

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA RECUPERACION DE  
RETENCIONES IVA VENTAS ACUMULADAS A JUNIO 2006 EN LA  
EMPRESA CARTONERA DEL CARIBE, C. A., UBICADA EN LA ZONA  
INDUSTRIAL DE SAN VICENTE I, MARACAY, ESTADO  
ARAGUA**

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

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA RECUPERACION DE  
REIENCIONES IVA VENTAS ACUMULADAS A JUNIO 2006 EN LA  
EMPRESA CARTONERA DEL CARIBE, C. A., UBICADA EN LA ZONA  
INDUSTRIAL DE SAN VICENTE I, MARACAY, ESTADO ARAGUA**

Autora:  
Solís, Yris

La Morita, Octubre de 2009

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

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA RECUPERACION DE  
REIENCIONES IVA VENTAS ACUMULADAS A JUNIO 2006 EN LA  
EMPRESA CARTONERA DEL CARIBE, C. A., UBICADA EN LA ZONA  
INDUSTRIAL DE SAN VICENTE I, MARACAY, ESTADO ARAGUA**

Tutora:  
Kathy Benítez

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública  
Por: Kathy Beníteziii  
C.I. 8.622.380

La Morita, Octubre de 2009

## **DEDICATORIA**

*Principalmente a Dios por guiarme en cada uno de mis pasos, por darme fortaleza para alcanzar esta meta tan importante en mi vida y a mis padres, siempre latentes en mi mente y corazón.*

*Yris Solís*

## **AGRADECIMIENTOS**

*Principalmente agradezco a Dios todopoderoso por haberme encaminado y dado la fuerza de voluntad para realizar mis estudios con optimismo sin el cual no hubiese podido llevar a cabo esta etapa de mi vida para la obtención del título de Licenciado en Contaduría Pública.*

*A la Universidad de Carabobo Campus La Morita, quien fue responsable de mi formación a nivel profesional*

*A la licenciada Kathy Benítez por orientarme con sus conocimientos en la materia y brindándome las herramientas necesarias así como su apoyo profesional para la realización de este trabajo.*

*A mis padres, hermanas y amigos quienes han estado acompañándome y orientándome en mi formación y los cuales con su apoyo y entusiasmo me han motivado en el logro del objetivo trazado.*

*De igual manera agradezco a la empresa Cartonera del Caribe, C.A. por apoyarme permitiendo la realización del proyecto de investigación basado en situaciones reales de la empresa.*

*Para todos ustedes agradecida por siempre.*

## ÌNDICE GENERAL

	<b>PÁG.</b>
ÌNDICE DE CUADROS.....	vi
ÌNDICE DE GRÁFICOS.....	viii
ÌNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
INTRODUCCIÒN.....	xi
<b>CAPÌTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del Problema.....	13
Formulaciòn del Problema.....	18
Objetivos de la Investigaciòn.....	19
Objetivo General.....	19
Objetivos Específicos.....	10
Justificaciòn de la Investigaciòn.....	20
<b>CAPÌTULO II</b>	
<b>MARCO TEÒRICO</b>	
Antecedentes de la Investigaciòn.....	22
Antecedentes de la Organizaciòn.....	26
Reseña Històrica de la Empresa.....	27
Misiòn y Visiòn de la Organizaciòn.....	28
Estructura Organizativa de la Empresa.....	29
Bases Teòricas.....	29
La Administraciòn Tributaria.....	30
Funciones de la Administraciòn Tributaria.....	33
Fines de la Administraciòn Tributaria.....	34
Los Tributos.....	34

Clasificación de los Tributos.....	35
Los Impuestos.....	36
Clasificación de los Impuestos.....	37
Diferencias Conceptuales entre Tasa e Impuesto.....	38
Efectos Económicos de los Impuestos.....	39
Extinción de la Obligación Tributaria.....	40
Sujetos Pasivos.....	41
Impuesto al Valor Agregado (IVA).....	42
Tarifas y Base Imponible del Impuesto.....	43
Sujetos Pasivos del IVA.....	43
Retenciones de Impuesto.....	45
Retención del Impuesto al Valor Agregado.....	45
Agentes de Retención del Impuesto al Valor Agregado.....	45
Procedimientos Administrativos.....	47
Bases Legales.....	48
Definición de Términos.....	54
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
Diseño y Tipo de Estudio.....	57
Métodos de Investigación.....	60
La Observación.....	60
El Análisis.....	61
La Síntesis.....	61
Población y Muestra.....	62
Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información.....	63
La Observación.....	64
La Encuesta.....	64
Validez de los Instrumentos de Medición.....	66

Confiabilidad de los Instrumentos de Medición.....	68
Técnicas de Análisis de la Información.....	70
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>PRESENTACION Y ANALISIS DE LA INFORMACION</b>	
Resultados del Cuestionario.....	72
I Parte Características Generales del Manejo de Retenciones IVA Ventas.....	73
II Parte. Procedimiento de retención IVA Ventas.....	81
III Debilidades y Fortalezas en la Recuperación de las Retenciones IVA Ventas.....	83
IV Parte. Aspectos Señalados en la Providencia Administrativa N° 0056, el Código Orgánico Tributario y la Ley de IVA Para la Recuperación de Retenciones IVA Ventas.....	92
<b>CAPITULO V</b>	
<b>LA PROPUESTA</b>	
Presentación.....	95
Fundamentación.....	95
Objetivos de la Propuesta.....	96
Objetivo General.....	96
Objetivos Específicos.....	96
Justificación de la Propuesta.....	97
Estructura de la Propuesta.....	98
Establecimiento de las Fases de Procedimiento Administrativo Para la Recuperación de las Retenciones IVA Ventas Acumuladas.....	98
Fase 1. Iniciación.....	98
Fase 2. Sustanciación.....	99
Fase 3. Decisión.....	100
Identificación de los Requisitos Mínimos Para la Solicitud de	

