienta es un objeto elaborado a fin de facilitar la realización de una tarea mecánica que requiere de una aplicación correcta de energía.

**Intermediario:** es la persona que contrata o interviene en la contratación de otra u otras para que presten servicios a un patrón.

**Lineamiento:** Dentro del estándar, referencia los aspectos o rasgos con los que se quiere caracterizar el estándar.

**Mandante:** Persona que encarga a otra la ejecución en su nombre de uno o más negocios o actos jurídicos.

**Mandatario:** La persona que recibe de otra una representación, la cual se denomina mandante.

**Obligación:** En general, se entiende por obligación cualquier deuda que se tenga que cumplir. También se llama obligación al título de renta fija que generalmente con un tipo de interés fijo y pagadero semestral o anualmente y con un plazo de amortización superior a tres años.

**Parámetro:** La programación tácita es un paradigma de programación en el cual la definición de una función no incluye información sobre los argumentos.

**Preliquidación:** Representa una proforma de factura de bienes o servicios, es un término usualmente empleado en el ámbito aduanero, ya que a través de éste documento se notifican el monto causado por un servicio hasta una fecha determinada, la misma no cuenta con datos fiscales como No. de Control y No. de facturas.

**Providencia:** Resolución judicial que decide cuestiones de trámite y peticiones secundarias o accidentales. Tienen por objeto la ordenación material del proceso.

**Reembolsable:** Gastos o erogaciones que se realizan por cuenta de otro ente o persona tanto jurídica o natural.

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

**Sujeto Activo:** Es el Estado o el ente público acreedor del tributo.

**Sujeto Pasivo:** Persona natural o jurídica que resulta obligada al cumplimiento de las prestaciones materiales y formales de la obligación tributaria, según se establezca en la ley.

## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### Modalidad de la Investigación

**Cuantitativa:** de acuerdo al objetivo que busca el presente Trabajo de Grado, se define que **la investigación es cuantitativa - descriptiva**, ya que en el desarrollo de la misma se requiere cuantificar y medir el impacto económico, financiero y tributario del manejo de las retenciones de IVA en los pagos por cuenta de los clientes.

#### Tipo de Metodología

**Método del Proyecto factible:** La base operativa del presente Trabajo de Grado se desarrollará en las siguientes fases:

**1. Diagnóstico de Necesidades:** Inicialmente se procederá a evaluar la necesidad dentro de la Empresa Clover Internacional, C.A., con relación al proceso actual, en cuanto a la generación y enteramiento de las retenciones de IVA ante la Administración Tributaria, retenciones que nacen en los pagos a favor de terceros por cuenta de clientes, cuando dichos clientes están calificados como contribuyentes especiales.



Esta situación es calificada de gran importancia, debido a que Clover Internacional, C.A., en su carácter de intermediario en el proceso de nacionalización de mercancías, es solidario responsable ante el Fisco por cualquier irregularidad que se pudiera presentar con un cliente determinado. Es por esto que se considera necesario, atacar lo antes posible ésta situación y plantear posibles soluciones.

**2. Factibilidad o Viabilidad:** La presente investigación cuenta con factibilidad o viabilidad, debido a la misma nace para ofrecer posibles soluciones o mejoras a la problemática planteada, problemática que posee un entorno, una necesidad real, actual y que representa un riesgo fiscal importante, que se debe atender lo antes posible, para evitar a un corto o mediano plazo posibles sanciones o multas, es por esto que la Organización en estudio ha dispuesto los recursos necesarios para el desarrollo de dicha propuesta.

**3. El Diseño de la Propuesta:** Representa la tercera fase identificada en el esquema general, es definida como la fase en la cual se define el proyecto con fundamento en los resultados del diagnóstico. En relación al caso de estudio, se busca poder llegar a presentar la propuesta de los lineamientos estratégicos para la optimización del proceso de retención del impuesto al valor agregado (IVA), en la emisión de pagos a favor de terceros, en su condición de Contribuyente Especial, caso Clover Internacional, C.A.

## **Tipos de Diseño de la Investigación**

A continuación se define el tipo de diseño, de acuerdo al lugar y a los recursos donde se obtiene la información requerida:

**De campo:** El presente proyecto factible se ubica dentro del tipo de investigación de campo, porque los datos de interés se recogerán de forma directa de la realidad que actualmente ocurre dentro de la Empresa Clover Internacional, C.A.- Unidad de Aduana.

**Documental:** Igualmente se define para el desarrollo de ésta investigación, la de tipo documental, ya que ésta es la que se desarrolla a través de la consulta de documentos (libros, revistas, periódicos, registros, leyes, normas y reglamentos, entre otros), recursos absolutamente necesarios, y los cuales representen el respaldo teórico a las posibles mejoras planteadas.

Es por lo antes señalado que el tipo de investigación para el presente trabajo es mixta, ya que el desarrollo de la misma se ejecutará a través de una investigación documental y de campo.

## **Población y Muestra**

**Población:** En cuanto al presente proyecto factible, la población está representada por el sector de los Agentes Aduanales calificados por la Administración Tributaria como contribuyentes especiales dentro del territorio nacional.

**Muestra:** En el presente estudio la muestra está representada por la Empresa Clover Internacional, C.A. (Unidad de Aduana).

## **Técnicas de recolección de información**

**La observación simple y directa,** ésta técnica de investigación tiene amplia aceptación científica, la misma consiste en observar a las personas cuando efectúan su trabajo, es por esto que la primera técnica de recolección de datos e información dentro del área operativa de la Empresa Clover Internacional, C.A., será la observación simple y directa.

**Entrevista No estructurada,** con el objetivo de poder documentar cómo es el proceso actual de retenciones de IVA en los pagos a terceros por cuenta de un cliente determinado, se aplicará para el presente proyecto factible como instrumento de recolección de datos adicional al de la observación simple, la entrevista no estructurada dirigida al personal involucrado directamente en el proceso, ya que de ésta manera se podrá obtener de forma clara y amplia todos los datos relacionados con el mismo.

**Entrevista estructurada y el cuestionario**, la entrevista estructurada, será la que nos permitirá hacer preguntas cerradas, donde sólo se desean obtener respuestas puntuales y cortas, y el cuestionario, nos permitir documentar los procesos que respaldarán el desarrollo de la estrategia.

## **Procedimientos**

A continuación se detallarán los procedimientos a aplicar para el desarrollo del presente proyecto factible:

1. Aplicar los mecanismos previamente seleccionados de recolección de datos, con el fin de documentar la situación actual del proceso de retención de IVA en los pagos a favor de terceros, cuando el cliente está calificado como Contribuyente Especial.
2. Determinar luego de recolectar diversos soportes como evidencia, si la directriz que rige éste proceso está de acuerdo a la normativa legal vigente.
3. Obtener una estadística aproximada sobre la necesidad de adiestramiento al equipo involucrado en éste proceso en materia de retenciones de IVA.
4. Diseñar herramientas estratégicas, que permitan tramitar las retenciones de IVA en los pagos a favor de terceros de forma

correcta, eficaz y eficiente. Dentro de éstas estrategias se detallan las siguientes:

- a. Definir la visión, misión y objetivos que se desean alcanzar para obtener un proceso productivo en el manejo las retenciones de IVA, dentro de ésta propuesta.
- b. Documentar el proceso, dejándolo reflejado en un Manual de Normas y Procedimientos (establecer políticas y responsables en cada actividad).
- c. Difundir dicho Manual e involucrar en el cumplimiento del mismo desde la alta gerencia hasta el nivel más bajo.
- d. Preparar un diagrama de flujo y publicarlo en la intranet de la empresa sobre el proceso desarrollado.
- e. Establecer períodos de revisión, para monitorear la ejecución real del proceso.
- f. Preparar una charla interna, en la que participen todas las áreas involucradas con el proceso (Dpto. de Ventas; Dpto. de Operaciones – Aduana y de Cuentas por pagar de Puerto Cabello y Valencia y el Dpto. de Impuestos), con la intención de retomar el principio del trabajo en equipo y la filosofía de la mejora continua, la charla debe contener la siguiente agenda:

- Aspectos fundamentales que debe contemplar el Contrato de servicios (modalidad de pago, bien sea por cuenta propia o a través de Clover Internacional, C.A.).
- Importancia que tiene para el área operativa (Unidad de Aduana), en conocer los acuerdos del contrato de servicio.
- Diferencias entre un cliente ordinario y un cliente calificado como Contribuyente Especial.
- El área operativa (Unidad de Aduana), debe dar las directrices al área administrativa, en materia de retenciones de IVA, es decir, cuando aplica y cuando no.
- Importancia sobre el envío oportuno de los soportes al cliente para los casos de las emisiones de las retenciones de IVA.
- Cuándo se considera que un expediente está listo para facturar al cliente, y en cuánto tiempo debe estar finiquitado.
- Control de soportes necesario para la facturación al cliente de un expediente cerrado.
- Evaluación mensual sobre éste proceso, a través de un formato donde se documenten aspectos como: puntos

por mejorar, puntos críticos, aspectos a ser replanteados, entre otros.

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### Primera Sección

##### *Tabulación de resultados*

En éste Capítulo se obtendrá información tanto gráfica como escrita de los resultados obtenidos de todas las consultas aplicadas a los protagonistas de éste trabajo de investigación de campo (Ver Anexo a, Modelo de instrumento aplicado).

Igualmente se obtiene una gráfica que muestra la porción de la población que fue encuestada.

A continuación se detallan los resultados, de acuerdo al orden de las áreas que participan en el proceso de pagos a favor de terceros por servicios subcontratados del cliente:

#### **1. Consulta al Departamento de Ventas - Valencia**

- ✓ **Población:** Todos los agentes de aduana a nivel nacional.
- ✓ **Muestra:** Clover Internacional, C.A., Departamento de Ventas: se aplicó el instrumento al 50% de los integrantes del mismo.
- ✓ **Cargos del personal encuestado:** Coordinador Nacional y Ejecutivos



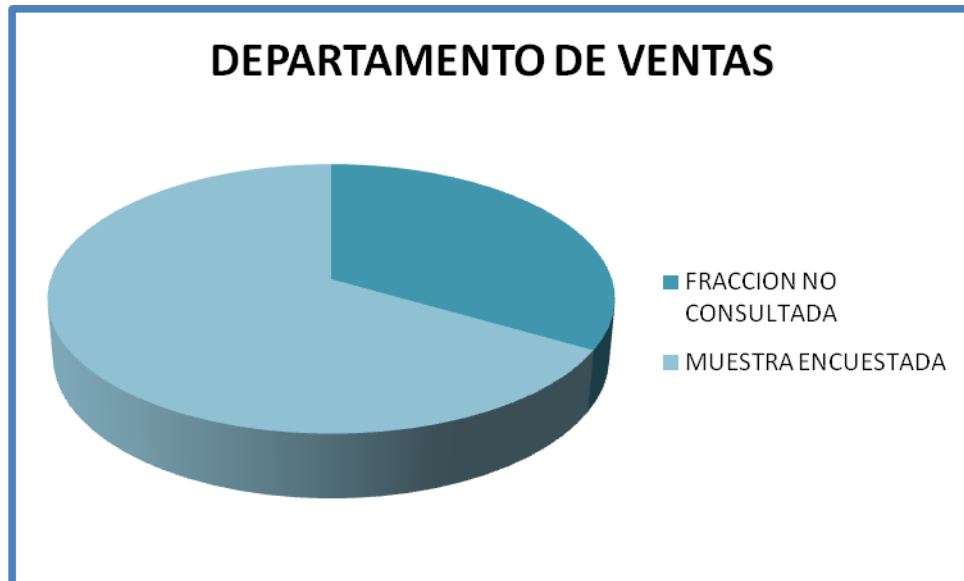


Grafico 1, Porción entrevistada del Departamento de Ventas.

***Proceso actual de retenciones de Impuesto al Valor Agregado (IVA) en los pagos a favor de terceros, cuando el cliente esté calificado como Contribuyente Especial.***

1.1 Se solicita información sobre calificación tributaria antes de prestar algunos de los servicios a los clientes, a través de:

	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Observaciones</b>
✓ RIF	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
✓ Registro Mercantil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
✓ Calificación de Contribuyente Especial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
✓ Licencia de Actividades Económicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
✓ Cualquier otro (especifique)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Existe un formato donde quede documentado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

Cuadro 2, Obtención de datos tributarios por parte del cliente.

A continuación se detalla en el siguiente gráfico, los resultados obtenidos:

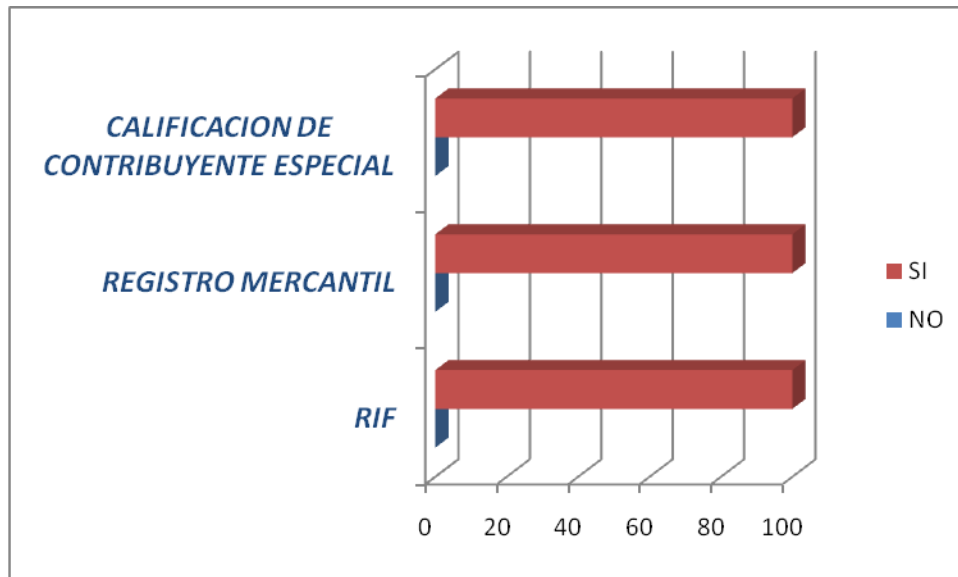


Gráfico 2, Soportes que se solicitan actualmente a los clientes.

Acá se evidencia que actualmente el primer departamento que tiene contacto directo con el cliente, está solicitando la documentación necesaria para conocer la calificación tributaria del mismo.

Igualmente se comprobó lo siguiente:

- Éstos documentos si quedan archivados, a través de una “Ficha Técnica”, que se apertura a cada nuevo cliente de la Empresa, y que reposa en el Departamento de Ventas.
- Hasta los actuales momentos no se solicitan a los clientes copias de patentes de actividades económicas ni cualquier otro documento tributario.

1.2 ¿Se suscitan contrato de servicios con los clientes?

SI  NO

A continuación se detalla en el siguiente gráfico, los resultados obtenidos:

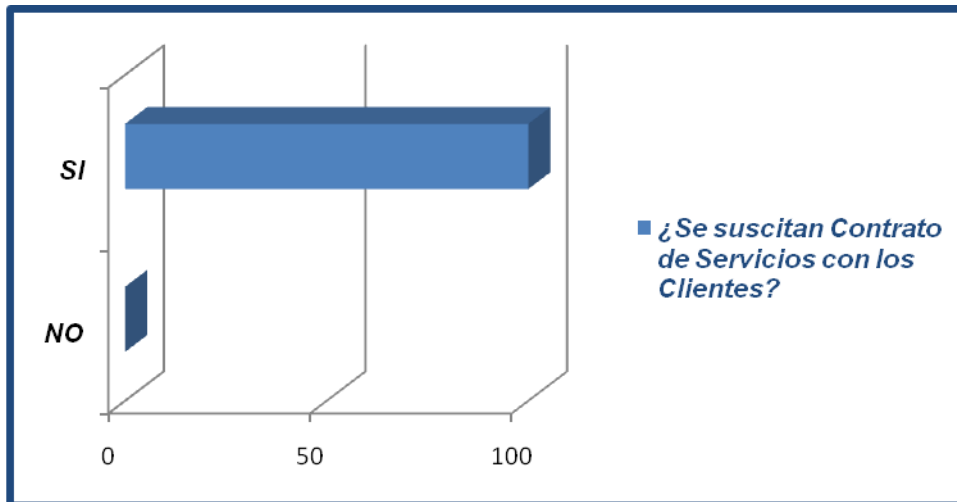


Gráfico 3, Evidencia de que se suscitan contratos con los clientes.

En relación al gráfico anterior, tal cual como debe ser de acuerdo a principios de controles internos, se certifica que se generan contratos de servicios con el cliente, requisito de suma importancia en toda negociación comercial.

1.3 ¿En éstos contratos de servicios se detalla la forma de pago de los servicios sub – contratados?

SI  NO

A continuación se detalla en el siguiente gráfico, los resultados obtenidos:

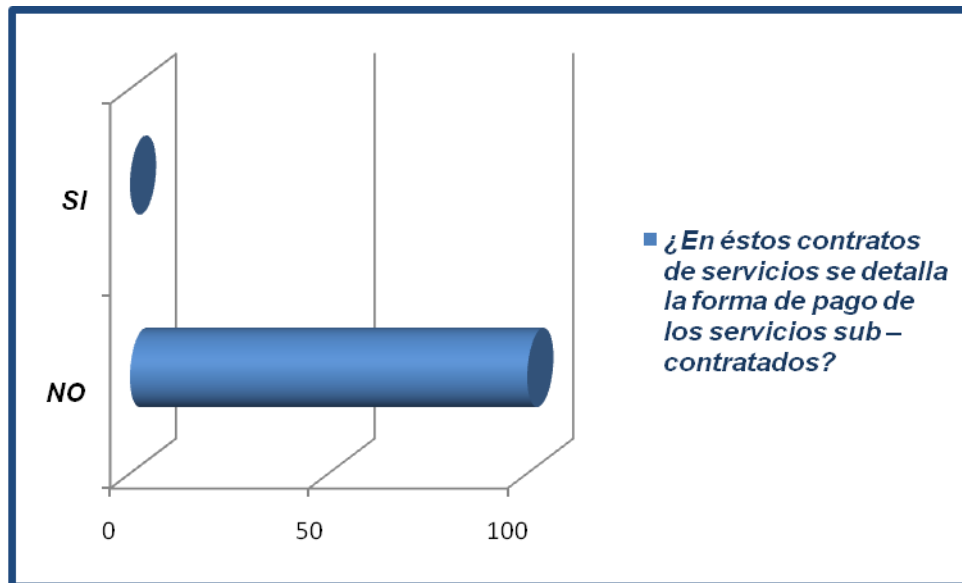


Gráfico 4, Evidencia de que no se detalla forma de pago en los contratos.

De acuerdo al gráfico anterior, actualmente no se detalla ampliamente en los contratos de servicios, la forma de pago de los servicios sub – contratados, aunque en la generación del proceso de la prestación del servicio, el cliente por lo general deja expresado la forma de pago a través de correos electrónicos.

1.4 ¿Conviene el cliente que todas las facturas de servicios subcontratados deben emitirse a su nombre, y no a nombre de Clover Internacional, C.A.?

SI	NO	¿Queda ésta aceptación dentro del Contrato de Servicio?
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

A continuación se detalla en el siguiente gráfico, los resultados obtenidos:

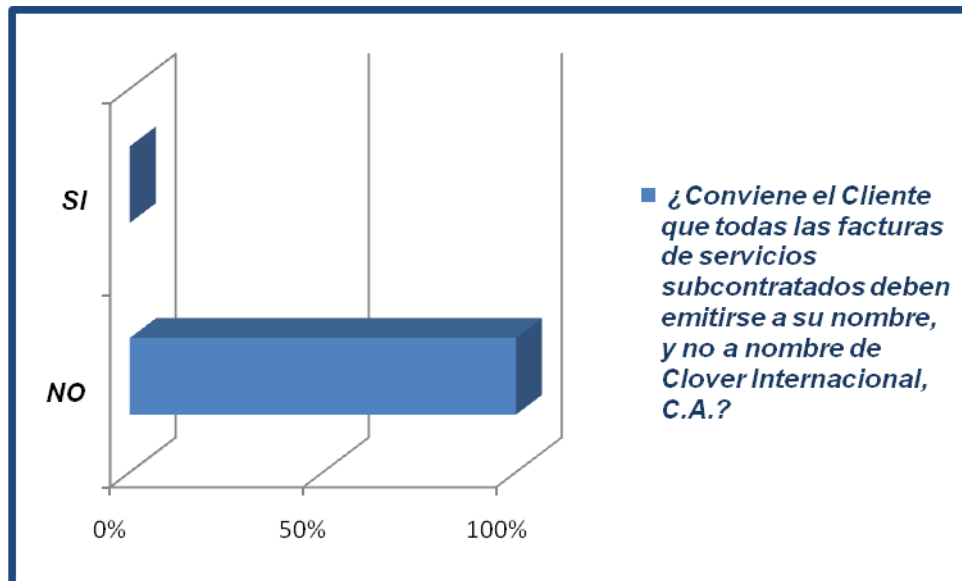


Gráfico 5, Evidencia de no dejar detallado en el contrato a nombre de quien se debe emitir la factura del servicio subcontratado.