Recuperación de Retenciones IVA Ventas Acumuladas.....	100
Determinación de las Formas o Modelos que Utilizara la Empresa Para Solicitar la Recuperación de las Retenciones IVA Ventas Acumuladas. ....	101
CAPITULO VI	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones.....	107
Recomendaciones.....	109
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA.....	111
ANEXOS.....	114

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro</b>	<b>PÁG.</b>
1 Escala de Evaluación Utilizada.....	67
2 Significados de los Valores del Coeficiente de Validez.....	68
3 Criterios de Valores de Confiabilidad.....	69
4 Disponibilidad de Comprobantes para el Descuento de Retenciones IVA ventas.....	73
5 Relaciones de la Empresa con Diferentes Tipos de Contribuyentes... ..	74
6 Tipos de Contribuyentes con los que se Relaciona la Empresa.....	75
7 Disponibilidad de Información Actualizada de los Clientes.....	76
8 Presentación de los Montos Retenidos en la Declaración de IVA Mensual.....	77
9 Aplicación de Mecanismos de Control para la Exactitud de los Montos Retenidos.....	78
10 Recepción Oportuna de las Comprobantes de Retención IVA Ventas.	79
11 Tipos de Control Utilizados para la Solicitud de los Comprobantes de Retención.....	80
12 Pasos Efectuados por la Empresa para las Retenciones IVA Ventas...	81
13 Encargados de Realizar los Procedimientos de Retención IVA Ventas.....	82
14 Solicitud de la Recuperación de Retenciones IVA Ventas.....	83
15 Numero de Solicitudes Realizadas para la Empresa.....	84
16 Disponibilidad de un Resumen Cronológico de las Retenciones IVA Ventas.....	85
17 Disponibilidad de Información Oportuna Sobre las Retenciones IVA Ventas.....	86
18 Conocimiento de la Normativa Legal Vigente para la Recuperación	

de las Retenciones IVA Ventas.....	87
19 Conocimiento de las Condiciones para Solicitar la Recuperación de las Retenciones IVA Ventas.....	88
20 Complejidad de las Solicitud de la Recuperación de Retenciones IVA Ventas.....	89
21 El Portal del SENIAT como Medio Facilitador para la Solicitud de las Retenciones IVA Ventas.....	90
22 Disponibilidad de Personal Calificado.....	91
23 Elementos Contenidos en el Marco Legal para la Recuperación de Retenciones IVA Ventas.....	92
24 Elaboración de un Procedimiento Administrativo para la Orientación de la Solicitud de Recuperación de Retenciones IVA Ventas.....	94
25 Aceptación de un Procedimiento para la Recuperación de las Retenciones IVA Ventas.....	95

## INDICE DE GRAFICOS

<b>Grafico</b>	<b>PÁG.</b>
1 Disponibilidad de Comprobantes para el Descuento de Retenciones IVA ventas.....	73
2 Relaciones de la Empresa con Diferentes Tipos de Contribuyentes. . .	74
3 Disponibilidad de Información Actualizada de los Clientes. ....	76
4 Aplicación de Mecanismos de Control para la Exactitud de los Montos Retenidos.....	78
5 Recepción Oportuna de las Comprobantes de Retención IVA Ventas.	79
6 Encargados de Realizar los Procedimientos de Retención IVA Ventas.....	82
7 Solicitud de la Recuperación de Retenciones IVA Ventas.....	83
8 Numero de Solicitudes Realizadas para la Empresa.....	84
9 Disponibilidad de un Resumen Cronológico de las Retenciones IVA Ventas.....	85
10 Disponibilidad de Información Oportuna Sobre las Retenciones IVA Ventas.....	86
11 Conocimiento de la Normativa Legal Vigente para la Recuperación de las Retenciones IVA Ventas.....	87
12 Conocimiento de las Condiciones para Solicitar la Recuperación de las Retenciones IVA Ventas.....	88
13 Complejidad de las Solicitud de la Recuperación de Retenciones IVA Ventas.....	89
14 El Portal del SENIAT como Medio Facilitador para la Solicitud de las Retenciones IVA Ventas.....	90
15 Disponibilidad de Personal Calificado.....	91
16 Elaboración de un Procedimiento Administrativo para la Orientación	

de la Solicitud de Recuperación de Retenciones IVA Ventas.....	93
17 Aceptación de un Procedimiento para la Recuperación de las Retenciones IVA Ventas.....	94

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura</b>	<b>PÁG.</b>
1 Estructura Organizacional de Cartonera del Caribe, C.A. ....	31
2 Procedimientos Administrativos para la Recuperación de las Retenciones IVA Ventas.....	102
3 Formato de Lista d Retenciones IVA Acumuladas por Periodo.....	105
4 Formato de Destino de las Retenciones Acumuladas.....	106

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

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA RECUPERACIÓN  
DE RETENCIONES IVA VENTAS ACUMULADAS A JUNIO 2006 EN LA  
EMPRESA CARTONERA DEL CARIBE, C.A., UBICADA EN LA ZONA  
INDUSTRIAL DE SAN VICENTE I, MARACAY, ESTADO ARAGUA**

**Autora:** Yris Solís  
**Tutora:** Kathy Benítez  
**Año:** 2009

**RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo proponer procedimientos administrativos para la recuperación de retenciones IVA venta basada en la Providencia Administrativa N° 0056, caso: Cartonera del Caribe, C.A.; ubicada en la Zona Industrial de San Vicente I, Maracay, estado Aragua. La metodología se enmarcó en la modalidad de proyecto factible, bajo una investigación de campo, de carácter descriptivo y apoyo documental. La población estuvo compuesta por la totalidad del personal del área de contabilidad de la empresa, cuyo tamaño es de 5 personas, utilizándose el estudio censal que implicó que la muestra sea el equivalente a la población.

Para la recolección de los datos se utilizó la observación directa y el cuestionario mixto, el cual fue revisado por 3 especialistas. Los resultados obtenidos fueron presentados en tablas de distribución de frecuencias y porcentajes, graficados en diagramas e interpretados cuantitativamente. Mediante los hallazgos recabados, se concluye que la empresa en estudio cumple cabalmente con los deberes formales y materiales exigidos en el manejo de retenciones IVA ventas. Sin embargo, el personal del área contable presenta desconocimiento sobre las pautas para la solicitud de recuperación de retenciones, lo cual ha influido en que no se aproveche este beneficio fiscal. Por ello se elabora una propuesta que especifique las fases para la solicitud de recuperación, los requisitos mínimos y los modelos de reportes que orienten a la empresa en el uso de este mecanismo planteado en la Providencia Administrativa. De allí que se recomienda su implementación.

Descriptor. Procedimientos administrativos, retenciones IVA ventas, solicitud de recuperación, toma de decisiones.

## INTRODUCCIÓN

El sistema tributario es el encargado de la administración de los ingresos provenientes de los impuestos, tasas y contribuciones especiales con el fin de cubrir las necesidades del colectivo, de allí que para maximizar la actividad contralora, el Estado implementó entre sus políticas fiscales una figura mediante la cual se pueda asegurar la disminución de la evasión fiscal. Ésta figura es denominada retenciones tributarias y se han aplicado a diversos impuestos y contribuciones fiscales.

Por tal motivo, se crea la providencia que designa a los contribuyentes especiales agentes de retención de IVA, el cual lo introdujo el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) a la Asamblea Nacional, con la peculiaridad que no presenta una exposición de motivos, lo que implica que al menos formalmente se desconocen los objetivos que se persiguen con su implementación. Más aun, establece las pautas que rigen su funcionamiento conjuntamente con los organismos que sean necesarios para la realización de las retenciones respectivas.

En este sentido, una de las retenciones que ha generado mayor impacto en el aparato productivo es la atinente al Impuesto al valor Agregado (IVA), debido a que está vinculada con la compra e importación de bienes muebles y la prestación de servicios, lo cual incide en los costos de producción y en los ingresos. Es así como la Providencia Administrativa N° 0056 contempla las operaciones sujetas a retención, el porcentaje a aplicar, plazos y los pasos a seguir para enterar los importes practicados, evidenciándose lo rígido del control tributario.

Ahora bien, existe el caso de organizaciones que han realizado cabalmente sus funciones como agentes de retención, pero que al determinar su cuota tributaria al final de cada período comprueban que han mantenido durante al menos tres (3) períodos consecutivos un monto de retenciones practicadas sin descontar, es decir,

que el importe del crédito fiscal es superior al débito fiscal y por esta razón enfrentan problemas en la liquidez y disponibilidad de fondos, e igualmente en el nivel de capital de trabajo mínimo para cubrir las operaciones, lo que podría influir en la estabilidad económica y financiera de estas empresas.

De esta manera, la providencia antes mencionada describe el procedimiento que las empresas necesitan efectuar para solicitar ante el SENIAT el reintegro de las retenciones que les han sido practicadas, con el fin de aprovechar esta medida y fortalecer los márgenes de solvencia y liquidez. Sin embargo, el procedimiento no está claramente detallado y aunado al escaso conocimiento de algunos sujetos pasivos especiales en materia de procedimientos administrativos no han recurrido a esta medida para la recuperación de las retenciones y, en consecuencia, no han podido percibir los beneficios que ofrece la Administración Tributaria con esta medida y continúan con dificultades en el flujo de efectivo.

Por consiguiente, el presente estudio se orienta hacia la propuesta de procedimientos administrativos en materia de recuperación de las retenciones IVA ventas para la empresa Cartonera del Caribe, C. A., ubicada en la Zona Industrial de San Vicente I, Maracay, estado Aragua, con el fin de otorgar un medio que le permita realizar adecuadamente la solicitud respectiva y recupere progresivamente los importes de retención que le han sido practicados, por lo que es necesario mejorar la visión que tienen los contribuyentes sobre la Administración Tributaria.

A tal efecto, la consecución de este propósito implicó que la información obtenida para este trabajo de grado se haya estructurado y presentado en seis (6) capítulos que seguidamente se describen:

**Capítulo I. El Problema:** Contempla los síntomas, causas y consecuencias del problema seleccionado, desde una óptica general hasta una particular. Así mismo, se

planteó la interrogante, los objetivos de la investigación y la justificación del estudio.

**Capítulo II. Marco Teórico:** Abarca el marco referencial o de apoyo del estudio, compuesto por las investigaciones o antecedentes relacionados directa o indirectamente con el tema, los aspectos organizacionales, los fundamentos teóricos y legales, así como la definición de términos.

**Capítulo III. Marco Metodológico:** Indica los aspectos metodológicos que se utilizaron en la investigación, comenzando con el tipo de estudio, métodos investigativos, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, consideraciones de validez y confiabilidad, al igual que las técnicas de análisis de la información; además se muestra la operacionalización de variables.

**Capítulo IV. Presentación y Análisis de la Información:** Contiene los resultados obtenidos por la investigación a través del cuestionario aplicado, los cuales fueron presentados en tablas estadísticas de distribución de frecuencias y porcentajes, representados en diagramas circulares e interpretados cuantitativamente para el logro de los objetivos.