Actualmente no se incluyen en los contratos de servicios la aclaratoria, de que por actuar Clover Internacional como un intermediario, todas las facturas de los servicios sub-contratados que se pudieran generar en la operación, deben emitirse a nombre del cliente y no a nombre del intermediario.

## **2. Consulta al Departamento de Operaciones – Valencia y Puerto Cabello**

- ✓ **Población:** Todos los agentes de aduana a nivel nacional.
- ✓ **Muestra:** Clover Internacional, C.A., Departamento de Operaciones: se aplicó el instrumento al 60% de los integrantes del mismo.
- ✓ **Cargos del personal encuestado:** Jefes y Coordinadores

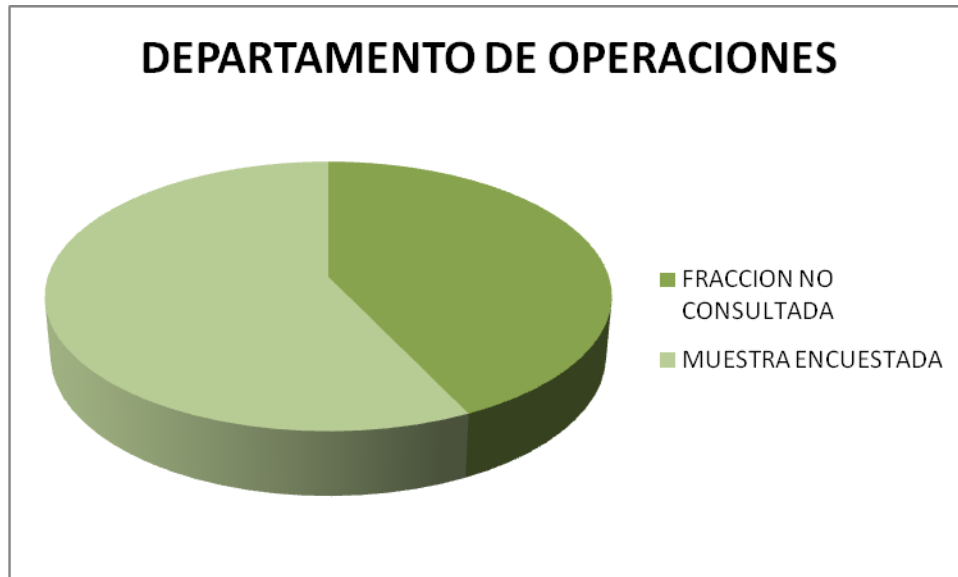


Grafico 6, Porción entrevistada del Departamento de Operaciones

***Proceso actual de retenciones de Impuesto al Valor Agregado (IVA) en los pagos a favor de terceros, cuando el cliente esté calificado como Contribuyente Especial.***

2.1 ¿Se verifica a través del portal del SENIAT, la condición fiscal indicada en el expediente?

SI NO Si la respuesta es "si", ¿qué persona lo hace y en qué momento del proceso lo realiza?, favor describa brevemente.

A continuación se detalla en el siguiente gráfico, los resultados obtenidos:

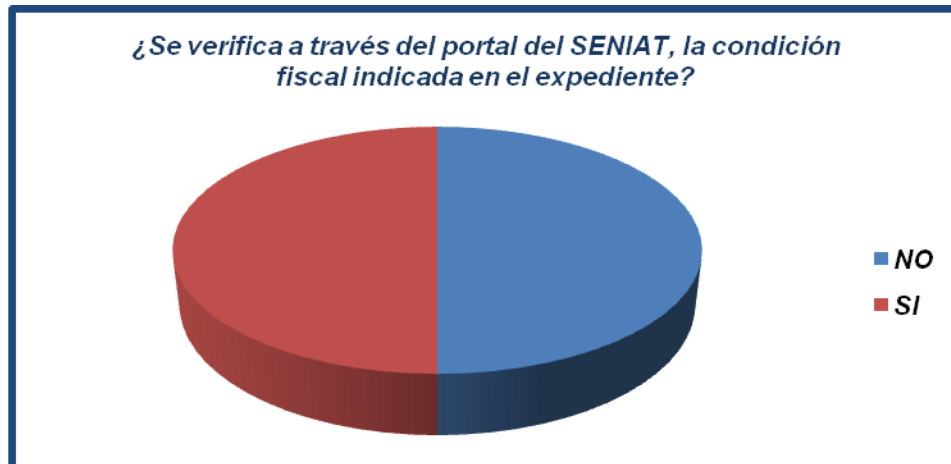


Gráfico 7, Muestra actual de la verificación de la condición fiscal del Cliente en el portal del SENIAT, por parte del equipo de operaciones.

Acá se evidencia claramente que la mitad de un equipo está realizando una actividad y la otra no.

Igualmente se comprobó lo siguiente:

- Una de las encuestas afirma que si se verifica, y que la misma la realiza el equipo administrativo, al momento de preparar la orden de pago a favor de terceros.
- Otra de las encuestas afirma que si la realiza el área operativa, al momento de determinar que algún pago está sujeto al régimen de retenciones de impuestos, y así evitar posibles inconvenientes con el cliente.
- Otra de las encuestas, indica que no verifica la condición fiscal del cliente, porque tiene un solo cliente fijo y en alguna oportunidad le informaron que era contribuyente especial.

2.2 ¿Quién interviene en el envío de la información necesaria para la generación del comprobante de retención de IVA por parte del Cliente?

De acuerdo a la consulta no estructurada, se obtuvo de forma general la siguiente respuesta:

- La información es enviada al cliente por el coordinador de aduana (Puerto Cabello y/o Valencia), a través de copias de las facturas o preliquidaciones, vía fax o correo electrónico.

2.3 ¿Cuántos días transcurren desde la prestación del servicio hasta la emisión y entrega de los comprobantes de Retención de IVA?

De acuerdo a la consulta no estructurada, se obtuvieron las siguientes respuestas:

- El mismo día que el coordinador de aduana envía la copia de la factura.
- De uno a tres días, dependiendo de la disposición del cliente.
- De dos a tres días.
- Dependiendo del cliente, se puede demorar de 5 a 15 días

2.4 ¿Considera que pueda disminuirse ese tiempo?

SI NO Si la respuesta es "si", ¿cómo cree Usted que se pudiera disminuir?



A continuación se detalla en el gráfico siguiente, los resultados obtenidos:



Gráfico 8, Opinión del equipo de operaciones, en cuanto a disminuir el tiempo de emisión y entrega del comprobante de retención de IVA.

En el gráfico anterior se muestra una disposición positiva de la mayoría del equipo de operaciones, en cuanto a disminuir el tiempo de obtención del comprobante de retención de IVA.

El resultado anterior está acompañado de las siguientes acotaciones:

- Es necesario una buena disposición del área de Finanzas (Contraloría e Impuestos) por parte del Cliente.
- Si los proveedores que se sub-contratan, envían copia de la factura definitiva, el tiempo de éste proceso sería reducido al máximo.

- Se requiere mayor conocimiento sobre éste tema para el área operativa, de modo que se tengan las herramientas necesarias para explicarle al cliente sobre el mismo.

2.5 A continuación se detallan las siguientes preguntas, relacionadas con el proceso de entrega del Comprobante de Retención de IVA por parte del cliente.

2.5.1 ¿Cómo es el proceso actual de entrega por parte del cliente del comprobante de retención de IVA?	2.5.2 ¿Conoce por qué es tan importante contar con éste comprobante en el menor tiempo posible?	2.5.3 ¿Está al tanto el equipo Operativo de que la emisión de estos comprobantes debe realizarse quincenalmente?
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	Controles Internos <input type="checkbox"/>  Disminución de Riesgos Fiscales <input type="checkbox"/>  Desconozco las razones <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>  Si la respuesta es "NO", justificar <hr/> <hr/>

Cuadro 3, Consulta sobre el comprobante de retención de IVA

A continuación se presentan las respuestas en el mismo orden de las últimas preguntas:

2.5.1 En cuanto al proceso actual de entrega por parte del cliente del comprobante de retención de IVA, se recogieron las siguientes respuestas:

- Se envía copia de la factura definitiva y el cliente procesa las retenciones definitivas.

- Las retenciones son recibidas vía correo, o en físico por medio de un taxi que las lleva directamente a las oficinas de Clover Internacional.
- Una vez se tengan los comprobantes de retención emitidos por el cliente, se anexan a los pagos que emite Clover Internacional, y todo éste legajo es entregado al proveedor sub-contratado, para que procesa a prestar el servicio requerido.

### 2.5.2 Importancia de la obtención en el menor tiempo posible del Comprobante de Retención de IVA.

A continuación se detalla en el siguiente gráfico, los resultados obtenidos:

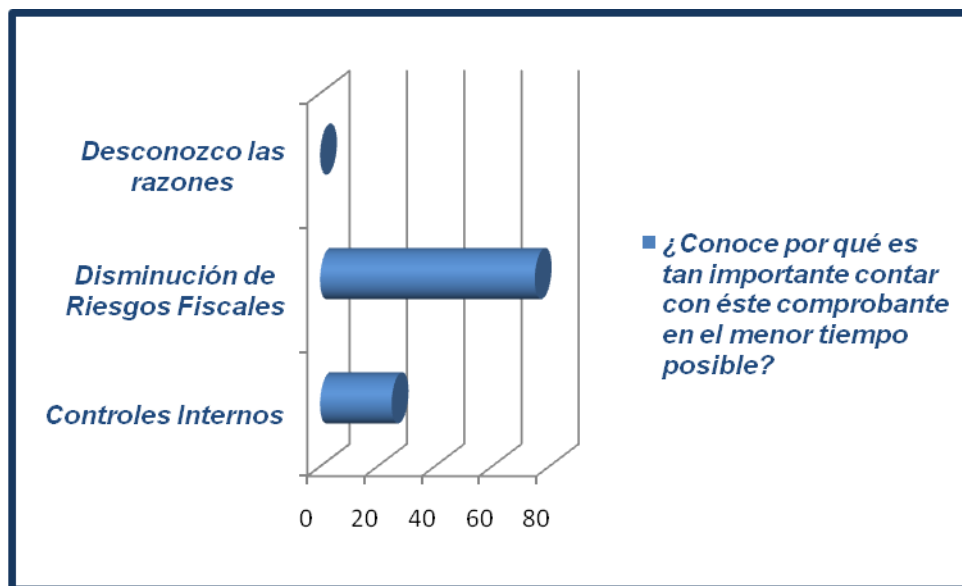


Gráfico 9, Motivos por los cuales el equipo de operaciones, considera la importancia de obtener de forma expedita éste comprobante.

Como se puede evidenciar en éste gráfico, se muestra una fuerte tendencia a que en la medida de que el proceso de retención de IVA en los

pagos por servicios sub-contratados mejore, se disminuirá los riesgos fiscales, premisa que va de la mano con el resguardo de los controles internos de la Empresa.