**Capítulo V. La Propuesta:** Comprende la propuesta de procedimientos administrativos cuyo contenido es la presentación, objetivos, fundamentación, justificación, desarrollo, factibilidad y administración de la propuesta.

**Capítulo VI Conclusiones y Recomendaciones:** Indica las conclusiones derivadas del estudio y las recomendaciones para la implementación de la propuesta.

Por último, se expone la lista de referencias utilizadas en este trabajo, así como los anexos que lo complementan.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del Problema**

El sistema tributario es utilizado para regular la actividad de los sujetos pasivos sobre aquellos impuestos que hayan sido creados para la recaudación de los ingresos que contribuyen a cumplir con las funciones propias del Estado. Es así como este sistema es ejercido por un conjunto de órganos, entre ellos, la Administración Tributaria, cuyas funciones principales son asegurar las metas de recaudación y efectuar un seguimiento continuo a los contribuyentes.

De esta manera, para fortalecer el control sobre los sujetos pasivos, la Administración Tributaria instrumentada en el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) ha creado una figura denominada retención de IVA, con el propósito de agilizar la recaudación de los fondos y obtener información actualizada sobre las operaciones de los contribuyentes. De ahí que a través de las retenciones aquellos sujetos pasivos que sean designados por el SENIAT están en la obligación de fungir como agentes de retención en los impuestos correspondientes y enterar esos montos en los plazos establecidos.

En este sentido, entre los impuestos que están sometidos a la figura de retenciones destaca el Impuesto al Valor Agregado (IVA), cuya finalidad expresada en el Artículo 1 de la ley, publicada en Gaceta Oficial Nº 38.632, de fecha 26 de Febrero de 2007 grava las operaciones relacionadas con la compra de bienes nacionales e importados, así como la prestación de servicios, de las cuales se originan los respectivos créditos y débitos fiscales que posteriormente serán compensados por medio de la declaración que se realiza mensualmente para el caso de los contribuyentes ordinarios (es decir, aquellos cuya actividad económica implica el cobro del impuesto a través de las ventas o servicios).

Lo antes señalado indica que las operaciones gravadas por el IVA generan un crédito fiscal por las compras, gastos o servicios incurridos y un débito fiscal por ingresos obtenidos. La compensación entre ambas cantidades determina la cuota tributaria de un período determinado, la cual puede ser la existencia de un pasivo o excedente de crédito fiscal para el mes siguiente.

Por consiguiente, la retención IVA acelera este proceso en cuanto a que exige el enteramiento de las cantidades practicadas por concepto de compras, gastos y servicios cada quince (15) días según los procedimientos establecidos en la Providencia Administrativa 0056, publicada en Gaceta Oficial N° 38.136, de fecha 20 de Febrero de 2005, aplicable a aquellos sujetos pasivos calificados con la condición de especiales según el volumen de sus ingresos anuales.

Es importante notar que la figura de retención IVA se ha aplicado con anterioridad en otros países como Colombia, México, Argentina, Perú, entre otros, y ha provocado la efectividad en el control de la recaudación, aún cuando se han percibido efectos financieros y económicos adversos para los agentes de retención en cuanto a la dificultad de contar con una disponibilidad de efectivo para cumplir con esta obligación, sobre todo si las empresas presentan problemas en las gestiones de pagos y cobranzas.

Así mismo, es notorio que la implementación de las retenciones IVA trae consigo un control adicional en los agentes de retención porque necesitan cerciorarse de que sus proveedores cumplen a cabalidad con los requisitos contenidos en la Providencia Administrativa 0056 antes de aplicar el porcentaje de retención correspondiente, pues de lo contrario estarían realizando prácticas indebidas de los montos retenidos y serían objeto de sanciones.

Ahora bien, existe a su vez un escenario en el que se sitúan algunos

contribuyentes especiales y es que el comportamiento de sus ventas son estacionales, es decir, que existen períodos donde el volumen de ventas se incrementan y en otros disminuye drásticamente, aún cuando se mantiene el nivel de egresos por concepto de compras, importaciones, gastos entre otros. Esto provoca que en algunos períodos el monto correspondiente a los créditos fiscales supere significativamente al de los débitos fiscales, lo que se traduce en una salida considerable de fondos por el pago de las retenciones de créditos fiscales y son una disponibilidad restringida de efectivo que podría obligar a la solicitud de financiamiento y, por ende, elevar la carga de obligaciones de una organización.

Es por esto que el SENIAT ha establecido un medio para que aquellos contribuyentes especiales que presenten la particularidad de contar con excedentes de créditos fiscales y además retenciones de IVA acumuladas y no aplicadas durante tres (3) o más períodos impositivos, puedan solicitar la recuperación de éstos a través de condiciones estipuladas en la Providencia Administrativa N° 0056. En esta providencia se indican los procedimientos administrativos para optar por la recuperación de los montos de las retenciones IVA y con ello los sujetos pasivos especiales podrán compensar deudas tributarias que implicarían una salida de efectivo, que podría utilizarse para cubrir otras obligaciones tributarias.

A tal efecto, en los procedimientos contemplados en la providencia antes mencionada se inicia con una solicitud ante la División de Recaudación de la Gerencia de Tributos Internos a nivel regional en la cual se expongan los motivos de la recuperación y el período impositivo correspondiente. Así mismo, se puntualiza que dicha solicitud estaría respaldada por los soportes (comprobantes, declaraciones entre otras), que evidencien la acumulación de retenciones de créditos fiscales.

De esta manera, la División de Recaudación podrá responder a la solicitud en un plazo inferior a 30 días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud, en

caso de que transcurrido el plazo y no exista pronunciamiento alguno de la división de recaudación, se entenderá que la resolución de la solicitud ha sido negativa.

Partiendo de lo antes expuesto, se tiene que el procedimiento administrativo antes descrito refleja la rigidez del organismo tributario para admitir la recuperación de los créditos fiscales y que aunado a la poca difusión que se ha realizado sobre el mismo, existiría cierto desconocimiento y/o resistencia por parte de los sujetos pasivos especiales a recurrir por esta opción y, en consecuencia, estarían perdiendo la posibilidad de aprovechar este beneficio fiscal.

En el ámbito venezolano, las empresas calificadas con la condición de especiales que se encuentran en la situación de requerir a la Administración Tributaria la recuperación de créditos fiscales provenientes de las retenciones de IVA, se han visto favorecidas con esta medida que les permite reinvertir esos montos que habían sido enterados, en el pago de gastos operativos o en el fortalecimiento del capital de trabajo; más aun, existe una proporción de organizaciones que bien sea por desconocimiento o por la falta de asesoría se han inhibido del tema y han estado excluido de los beneficios que ofrece el procedimiento para dicho reintegro, lo que conduciría a que enfrenten problemas en el mediano y largo plazo para su continuidad.

Por su parte, en el estado Aragua cabría señalar que se encuentra una situación similar donde los contribuyentes especiales estarían desaprovechando las oportunidades que ofrece la recuperación de los créditos fiscales para impulsar su capacidad operativa, además de cancelar sin inconvenientes las retenciones subsiguientes.

Es importante destacar que en el estado Aragua se encuentra el mayor parque industrial del país ya que concentra un aproximado de 1.713 industrias que ocupan a

151.381 trabajadores. En estos núcleos industriales se concentra una importante fuerza de trabajo y calificada gestión gerencial, sumándose enormes mercados de consumo. Además, estas industrias se benefician por el fácil acceso de materias primas importadas por los puertos de La Guaira, de Puerto Cabello y el aeropuerto de Maiquetía. Entre las Zonas Industriales más importantes del estado Aragua destacan: Zona Industrial Piñonal Sur, Zona Industrial El Piñonal II, Zona Industrial Santa Cruz de Aragua, Zona Industrial Cagua - Cagua, Zona Industrial Guayas - Las Tejerías, Zona Industrial - Campo Alegre – Cagua y la Zona Industrial San Vicente - Maracay donde reside el mayor número de industrias.

Dentro de la perspectiva en la que los contribuyentes especiales estarían desaprovechando las oportunidades que ofrece la recuperación de los créditos fiscales, se ubica la empresa Cartonera del Caribe, C. A., ubicada en la Zona Industrial de San Vicente I, Maracay, estado Aragua, la cual se dedica a la elaboración y comercialización de bobinas, papeles en bobinas, cartones en láminas, entre otros. Además, mantiene un volumen promedio de ventas mensuales de Bs. 130.000 aproximadamente. A su vez, durante observaciones preliminares, se percibió que la empresa desde el año 1995 fue calificada como contribuyente especial y desde entonces ha presentado excedentes en los créditos fiscales, debido a los altibajos en sus ventas, así como también carece de una sólida cultura tributaria, lo que evidenciaría el desconocimiento de las medidas para recuperar los créditos fiscales derivados de las retenciones IVA ventas, por lo que enfrentaría problemas de liquidez para cubrir sus operaciones

De acuerdo con lo antes señalado, se tiene que si la empresa Cartonera de Caribe, C. A., no se interesa en profundizar en los medios e instrumentos emanados por la Administración Tributaria acerca de las retenciones IVA, estaría perdiendo la oportunidad de recuperar progresivamente el monto de los créditos fiscales retenidos y enterados en periodos anteriores y, por lo tanto, se estrecharía cada vez más su

disponibilidad para cancelar sus obligaciones sin retrasos, entre ellas el pago de retenciones y que implicaría la imposición de sanciones pecuniarias.

A su vez, si la organización abordada se actualiza en lo que respecta a las retenciones IVA, y en particular a los procedimientos administrativos para recuperar los créditos fiscales contará con un ingreso adicional para mantener un capital de trabajo, además que se estará fortaleciendo su cultura tributaria sobre los deberes y beneficios en esta materia.

Visto así, la empresa tendrá que implementar acciones para conocer en detalle las condiciones establecidas en el procedimiento de recuperación de créditos fiscales, de manera que realice en el corto plazo sus solicitudes y éstas sean procesadas positivamente para ello se considera viable la elaboración de una guía que explique los pasos para efectuar dicho procedimiento, debido a lo limitado y técnico en que se encuentra especificado en la providencia.

Por consiguiente, esta investigación se enfocará hacia la búsqueda de información sobre las fallas que posee la empresa en cuanto al procedimiento de recuperación de créditos fiscales, en función a ello proponer una guía que sirva de información a la empresa.

### **Formulación del Problema**

¿Cómo serían los procedimientos administrativos para la empresa Cartonera del Caribe, C. A.; ubicada en la Zona Industrial de San Vicente I, Maracay, estado. Aragua para que pueda recuperar efectivamente los créditos fiscales, montos derivados de las retenciones de IVA Ventas, basándose en la Providencia Administrativa N° 0056?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Proponer procedimientos administrativos para la recuperación de retenciones IVA Ventas basados en la Providencia Administrativa N°. 0056, Caso: Cartonera del Caribe C.A., ubicada en la Zona Industrial de San Vicente I, Maracay, estado. Aragua.

### **Objetivos Específicos**

- 1- Identificar las características generales de la empresa en estudio en cuanto al manejo de retenciones IVA Ventas.
- 2- Describir el procedimiento que realiza la empresa en estudio para cumplir con la retención IVA Ventas
- 3- Establecer las debilidades y fortalezas que presenta la empresa abordada para recuperar las retenciones de IVA Ventas.
- 4- Determinar los aspectos señalados en la Providencia Administrativa N° 0056, la Ley de Impuesto al Valor Agregado y el Código Orgánico Tributario que puedan ser utilizados en la recuperación de retenciones IVA Ventas por la empresa en estudio.
- 5- Diseñar los procedimientos administrativos para recuperar las retenciones IVA Ventas de la empresa Cartonera del Caribe, C. A.