### 2.5.3 Conocimiento dentro del equipo operativo sobre la emisión quincenal de los comprobantes de retención de IVA

A continuación se detalla en el siguiente gráfico, los resultados obtenidos:



Gráfico 10, Muestra el desconocimiento del equipo de operaciones, sobre del por qué las retenciones de IVA deben ser quincenales.

Ciertamente la falta de conocimiento sobre éste punto es la variante que domina el resultado que muestra éste gráfico, situación que impide reforzar al cliente la urgencia con que se requiere la obtención del comprobante de retención de IVA.

**Verificación de cumplimiento de normativa tributaria vigente.**

2.6 Cuando se le facilita al cliente una preliquidación como soporte de facturas, ¿el cliente la acepta como soporte para la elaboración de la retención de IVA?

SI NO Favor indicar comentarios:

A continuación se detalla en el gráfico siguiente, los resultados obtenidos:



Gráfico 11, Evidencia de cómo el equipo de operaciones, maneja la preliquidación como soporte del comprobante de retención de IVA.

En ésta consulta la mitad de los encuestados, quienes afirmaron que el cliente si acepta una preliquidación para la emisión de la retención de IVA, acotó lo siguiente:

- En éste caso sólo envía comprobantes de retenciones provisionales.

En cuanto a quienes respondieron de forma negativa, justificaron su respuesta de la manera siguiente:

- Las preliquidaciones sólo dan lugar a la emisión de comprobantes provisionales, sólo emiten comprobantes definitivos con la factura original o en su defecto con la copia de la misma.

En resumen, los dos puntos de vista arrojan una sola conclusión presentada desde dos esquemas.

**Niveles de conocimientos en los usuarios.**

2.7 ¿Ha recibido capacitación sobre los aspectos más importantes que abarca la Providencia No. 0056 en materia de retenciones de IVA?

. ¿Conocen el Objetivo General de ésta Providencia?	SI	NO
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
. ¿Conocen el tope en Unidad Tributaria, para retenciones en pagos en efectivo?	SI	NO
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
. ¿Conoce el proceso de retenciones de Impuestos al Valor Agregado (IVA)?	SI	NO
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
. ¿Sanciones por incumplimiento de ésta Providencia?	SI	NO
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cuadro 4, Consulta sobre nivel de conocimiento de la Providencia 0256, Departamento de Operaciones

A continuación se detalla en el siguiente gráfico, los resultados:

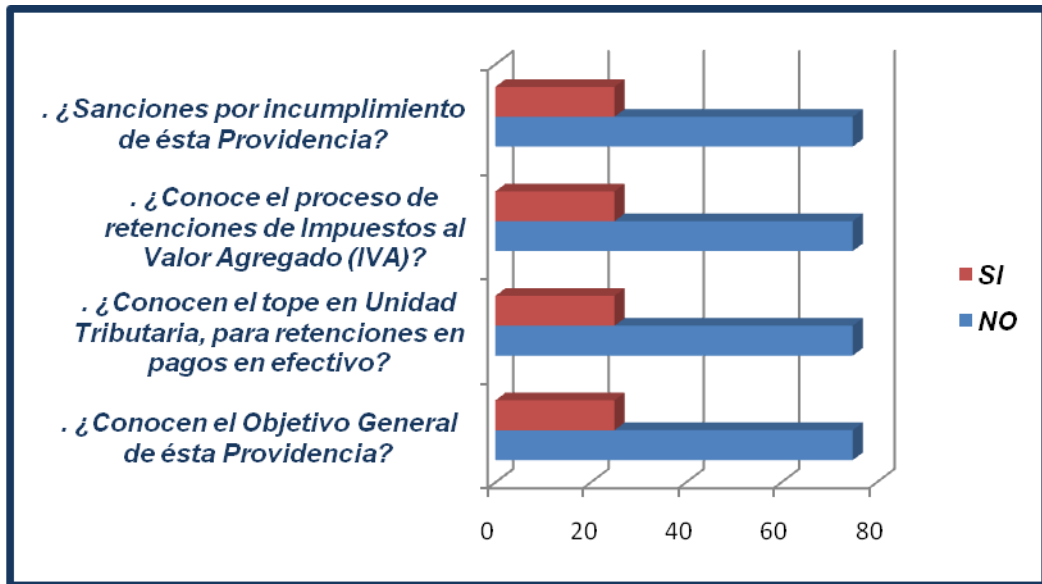


Gráfico 12, Resultado sobre conocimiento general sobre la Providencia No. 0056, dentro del Departamento de Operaciones.

El resultado de éste gráfico, sencillamente muestra la falta de conocimiento sobre la providencia que rige todos los aspectos relacionados con la generación de la retención de IVA y por ende de la importancia del comprobante como tal.

2.8 ¿Considera que existe la necesidad de difundir información relevante sobre la Providencia 0056 y los deberes de la Entidad en calidad de agente de retención?

SI NO Comentarios:

A continuación se detalla en el gráfico siguiente, los resultados obtenidos:

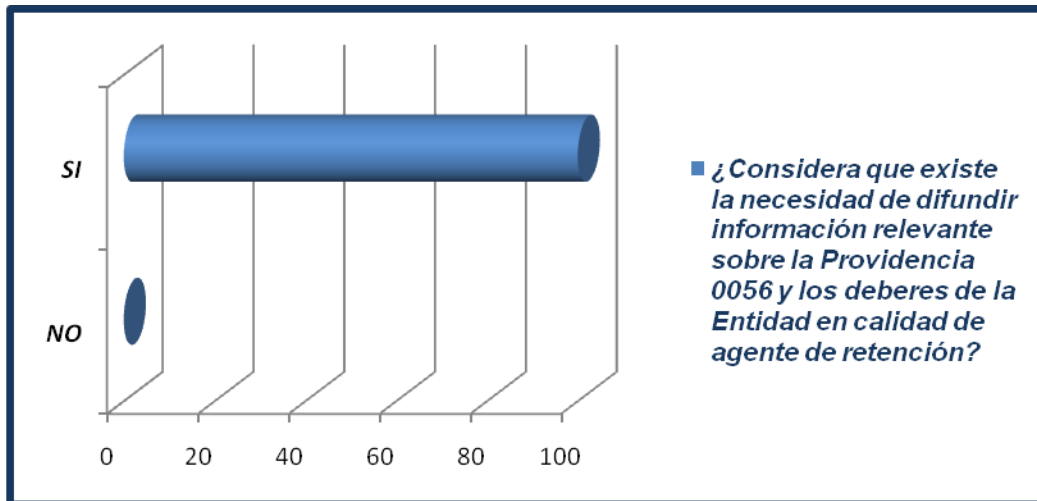


Gráfico 13, Evidencia de la necesidad de difundir información sobre la Providencia No. 0056 al equipo de Operaciones.

Y finalmente, cerrando el cuestionario aplicado al área operativa, se concluye con éste último gráfico, la necesidad imperiosa de difundir de una manera sencilla y didáctica, los aspectos más importantes que abarca el proceso de retención de IVA, a todos los integrantes del área operativa, de modo de poder así prestar un mejor servicio mejorando nuestros procesos internos.

### 3. **Consulta a la Dirección de Administración y Finanzas**

#### 3.1 **Departamento de Cuentas por Pagar – Valencia y Puerto Cabello**

- ✓ **Población:** Todos los agentes de aduana a nivel nacional.
- ✓ **Muestra:** Clover Internacional, C.A., Departamento de Cuentas por Pagar: se aplicó el instrumento al 100% de los integrantes del mismo.
- ✓ **Cargos del personal encuestado:** Analistas y Auxiliares Administrativos



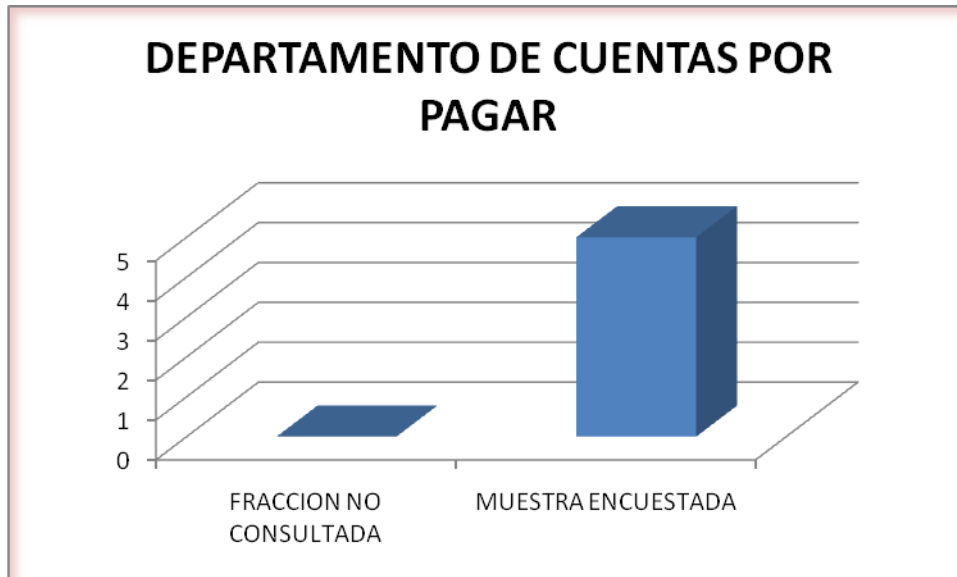


Gráfico 14, Porción entrevistada del Departamento de Cuentas por Pagar.

**Verificación del cumplimiento de la normativa tributaria vigente.**

3.1.1 ¿Se verifica que todas las facturas emitidas por parte de los proveedores sub – contratados, estén elaboradas bajo la normativa de facturación vigente, Providencia No. 0257?

SI	NO	Si la respuesta es “SI”, ¿queda documentada ésta verificación?
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

A continuación se detalla en el gráfico siguiente, los resultados obtenidos:

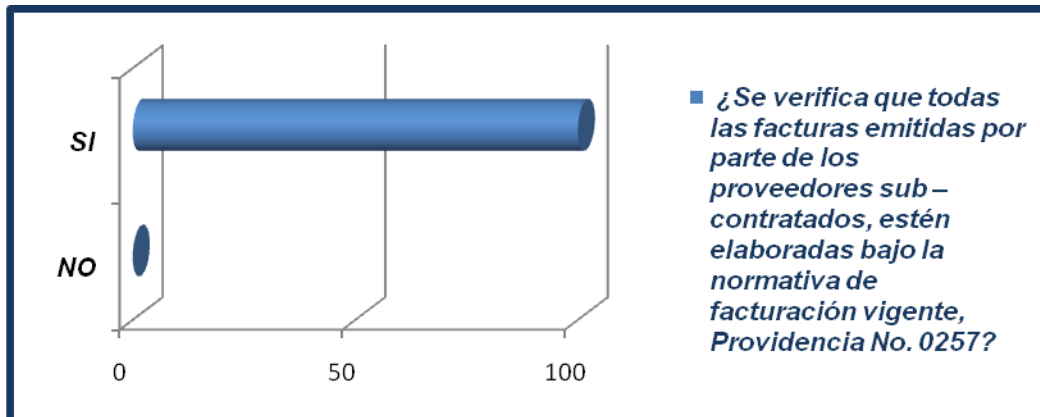


Gráfico 15, Evidencia de verificación de las facturas recibidas por parte de los proveedores subcontratado.