## **Justificación de la Investigación**

El control tributario es realizado por la Administración Tributaria para asegurar el cumplimiento de los deberes formales y materiales de los contribuyentes. Uno de los medios que se ha implementado con mayor eficacia corresponde al régimen de retenciones, entre ellos el del Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Este régimen de retenciones IVA obliga a los agentes de retención que, por lo general, son los sujetos pasivos en condición de especiales a tomar en forma parcial o total de sus proveedores el monto de los créditos fiscales y enterarlo en forma quincenal según los plazos y condiciones dispuestas por la Administración Tributaria.

De esta manera, mientras mayor sea el número de operaciones por concepto de compras y gastos mayor será el monto de créditos fiscales a retener y enterar, lo cual resulta desfavorable desde el punto de vista de la liquidez si existe una tendencia en superar los débitos fiscales a los créditos fiscales.

Para ello, existe un mecanismo para que el contribuyente recupere tales créditos producto de las retenciones practicadas, aunque para gozar de este beneficio necesita cumplir con un procedimiento administrativo, el cual en algunos casos es desconocido o presenta confusión por lo técnico del procedimiento.

A tal efecto, el presente estudio se orienta hacia la propuesta de una guía de procedimientos administrativos basados en la Providencia Administrativa N°·0056 para la recuperación de créditos fiscales proveniente de las retenciones IVA ventas para la empresa Cartonera del Caribe, C. A., ubicada en la Zona Industrial de San Vicente I. Maracay, estado Aragua.

En consecuencia, el estudio se considera válido porque concentra su atención en

una de las áreas de gran interés en el campo de la Contaduría Pública como lo es el área tributaria en la cual la investigadora pudo aplicar sus conocimientos para efectuar un diagnóstico de la empresa y aportar sugerencias en el mejoramiento de la problemática.

De igual manera, a través de la investigación, la empresa dispondrá de información relevante que le permita insertarse en el procedimiento de recuperación de retenciones IVA créditos fiscales para conocerlo en profundidad y efectuarlo sin inconvenientes; además, serviría de ejemplo a otras organizaciones que presenten una situación similar y que aspiran a que la Administración Tributaria pueda reintegrarle el monto de las retenciones esperadas para fortalecer su liquidez.

Por último, los resultados que se deriven podrán utilizarse como base referencial en el desarrollo de estudios futuros ligados con la temática tributaria y la cultura empresarial para manejar adecuadamente los pronunciamientos que establecen los deberes en ese ámbito.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes de la Investigación**

Durante el proceso investigativo es necesario que los investigadores se cercioren si el tema elegido se ha estudiado previamente, al igual que sus distintos enfoques. En este sentido, se procede a consultar artículos, ponencias y trabajos de investigación, cuya relación sea directa o indirecta con el problema.

De esta manera, el compendio de estudios previos se denominan antecedentes y, a juicio de Hernández y otros (2003, p. 32) como “las investigaciones que se han hecho sobre el objeto de estudio y que pueden servir para ampliar o continuar el objeto de investigación”. Esto significa que, para efectos del estudio, se revisaron investigaciones sobre: Impuesto Al Valor Agregado (IVA), Recuperación de Crédito Fiscal, Retenciones IVA, entre otros. A continuación se presentan los resultados de la consulta documental, cuyo aporte condujo al desarrollo del presente trabajo.

Bohórquez (2003) efectuó un trabajo de grado titulado “Efectos Financieros y Administrativos Causados por las Retenciones de IVA en los Contribuyentes Especiales”. El objetivo fundamental fue explorar los efectos financieros y administrativos por las retenciones de IVA en los sujeto pasivos calificados como especiales en el Estado Lara. El diseño investigativo fue de campo de carácter exploratorio-descriptivo y base documental. Se tomó una muestra intencional de 20 contribuyentes especiales del Estado Lara. Para la recolección de los datos se utilizó la observación directa, la guía de entrevista y el cuestionario mixto. Los resultados permitieron a la investigadora concluir que la Providencia Administrativa N° 0056 que designa a los contribuyentes especiales como agentes de retención vulnera el principio constitucional de la capacidad contributiva, debido a que la retención IVA representan un incremento en los gastos ocasionados y provocan un impacto negativo

en el flujo de caja, de esta manera, la autora sugiere la revisión del porcentaje de retención, el cual podría ser del 50%.

Por su parte, González (2008) desarrolló una ponencia denominada “Régimen de Recuperación de Créditos Fiscales en Materia de IVA”, efectuada en la sede de Fedecamaras del Estado Aragua. En esta ponencia se detalló que la recuperación puede efectuarse por actividad exportadora o retenciones acumuladas, ya que esta tiene como base legal las disposiciones del Código Orgánico Tributario (2001), Ley de IVA (2007), Providencia Administrativa 0056 (2005), entre otros. Así mismo, el autor explica que de acuerdo con el artículo 11 de la Ley de IVA los contribuyentes podrán recuperar los excedentes de sus retenciones en los términos y condiciones que establezca la Providencia Administrativa, además si la Resolución de la Administración Tributaria es afirmativa, el contribuyente podrá utilizarlo para compensar o ceder contra otro impuesto nacional según el artículo 49 del Código Orgánico Tributario. Finalmente, el autor señala que para solicitar la recuperación deberán transcurrir al menos 3 periodos impositivos en los que las retenciones acumuladas no hayan sido objeto de descuento, así como sean declaradas y enteradas por los agentes de retención.

Epita, Maldonado y Olivares (2007) realizaron un trabajo de grado denominado “Efectos Causados por la Aplicación de la Providencia Administrativa N° SNAT/2005/0056 en Materia de Retenciones de Impuesto al Valor Agregado (IVA)”. La presente investigación se realizó con la finalidad de analizar el efecto de la aplicación de la Providencia Administrativa SNAT/2005/0056, en el desarrollo económico de la empresa DETECTALARM, C.A. Metodológicamente, el estudio corresponde a la modalidad de campo, de tipo analítico, descriptivo y con apoyo documental. Los datos fueron recogidos a través de un cuestionario previamente validado y aplicado a siete miembros de la empresa, los cuales representan la totalidad de la población, y un registro de observación para recoger información de la

estructura organizativa y el impacto de la providencia sobre su desarrollo económico. La importancia de este estudio radica en determinar todos los efectos que causa dicha disposición tributaria en el desarrollo económico de la empresa y poder así generalizar los resultados de la investigación en las empresas con características similares a la estudiada. La información recopilada fue sometida a un análisis estadístico en términos porcentuales; lo que permitió concluir que a partir de la aplicación de dicha Providencia, se da la aparición de una serie de efectos en el desarrollo económico de la empresa, tales como: la disminución del flujo y de los niveles de inversión, incremento de gastos, además de que afecta considerablemente la utilidad efectivamente obtenida en las ventas realizadas a Agentes de Retención del IVA, causando con esto un efecto negativo en el desarrollo económico de la empresa DETECTALARM, C.A.; por lo que se recomienda, la adopción de políticas de planificación y control en las distintas áreas afectadas, que el SENIAT estudie la posibilidad de reducir el porcentaje de retención IVA, y procure la agilización del proceso de recuperación de las Retenciones Acumuladas.

Cabreja, Casanova y Solórzano (2007), efectuaron un trabajo de grado cuyo título es “Lineamientos Para la Cesión-Adquisición de Créditos Fiscales que Permita la Extinción de las Obligaciones Tributarias en los Sujetos Pasivos Especiales”, el presente estudio tuvo como objetivo proponer lineamientos para la cesión-adquisición de créditos fiscales que permitan la extinción de las obligaciones tributarias de los sujetos pasivos especiales ubicados en el Municipio Girardot del Estado Aragua, está enmarcado en la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo de tipo descriptivo. Para recopilar la información se utilizaron como técnicas la entrevista estructurada o formalizada y la encuesta; como instrumentos el guión de entrevistas, aplicado a la Administración Tributaria y el cuestionario mixto a una muestra de 25 empresas del sector en estudio. Los resultados fueron presentados en tablas cuantificadas y no cuantificadas, graficados en diagramas de barras y se aplicó el cuadro respectivo. Con base a la información suministrada se concluyó que en su

mayoría los Sujetos Pasivos Especiales no manejan suficiente información en cuanto al procedimiento para cesión-adquisición de créditos fiscales. Aunado a esta situación la Administración Tributaria presenta debilidades en el ejercicio de sus funciones al no difundir la información adecuada para que los Sujetos Pasivos Especiales aprovechen sus beneficios fiscales; de allí la necesidad de elaborar la siguiente propuesta a fin de unificar la información ya que esta se encuentra dispersa. Se recomienda el estudio de la misma para su posterior aplicación por parte de los Sujetos Pasivos Especiales.

Hernández, Rondón y Ruiz (2007) desarrollaron un trabajo de grado denominado “Análisis de la Aplicación de las Retenciones del Impuesto al Valor Agregado (IVA) por los Sujetos Pasivos Calificados Como Especiales Por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT)”, el presente estudio tuvo como propósito analizar la aplicación de las retenciones del Impuesto al Valor Agregado (IVA) por los sujetos pasivos calificados como especiales por el Sistema Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), ubicados en la Zona Industrial de San Vicente I de Maracay Estado Aragua. La metodología empleada correspondió a una investigación de campo de tipo descriptivo, sustentada en una base documental. La población objeto de estudio fue la totalidad de 19 sujetos pasivos especiales, seleccionándose una muestra de tipo probabilística de 6 contribuyentes. Para la recolección de datos se empleó la observación y el cuestionario mixto de 28 preguntas. La interpretación de los resultados se basó en una interpretación estadística descriptiva y de análisis cualitativo que condujo al logro de los objetivos. Con la información suministrada, se concluye que los contribuyentes especiales en estudio reconocen que el procedimiento para retener y enterar el IVA, comprende diversos pasos que, a su juicio, no son complejos, pero ante la desconfianza en el sistema, falta de información y congestionamiento del portal ha originado la existencia de errores, sobretodo en el porcentaje de retención y RIF de los proveedores, sumado a que se han presentado retrasos al enterar los montos

retenido, lo cual afectaría la calidad de la retención, así como serían objeto de las sanciones correspondientes. Por tal motivo, los factores internos y externos favorables pueden ser manejados estratégicamente con la finalidad de dominar en profundidad lo referente a las retenciones y, de ese modo optimizar el proceso y obtener beneficios tanto para el ente recaudador como para los propios contribuyentes.

Dichas investigaciones y ponencias se consideran antecedentes ya que la relación que existe con el estudio actual es directa porque reseñan los aspectos teóricos referentes al IVA y las retenciones, exponen la realidad que presentan los contribuyentes especiales en cuanto a la estructura de gastos y flujo de caja para el cumplimiento de las retenciones IVA y además, se enfocan en el procedimiento que han de realizar las organizaciones designadas como contribuyentes especiales para recuperar los excedentes de las retenciones acumuladas, por lo que se estudia en detalle la solicitud o exposición de motivos que debe presentar el contribuyente ante la Administración Tributaria y los pasos para compensar o ceder las retenciones recuperadas. Por esta razón, las teorías utilizadas fueron tomadas en cuenta para analizar el proceso de retenciones y proponer y diseñar los procedimientos administrativos que deberá seguir la empresa Cartonera del Caribe, C.A. para la recuperación de dichos excedentes.