Efectivamente el equipo de cuentas por pagar (tanto Valencia como Puerto Cabello), trabajan en función de resguardar todos los aspectos tributarios de aquellos documentos en los cuales se soporte cualquier gasto, fijo o necesario para la producción de la renta.

Sin embargo, a pesar de que los desembolsos por cuenta del cliente no representan contable y fiscalmente, erogaciones propias de la Empresa, igualmente se verifica que todas aquellas facturas generadas por servicios por cuenta del cliente, cumplan con la normativa de facturación vigente, ya que en nuestro carácter de intermediario además de prestar un servicio de aduana de alta calidad, también debemos resguardar todos los aspectos complementarios del mismo.

A continuación se detalla en el siguiente gráfico, los resultados obtenidos, en cuanto a la pregunta complementaria:



Grafico 16, Evidencia sobre la documentación de verificación de facturas recibidas por parte de los proveedores subcontratados (complemento).

Como se muestra en ésta gráfico, a pesar de que actualmente no existe un formato que recoja ésta verificación de deberes formales, la mayor parte del equipo de cuentas por pagar, afirma que si deja documentada ésta revisión, bien sea a través de archivos electrónicos o correos electrónicos.

3.1.2 ¿En qué casos son entregados por los proveedores de servicios sub – contratados, en lugar de facturas pre liquidaciones? ¿son éstos documentos definitivos o provisionales?

A continuación se presentan las respuestas obtenidas:

- El proveedor sub-contratado facilita preliquidaciones a Clover Internacional y con éste soporte se genera un anticipo como orden de pago, éste anticipo se compensará cuando dicho proveedor facilite la original de dicha factura.

- En el 99% de los casos se reciben preliquidaciones, lo cual no es el documento definitivo, con éste se emite el pago y al momento de ser consignado, es despachada la mercancía (caso de almacenadoras), y es entregada la factura original o copia fiel de la misma.
- Las preliquidaciones son documentos provisionales, que por lo general se general mientras se finiquita el trámite aduanal.

3.1.3 ¿Qué exige el cliente para la emisión del comprobante de Retención de IVA, provisional o Definitivo?

A continuación se presentan las respuestas obtenidas:

- Se le envía vía a través de correo electrónico o vía fax (en algunos casos se le envía en físico, a través de la habilitación de un taxi) la preliquidación para la obtención del comprobante provisional.
- Si se cuenta desde el inicio de la operación con la factura original o copia de la misma se le envía para la obtención del comprobante definitivo, sino luego de abarcar el proceso de las preliquidaciones.

***Niveles de conocimientos en los usuarios.***

3.1.4 ¿Ha recibido capacitación formal previa en materia de retenciones de IVA conforme a la Providencia 0056?

SI NO Comentarios:

A continuación se detalla en el siguiente gráfico, los resultados obtenidos:

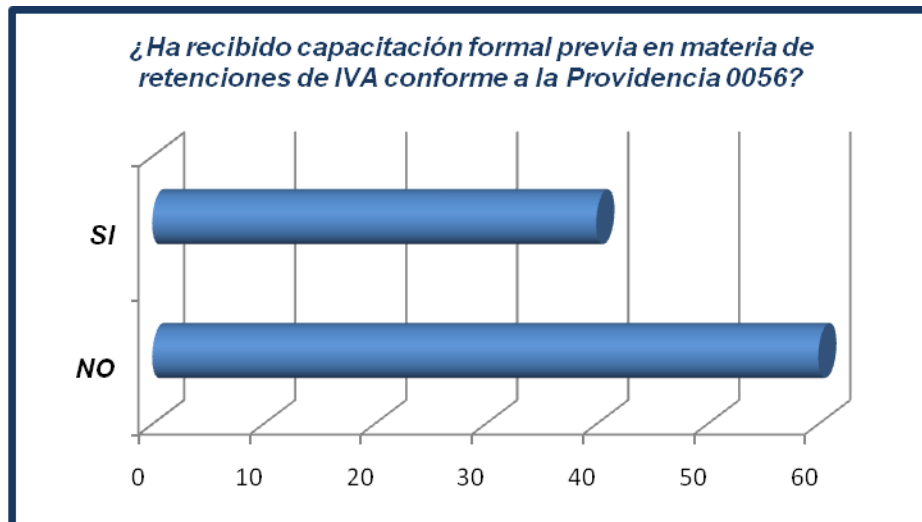


Gráfico 17, Evidencia sobre inducción recibida en materia de la Providencia No. 0056 al equipo de cuentas por pagar.

En el gráfico anterior, se muestra la ausencia de conocimientos generales sobre la Providencia de Retención de IVA, en algunos de los miembros del equipo de cuentas por pagar, situación que debe ser atendida con gran premura, por ser éste departamento quien además de adquirir compromisos con terceros, también los hace con el Estado.

### 3.2 *Departamento de Contabilidad General*

- ✓ **Población:** Todos los agentes de aduana a nivel nacional.
- ✓ **Muestra:** Clover Internacional, C.A., Departamento de Contabilidad General: se aplicó el instrumento al 70% de los integrantes del mismo.
- ✓ **Cargos del personal encuestado:** Contador General y Analista Contable.

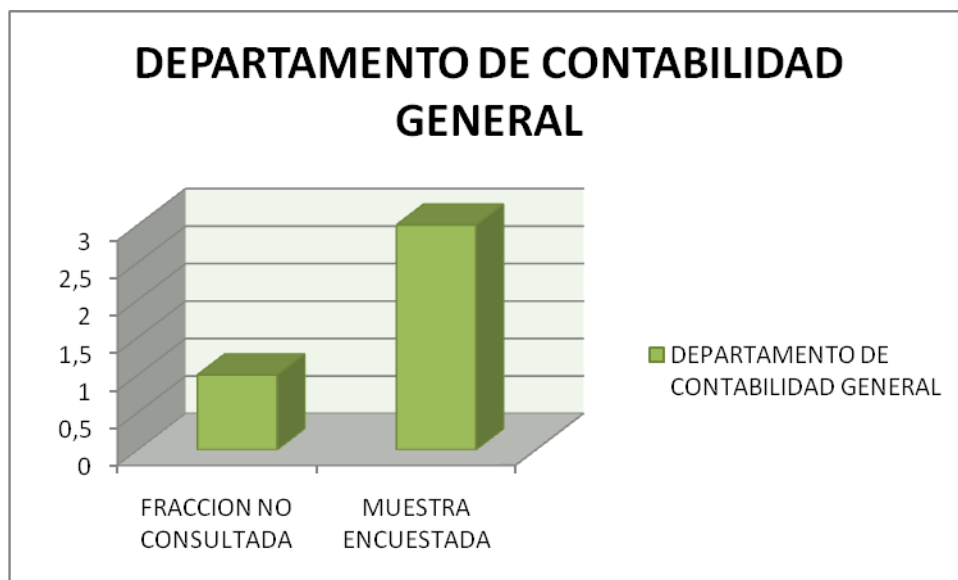


Grafico 18, Porción entrevistada del Departamento de Contabilidad General.

***Proceso actual de retenciones de Impuesto al Valor Agregado (IVA) en los pagos a favor de terceros, cuando el cliente esté calificado como Contribuyente Especial.***

3.2.1 ¿Cómo es el registro contable que se realiza al momento del pago a favor del proveedor sub – contratado por cuenta del Cliente?

A continuación se presenta la respuesta general obtenida:

- Se genera la obligación del pago a favor del proveedor sub-contratado por el subtotal de la factura, mas el 25% del IVA (dependiendo el caso según portal del SENIAT), cargando a una cuenta de Gastos Reembolsable (Cuenta de Activo).

3.2.2 ¿Cómo es el registro contable de la factura a favor del cliente y cuáles deben ser los anexos de la misma?

A continuación se presenta la respuesta general obtenida:

- Se genera la cuenta por cobrar al cliente, por el mismo monto que se realizó el desembolso a favor del proveedor subcontratado, abonado a la cuenta de gastos reembolsable.
- El ingreso que se factura es por la comisión generada por el servicio aduanal prestado.

### 3.3 Departamento de Impuestos

- ✓ **Población:** Todos los agentes de aduana a nivel nacional.
- ✓ **Muestra:** Clover Internacional, C.A., Departamento de Impuestos: se aplicó el instrumento al 100% de los integrantes del mismo.
- ✓ **Cargos del personal encuestado:** : Gerente, Coordinador y Analista

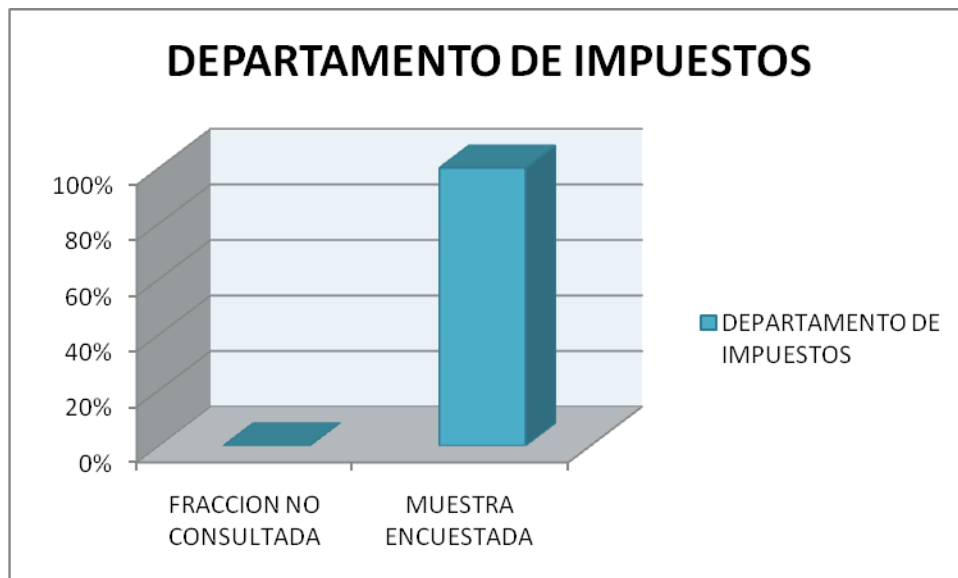


Gráfico 19, Porción entrevistada del Departamento de Impuestos.

### ***Verificación de cumplimiento de la normativa tributaria vigente.***

3.3.1 Ya en conocimiento que las preliquidaciones son documentos que no cumplen con la Providencia No. 0257, y que los mismos (en varios casos) son facilitados por los proveedores subcontratados, ¿qué opciones consideran Ustedes, se les pudiera plantear a éstos proveedores de modo de emitir un documento legal que sustituya a ésta preliquidación?

A continuación se presentan las respuestas obtenidas:

- Si es factible, con la emisión de facturas proformas con todas las condiciones y detalles de la operación.
- Si es factible, pero depende de las políticas de los clientes, sin embargo la misma agilizaría el proceso de pago a favor de terceros.
- Se pudiera plantear obtener una prefactura, con los requisitos de la Providencia de facturación, exceptuando la fecha, No. De factura y No. de Control, situación que necesariamente obliga a emitir comprobantes provisionales.

### ***Niveles de conocimientos en los usuarios.***

3.3.2 ¿Están disponibles los recursos físicos, humanos y materiales requeridos para realizar actividades de adiestramiento?

A continuación se presentan las respuestas obtenidas:



- Si están disponibles, se requiere administrar el tiempo para generar adiestramientos internos y seguimiento del mismo.
- Si existe el personal capacitado y los recursos físicos.
- No existen actualmente, pero se encuentran planificados y presupuestados por la Organización.

3.3.3 ¿Está el personal directivo dispuesto a facilitar los medios para difundir los aspectos relevantes de la Providencia 0056 dentro de su personal operativo?

A continuación se presenta la respuesta general obtenida:

- Si lo está, con la finalidad de garantizar el adecuado cumplimiento de los deberes formales de la Compañía.

#### **4. Consulta al Departamento de Facturación**

- ✓ **Población:** Todos los agentes de aduana a nivel nacional.
- ✓ **Muestra:** Clover Internacional, C.A., Departamento de Facturación: se aplicó el instrumento al 70% de los integrantes del mismo.
- ✓ **Cargos del personal encuestado:** : Jefe y Analistas

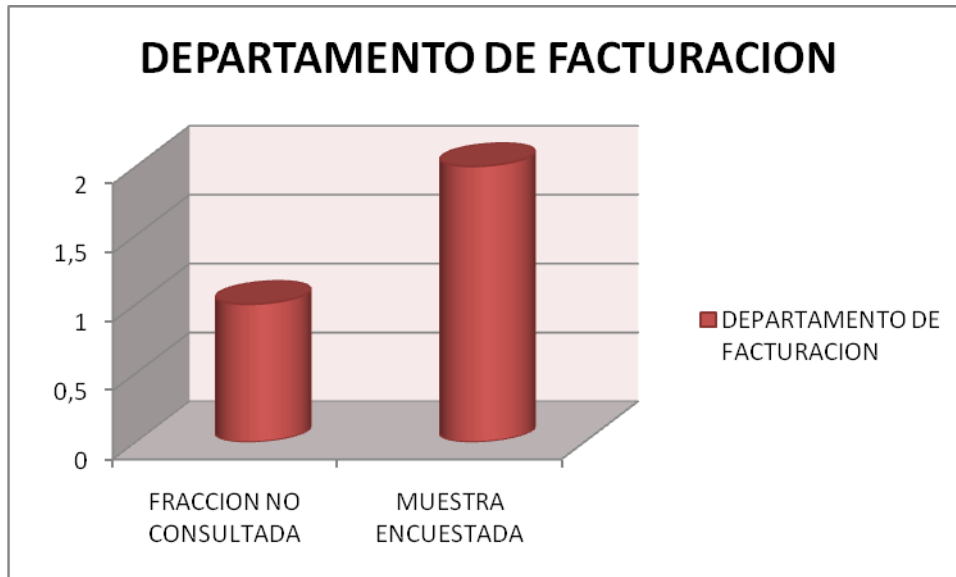


Gráfico 20, Porción entrevistada del Departamento de Facturación.

***Proceso actual de retenciones de Impuesto al Valor Agregado (IVA) en los pagos a favor de terceros, cuando el cliente esté calificado como Contribuyente Especial.***

4.1 ¿Cuánto es el tiempo que abarca entre el inicio de la prestación de un servicio de Aduana a un cliente determinado y la generación final de la factura de venta?

A continuación se presentan la respuesta general obtenida:

- El tiempo aproximado desde el inicio del servicio hasta la emisión de la factura de venta, es de 15 a 30 días continuos.

4.2 Cuando un expediente es entregado al área de Facturación, ¿qué aspectos se revisan antes de emitir la factura, de modo de evitar la devolución de la misma?; y ¿cuáles deben ser los anexos de la factura de venta por servicios de Aduana?

A continuación se presenta la respuesta general obtenida:

- Se debe verificar lo siguiente:
  1. Que contenga todos los datos del embarque.
  2. Soporte de cada gasto realizado.
  3. Soporte de pago de anticipo del cliente (si aplica).
  4. Comprobantes de retenciones de impuestos, debidamente sellados y recibidos por los proveedores subcontratados.
  5. Que todos los montos soportados en el expedientes, estén correctamente cargados en el sistema.
  6. Documentación y declaraciones ante la Aduana.
  7. Guías de transporte (si aplica).

### ***Niveles de conocimientos en los usuarios.***

4.3 ¿Ha recibido capacitación sobre los aspectos más importantes que abarca la Providencia No. 0056 en materia de retenciones de IVA?

. ¿Conocen el Objetivo General de ésta Providencia?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
. ¿Conocen el tope en Unidad Tributaria, para retenciones en pagos en efectivo?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
. ¿Conoce el proceso de retenciones de Impuestos al Valor Agregado (IVA)?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
. ¿Sanciones por incumplimiento de ésta Providencia?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>

Cuadro 5, Consulta sobre nivel de conocimiento de la Providencia 0256, Departamento de Facturación.

A continuación se detalla en el gráfico siguiente, los resultados obtenidos:

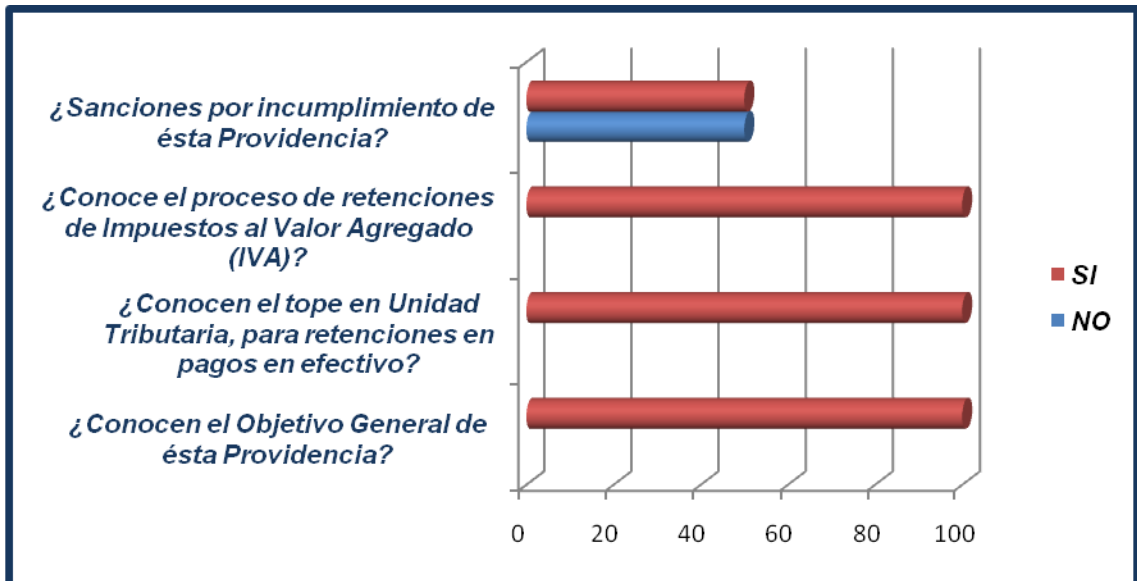


Gráfico 21, Evidencia sobre inducción recibida en materia de la Providencia No. 0056 al equipo de facturación.

Lo que muestra éste gráfico, es que se maneja buena parte de todos los aspectos más importante de ésta Providencia, sin embargo, es conveniente preparar una inducción que complete al vacío que existe en el equipo de facturación, de modo de proveer todas las herramientas necesarias para minimizar los errores u omisiones tributarias.

4.4 ¿Ha recibido información relevante sobre la Providencia 0056 y los deberes de la Entidad en calidad de agente de retención?

SI NO Comentarios:

A continuación se detalla en el siguiente gráfico, los resultados obtenidos:

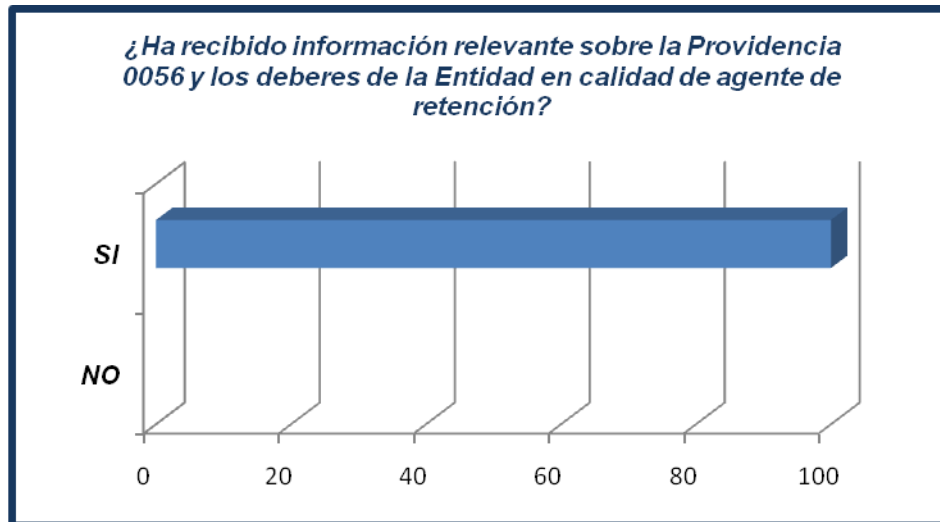


Grafico 22, Evidencia sobre inducción recibida en materia de la Providencia No. 0056, y los deberes de la Empresa en calidad de agente de retención.

Y finalmente éste último gráfico confirma el resultado del gráfico anterior, sin embargo, se debe estar refrescando constantemente éstos aspectos, de modo de evitar situaciones de olvido que puedan ocasionar riesgos tributarios en materia de retención de IVA.

## **Segunda Sección**

### ***Justificación de aplicación del Método del Proyecto factible***

En base a los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento para la recolección de datos, el cual recoge todos los aspectos fundamentales de la operacionalización de los objetivos, a continuación se presenta un cuadro que recoge un resumen general de lo obtenido y en el cual se maneja en su respectivo orden, todos los objetivos específicos que se encuentran directamente relacionados con el diagnóstico de la situación actual:

<b>1. Diagnóstico de Necesidades:</b>	<b>2. Factibilidad o Viabilidad:</b>	<b>3. El Diseño de la Propuesta:</b>
<p>1. Se logró diagnosticar el proceso actual de retenciones de Impuesto al Valor Agregado (IVA) en los pagos a favor de terceros, cuando el cliente está calificado como contribuyente especial.</p> <p>2. Se analizaron las directrices del proceso actual de retenciones de Impuesto al Valor Agregado (IVA), y se logró constatar que debido a la ausencia de un proceso estándar, se pudiera estar incurriendo en algunos incumplimientos tributarios de la normativa legal vigente.</p> <p>3. Se pudo constatar que en el personal operativo que interviene en el proceso, se presenta una marcada deficiencia en el conocimiento sobre la materia de retenciones de Impuesto al Valor Agregado (IVA).</p>	<p>Se comprobó que el desarrollo de éste Trabajo de Grado es factible, debido a que el mismo, podrá ofrecer posibles soluciones o mejoras a la problemática planteada, problemática que posee un entorno real, en el cual hay un riesgo fiscal importante.</p>	<p>El diseño de la propuesta de lineamientos estratégicos para la optimización del proceso de retención del IVA, en la emisión de pagos a favor de terceros, en su condición de contribuyente especial. Caso: Clover Internacional, C.A. Unidad de Aduana; se basó en las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Esquematizar</li> <li>. Documentar</li> <li>. Difundir</li> </ul>

Cuadro 6, Justificación del método del proyecto factible

### ***Procedimientos aplicados en el desarrollo del Proyecto factible***

A continuación se detallarán los procedimientos desarrollados a lo largo de la investigación, a través de los cuales se logró aplicar el diagnóstico, comprobación de la viabilidad, y finalmente la elaboración del diseño de la propuesta:

1. Se aplicaron los mecanismos previamente seleccionados de recolección de datos, y a través de éstos se logró documentar la

situación actual del proceso de retención de IVA en los pagos a favor de terceros, cuando el cliente está calificado como contribuyente especial.

2. Se determinó, luego de recolectar diversos soportes como evidencia, que la directriz que actualmente rige éste proceso está de acuerdo a la normativa legal vigente (el cliente, contribuyente especial, genera y paga la retención de IVA de las facturas por los servicios de terceros, siempre y cuando Clover Internacional, C.A., le facilite de forma oportuna copia de dichas facturas), sin embargo, la debilidad se presenta en que muchas veces no es oportuna la presentación de las facturas al cliente, bien por la ausencia de un esquema claro y preciso, o por desconocimiento del aspecto tributario del proceso de retención por parte del equipo operativo.
3. Efectivamente se evidenció la necesidad de adiestramiento para al equipo involucrado en éste proceso en materia de retenciones de IVA, si bien no se obtuvo una estadística del nivel de requerimiento por departamento, si se pudo corroborar que el área más urgida es el área operativa, por ser ésta quien está en contacto directo con el cliente, seguidamente es el área de cuentas por pagar, facturación y ventas; las áreas de contabilidad general e impuestos, son áreas de refuerzos para las anteriores.
4. El diseño de las herramientas estratégicas, que puedan permitir tramitar las retenciones de IVA en los pagos a favor de terceros

de forma correcta, eficaz y eficiente, se logró a través de las siguientes fases:

✓ **Esquematización**

a. Esta primera fase, sirvió de base para desarrollar la propuesta de los lineamientos estratégicos, los cuales representaron los cimientos fundamentales de la misma, con la intención de obtener un proceso productivo, eficaz y eficiente en el manejo las retenciones de IVA:

<b>Permanentes (pueden cambiar al cabo de 10-20 años)</b>	<b>Semipermanentes (cambian cada 5-10 años)</b>	<b>Temporales De corto, mediano y largo plazo (revisados anualmente)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fines:</b> Ser el Operador Logístico No. 1 a nivel nacional.</li> <li>• <b>Misión:</b> Consolidarse en el Mercado Nacional, en el sector de Servicios Integrados, como una Organización de confianza, con un personal altamente calificado, generando así beneficios tanto internos para el progreso del País.</li> <li>• <b>Valores:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Responsabilidad</li> <li>2. Puntualidad</li> <li>3. Confiabilidad</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Visión:</b>, que Clover Internacional, C.A., cuente con una Unidad de Aduanas ejemplar, tanto por procedimientos internos, como por cumplir cabalmente todas las exigencias tributarias a las cuales está obligada.</li> <li>• <b>Políticas:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener a todo el personal involucrado con el proceso, debidamente capacitado e informado.</li> <li>2. Trabajar en todo momento por mantener al personal identificado con la Organización.</li> <li>3. Mantener actualizados los Manuales de Normas y</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Objetivo:</b> Manejar el proceso de retenciones de IVA para los pagos por cuenta del cliente, de forma estándar y bajo los parámetros tributarios vigentes.</li> <li>• <b>Metas:</b> Que el Proceso arriba indicado, se desarrolle en un lapso no mayor de tres meses, y a partir de allí, evaluar el mismo mensualmente.</li> <li>• <b>Estrategias:</b> Documentar el proceso, a través de Manuales de Normas y Procedimientos, flujogramas, entre otros, y una vez desarrollados, difundirlos a todo el personal involucrado,</li> </ul>



4. Integración 5. Seguridad	Procedimientos, y publicar e informar los cambios en los mismos.	bien sea a través de manuales impresos, intranet, charlas entre otros.
--------------------------------	--	--

Cuadro 7, Aplicabilidad de los lineamientos estratégicos en el Trabajo de Grado.

✓ **Documentación**

- b. Documentar el proceso, dejándolo reflejado en un Manual de Normas y Procedimientos para cada una de las áreas involucradas con el mismo (Ver Anexos b, c, d, e, f, g).
- c. Preparar un diagrama de flujo y publicarlo en la intranet de la empresa sobre el proceso desarrollado (Ver Anexos h, i).
- d. Establecer por parte del Departamento de Impuestos, períodos de revisión mensual, para monitorear la ejecución real del proceso, en todas las áreas involucradas (Ver Anexos j).

✓ **Difusión**

- e. Difundir los Manuales de Normas y Procedimientos de las áreas involucradas con el proceso (Ver Anexos b, c, d, e, f, g) e involucrar en el cumplimiento de los mismos, a toda la Empresa, desde la alta gerencia hasta el nivel más bajo de la estructura organizativa.
- f. Publicar en la intranet de la empresa, el diagrama de flujo del proceso desarrollado (Ver Anexos h, i).

- g. Notificar a las áreas involucradas, que se realizarán reuniones de seguimientos, las cuales se proponen dejar documentadas en el formulario interno denominado “Revisión de seguimiento del proceso de retención de IVA en la emisión de pagos a favor de terceros, en su condición de contribuyente especial” Código RSP’11 (Ver Anexo j), pudiendo así monitorear de forma efectiva la ejecución real del proceso.
  
- h. Ejecutar charlas informativas y de integración (efectivamente se realizaron durante el mes de Agosto, Septiembre y Noviembre del año 2010, Ver Anexos k), en las cuales puedan participar todos los que de alguna manera intervienen en el proceso de pagos por cuenta del cliente, en donde en conjunto se realice un diagnóstico de la situación actual y al mismo tiempo se faciliten herramientas tributarias y administrativas para el área operativa.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

A continuación se presentarán las conclusiones por cada una de las áreas encuestadas:

- ***Departamento de Ventas***

1. Efectivamente si son solicitados al cliente, los requisitos básicos para conocer su calificación tributaria, los mismos quedan archivados en una "Ficha Técnica".
2. No se solicita soporte de Patente de Actividades Económicas.
3. Si se deja documentada la negociación a través de un contrato de servicio.
4. No queda incluido en el contrato de servicios de forma detallada, el esquema de pago de los servicios subcontractados, queda documentado a posterior por lo general a través de correos electrónicos.
5. No queda establecido en el contrato de servicios que las facturas de proveedores subcontractados, deben estar a nombre del cliente y no a nombre del intermediario, se ratifica a lo largo de la prestación del servicio.

- ***Departamento de Operaciones***

1. No está señalada dentro del perfil de cargo del coordinador de aduana, la actividad de verificación en el portal del SENIAT de la calificación fiscal del cliente.
2. Ausencia de un esquema, claro y preciso para la obtención por parte del cliente del comprobante de retención de IVA en el menor tiempo posible (se propone formulario diseñado en la propuesta, Ver Anexo I).
3. Ausencia de un programa, organizado y planificado de capacitación tributaria dirigido al área operativa.

- ***Dirección de Administración Y Finanzas (Departamentos de Cuentas por Pagar, Contabilidad General e Impuestos).***

1. En el equipo de Cuentas por Pagar, se evidencia ausencia de un proceso estandarizado para pagos por cuenta del cliente (se propone un formulario diseñado en la propuesta, Ver Anexo I; así como también el Manual de Normas y Procedimientos diseñado para ésta área, Ver Anexo d).
2. Se evidencia ausencia de un programa de capacitación tributaria, sobre la Providencia de Retención de IVA.
3. Dentro del Equipo de Contabilidad General, se evidencia un apropiado manejo contable del proceso de éstos tipos de pagos,

sin embargo, también se debe incluir en el esquema de capacitación y mejora del proceso (se propone el Manual de Normas y Procedimientos diseñado en la propuesta para ésta área, Ver Anexo f).

4. Y efectivamente la reciente creación de la Gerencia de Impuestos, evidencia la correcta disposición por parte de la Dirección General, en cuanto a garantizar el adecuado cumplimiento de los Deberes Formales y Materiales en materia tributaria (se propone el Manual de Normas y Procedimientos diseñado para ésta área, Ver Anexo g).

- ***Departamento de Facturación***

1. Ausencia de un procedimiento escrito (se propone el Manual de Normas y Procedimientos diseñado, Ver Anexo e).
2. Ausencia de un formato que recoja la revisión que se realiza al expediente antes de proceder a facturarlos, de manera de evitar una posible devolución de la factura de venta, lo cual afectaría el flujo de caja (se propone el formulario diseñado, Ver Anexo m).
3. Ausencia de un programa de capacitación tributaria para los miembros del Departamento.

### **Conclusiones Generales:**

- Ausencia de Manuales de Normas y Procedimientos para el Proceso de pagos por cuenta del cliente de servicios subcontratados (razón por la cual se proponen, Ver Anexos b, c, d, e, f, g).
- Se logró presentar a la alta gerencia de Clover Internacional, C.A., una propuesta estructurada en tres fases fundamentales, las cuales fueron Esquematizar, Documentar y Difundir.
- A través del desarrollo de la propuesta, se sugiere a la Organización algunos lineamientos estratégicos, de modo que puedan complementar los existentes y aplicar así una mejora continua en sus procesos.
- Previa autorización de la alta gerencia de la Empresa, se planificaron y ejecutaron de manera exitosa, diversas charlas a todo el personal que se encontraba directamente relacionado con el proceso de gastos reembolsables para ese momento, la primera de ella se denominó “1er Encuentro para el mejoramiento continuo de los Procesos Administrativos 2010”, la misma se dictó en Agosto del 2010, se realizó en Valencia y fue dirigida únicamente al personal administrativo de todas las sucursales a nivel nacional (se anexa certificado, Ver Anexo k).
- En continuación del punto anterior, se dictaron dos charlas denominadas “Gastos Reembolsables”, durante los meses de Septiembre y Noviembre del año 2010, la inicial fue en la Ciudad de Valencia en la cual asistieron los integrantes de Valencia y Puerto

Cabello, de las áreas de Ventas, Operaciones, Cuentas por Pagar, Contabilidad General e Impuestos; y el siguiente evento se llevó a cabo en la Ciudad de la Guaira, en el cual asistieron participantes de las diversas sucursales del país, como Barcelona, Caracas, San Antonio, Maracaibo y Maiquetía, lo que evidenció fielmente que la Empresa si está dispuesta a mejorar sus procesos, y educando a todos sus integrantes, es una de las formas más productivas de demostrarlo (se anexan certificados y trípticos, Ver Anexos k).

- Ausencia de mecanismos que blinden sentimientos de Identificación con la Organización de cada uno de sus empleados.
- Aplicar los Principios de los “Equipos de Efectivos de Trabajo”.
- Aplicar Políticas de Atención al Cliente.

### **Recomendaciones**

A continuación se presentarán las recomendaciones en función de cada una de las conclusiones por cada una de las áreas encuestadas:

- ***Departamento de Ventas***
  1. Un correcto y adecuado esquema de archivo, tanto físico como electrónico, para el formulario de control denominado “Ficha Técnica” y sus respectivos anexos, de modo que sean de fácil acceso para los integrantes de las áreas involucradas con el proceso.

2. Cubrir la necesidad de capacitación tributaria para los integrantes del equipo de ventas, con la coordinación de la Gerencia de Impuestos.
3. Disponibilidad del contrato de servicios para todos los involucrados con el proceso, bien sea a través de una base de datos electrónica, o impresos y adjuntados al expediente.
4. Considerar la posibilidad de incluir en el contrato de servicios, la siguiente clasificación para pagos de los servicios subcontratados:
  - a. **Anticipo de cliente:** el cliente deposita en las cuentas bancarias de Clover Internacional, el dinero que se requiera para los servicios subcontratados (Ver Anexo h).
  - b. **Financiamiento:** el cual será con un recargo del porcentaje determinado por las gerencias involucradas (Operaciones y Tesorería) y hasta un tope establecido (Ver Anexo h).
  - c. **Pagos directos del cliente:** son los realizados directamente por el cliente al proveedor subcontratado.
    - ✓ Hacer ésta acotación antes de dar inicio a la prestación de servicio, y que la misma aparezca en el contrato de servicios, evitará situaciones de confusión, que complican el finiquito del servicio, y en algunos casos afectan el resultado final en la satisfacción al cliente.



- ***Departamento de Operaciones***

1. Incluir en los perfiles de cargo de los coordinadores de aduana, la verificación de la calificación tributaria del cliente en el portal del SENIAT, de modo de evitar que unos los hagan y otros no.
2. Evaluación por parte de la alta Gerencia tanto Operativa y Administrativa, de las siguientes herramientas estratégicas:
  - a. Formato de Denominado “CGR’11”, el cual se puede utilizar para obtener el cálculo exacto del gasto reembolsable, así como también el monto de las retenciones de impuestos (Ver Anexo l).
  - b. Flujograma del proceso de pagos de gastos por cuenta del cliente, Modalidad Anticipos de cliente, denominado “FGRA’11” (Ver Anexo h).
  - c. Flujograma del proceso de pagos de gastos por cuenta del cliente, Modalidad Financiamiento, denominado “FGRF’11” (Ver Anexo i).
3. Desarrollar con el apoyo de la Gerencia de Impuestos, un programa de capacitación tributaria para todo el equipo operativo, el cual abarque un adecuado y factible esquema de seguimiento (Ver Anexo m).

- ***Dirección de Administración Y Finanzas (Departamentos de Cuentas por Pagar, Contabilidad General e Impuestos).***

1. Evaluación por parte de la alta Gerencia tanto Operativa y Administrativa, de las siguientes herramientas estratégicas:
  - a. Formato de Denominado "CGR'11", el cual se puede utilizar para obtener el cálculo exacto del gasto reembolsable, así como también el monto de las retenciones de impuestos (Ver Anexo l).
  - b. Flujograma del proceso de pagos de gastos por cuenta del cliente, Modalidad Anticipos de cliente, denominado "FGRA'11" (Ver Anexo h).
  - c. Flujograma del proceso de pagos de gastos por cuenta del cliente, Modalidad Financiamiento, denominado "FGRF'11" (Ver Anexo i).
2. Ser una Dirección de asesoría permanente en cuanto al aspecto tributario se refiere, así como también poder desarrollar y presentar a la Unidad de Aduana, una planificación sobre la inducción necesaria, y el esquema de seguimiento que permita aplicar los principios de mejora continua.

- ***Departamento de Facturación***

1. Evaluación por parte de la alta Gerencia tanto Operativa y Administrativa, de las siguientes herramientas estratégicas:

- a. Formato de Denominado “CGR’11”, el cual se puede utilizar para obtener el cálculo exacto del gasto reembolsable, así como también el monto de las retenciones de impuestos (Ver Anexo l).
  - b. Flujograma del proceso de pagos de gastos por cuenta del cliente, Modalidad Anticipos de cliente, denominado “FGRA’11” (Ver Anexo h).
  - c. Flujograma del proceso de pagos de gastos por cuenta del cliente, Modalidad Financiamiento, denominado “FGRF’11” (Ver Anexo i).
2. Evaluación por parte de la Gerencia Operativa, Departamento de Facturación, del formato “RPE’11”, el cual puede recoger la revisión final del expediente antes de proceder a facturar al cliente (Ver Anexo m).
  3. Considerar a todos los miembros de éste equipo, en el programa de capacitación tributaria sobre ésta materia.

***Recomendaciones Generales:***

- Desarrollar lineamientos estratégicos para el proceso de pagos por cuenta del Cliente de servicios subcontratados, con el objetivo de que los mismos sean el norte a donde se quiere llegar, con la intención de que Clover Internacional, C.A., se mantenga en el mercado de servicios de aduana, como la Empresa más productiva y exitosa

(revisión evaluación de los lineamientos estratégicos, propuestos en el presente Trabajo de Grado, Ver Cuadro 7).

- Desarrollo de los Manuales de Normas y Procedimientos, con Políticas y objetivos claros y precisos, dirigidos a guiar éste proceso, con revisiones periódicas y aprobaciones de todas las áreas involucradas (Ver Anexos b, c, d, e, f, g).
- Divulgación a todos los involucrados, de los Manuales de Normas y Procedimientos en el proceso de pagos por cuenta del cliente de servicios subcontratados, e incluso publicar en la intranet para conocimiento de todos los miembros de la Organización.
- Desarrollar un programa de capacitación tributaria dirigido a todas las áreas involucradas con el proceso, y atender por orden de prioridades.
- Continuar desarrollando Jornadas de Integración y capacitación sobre el correcto manejo de los “Gastos Reembolsables”, en el cual se incluya al personal de todas las sucursales del país.
- Con ésta propuesta, la Empresa contará con una guía completa que le permitirá ejecutar el proceso de prestación de servicios aduanero a clientes calificados como contribuyente especial, cumpliendo con las actuales exigencias tributarias en materia de retención de IVA y al mismo tiempo estandarizar el proceso operativo-administrativo, mejorando los tiempo de ejecución, y obteniendo como resultados clientes realmente satisfechos.

- Reuniones que fomenten en todos los trabajadores, el desarrollo de sentimientos de Identificación con la Organización, de modo que una vez identificados con la Empresa, se motiven a determinar situaciones no adecuadas, que puedan ser analizadas y mejoradas.
- Desarrollo de “Equipos de Efectivos de Trabajo”, de modo que se entienda que todos dentro de una Organización, son necesarios e importantes y se deben comunicarse claramente de modo de evitar situaciones confusas, que pudieran afectar su actuación delante de los clientes.
- En la medida que la Empresa, trabaje en función de prestar un servicio con una alta calidad, compromiso y responsabilidad, buscando al mismo tiempo mantener contentos e identificados a sus trabajadores, los clientes, se sentirán continuamente bien atendidos y con la certeza de obtener los resultados esperados, situación que con seguridad mantendrá a la Empresa en el mercado, como una Organización Exitosa y Competitiva.

## LISTA DE REFERENCIAS

- ✓ Carmona Borjas, J. (Comp.). (2003). **60 Años de Imposición a la Renta en Venezuela**. Caracas, Venezuela: A.V.D.T.
- ✓ Carmona Borjas, J. (Comp.). (2004). **La Imposición al Valor Agregado (IVA) en Venezuela**. Caracas, Venezuela: A.V.D.T.
- ✓ Francés, A. (2005). **Estrategia para la Empresa en América Latina**. Caracas, Venezuela: Ediciones IESA.
- ✓ Sabino, C. (2006). **El proceso de Investigación**. Caracas, Venezuela: Editorial Panapo.
- ✓ Sanmiguel Sanjuan, E. (2006). **Diccionario de Derecho Tributario**. Valencia, Venezuela: Ediciones Lizcalibros, C.A.
- ✓ Código Orgánico Tributario. (2001, Octubre 17). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela**, 37.305, octubre 17, 2001.
- ✓ Ley del IVA. (2007, febrero 26). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela**, 38.632, febrero 26, 2007.
- ✓ Reglamento de la Ley del IVA. (1999, julio 12). **Gaceta Oficial de la República de Venezuela**, 5.363, julio 12, 1999.
- ✓ Providencia Administrativa No. SNAT/2005/0056, mediante la cual se designan agentes de retención del impuesto al valor agregado, enero 27, 2005.

# **ANEXOS**