### **Antecedentes de la Organización**

En este aspecto se exponen los elementos más importantes de la empresa seleccionada tales como: reseña histórica, misión, visión y estructura organizativa. Estos aspectos se describen seguidamente:

## **Reseña Histórica de la Empresa**

Cartonera del Caribe, C.A. fue fundada el 5 de julio de 1.964, por los hermanos Saltiel Beracha y Benko Beracha e inician sus operaciones como pequeños empresarios dedicándose a él troquelado de láminas de cartón utilizadas como un semi-producto en la elaboración de cajas para empaques de zapatos.

El espíritu emprendedor de estas personas como propietarios de la empresa detectaron un buen mercado en la elaboración de cartón plano, para ser usado en la industria de la litografía, el calzado, la piñatería y las artes graficas en general, esto los motivos a experimentar en la fabricación de cartones y cartulinas, adquiriendo para la elaboración de ello un terreno donde se construyó una estructura destinada al proceso productivo de dichos productos, ubicada en el Parque Central Industrial del País, en el estado Aragua Municipio Girardot, Zona Industrial San Vicente I, Avenida Maracay Parcelas Nº 10-C, 11-C, 12-C, 18-C, 19-C, 20-C siendo esta una de las zonas industriales más importantes del estado.

De allí que para poner en marcha la elaboración del producto, adquirieron una maquina de cilindros formadores de segunda mano en España, obteniendo una producción de seis toneladas diarias de cartón gris.

A través del tiempo transcurrido Cartonera del Caribe, C.A. producto de un trabajo creador, deseos de crecer y un esfuerzo sostenido, obtuvieron otras maquinas usadas en Europa, básicamente en Italia, España y Alemania, logrando ampliar su producción y ofrecer al mercado nacional productos de excelente calidad y competentes en el mercado los cuales anteriormente eran importados.

Actualmente Cartonera del Caribe, C.A. cuenta con cinco máquinas para la producción de papeles y cartones; complementando su estructura productiva con dos

máquinas para la fabricación de cajas corrugadas y una capacidad instalada de 20.000 TM anuales.

Los productos que esta empresa fabrica son:

- a) Cartones en bobinas (liner, medio, marrón, gris y marrón carpeta).
- b) Papeles en bobinas (Kraft, Mg y Mf).
- c) Cartones en laminas (marrón carpeta, gris, caribe celtex, blanco absorbente y fibroso). (Cartonera del Caribe, C.A. 2.009)

Actualmente Cartonera del Caribe, C.A. maneja un número de clientes aproximado de seiscientos once (611) a nivel nacional el cual es el único mercado en el que opera y registra que el veinte por ciento (20%) de sus clientes representados por un número de ciento veintidós (122) clientes concentra el 50% de sus ventas a crédito.

### **Misión y Visión de la Organización.**

El propósito que persigue Cartonera del Caribe, C. A. consiste en convertirse en:

Una empresa productora y comercializadora de papeles, cartones y empaques que satisfacen las necesidades de nuestros clientes con productos y servicios de excelente calidad, a precios competitivos y entregados oportunamente. (Cartonera del Caribe, C. A., 2009)

Igualmente radica en mantener un “crecimiento desarrollando nuevos productos y mercados, preservando el medio ambiente, apegados a principios éticos; todo ello en

beneficio de nuestros clientes, accionistas, trabajadores y comunidad”.

Por su parte, la visión de la empresa se fundamenta en “ser una empresa en continuo crecimiento, cuyos productos compitan ventajosamente en el mercado, a fin de tener a clientes, trabajadores, accionistas y comunidad satisfechos (Cartonera del Caribe, C. A., 2009)

### **Estructura Organizativa de la Empresa.**

La empresa en estudio se caracteriza por ser una empresa mediana, pero claramente definida en sus niveles y aéreas funcionales, delimitadas por las autoridades de línea y de staf. Esto se observa en el organigrama respectivo. (Ver Figura 1)

Cartonera del Caribe, C.A. actualmente cuenta con un personal calificado de cuatrocientas treinta y dos (432) trabajadores de los cuales ochenta y nueve (89) pertenecen a la nómina de empleados y trescientos cuarenta y tres (343) a la nómina de obreros.

### **Bases Teóricas**

Toda investigación requiere de un soporte referencial que permita comprender la naturaleza del tema seleccionado. Es por ello que se acude a las fuentes bibliográficas o electrónicas para incorporar aquellos conceptos, proposiciones y enfoques que describan cada una de las variables, conformando así las bases teóricas, definidas por Arias (2004) como el compendio de conceptos, ideas, preposiciones y enfoques que pretenden profundizar y explicar el tema tratado. En tal sentido, se recopilará información sobre la administración tributaria, sujetos pasivos, tributos, impuestos, recuperación de créditos fiscales, entre otros, en vista de que el objeto de estudio se

orienta a los procedimientos utilizados para recuperar los créditos fiscales provenientes de las retenciones IVA ventas A continuación se expone la teoría que sustenta al estudio actual.

## **La Administración Tributaria**

La Actividad Tributaria es regida por un ente u organismo que se encarga de velar por el cumplimiento de los deberes formales y materiales por parte de los sujetos pasivos a través de distintos procedimientos o mecanismos que le permitan obtener la información. Este organismo se conoce como Administración Tributaria.

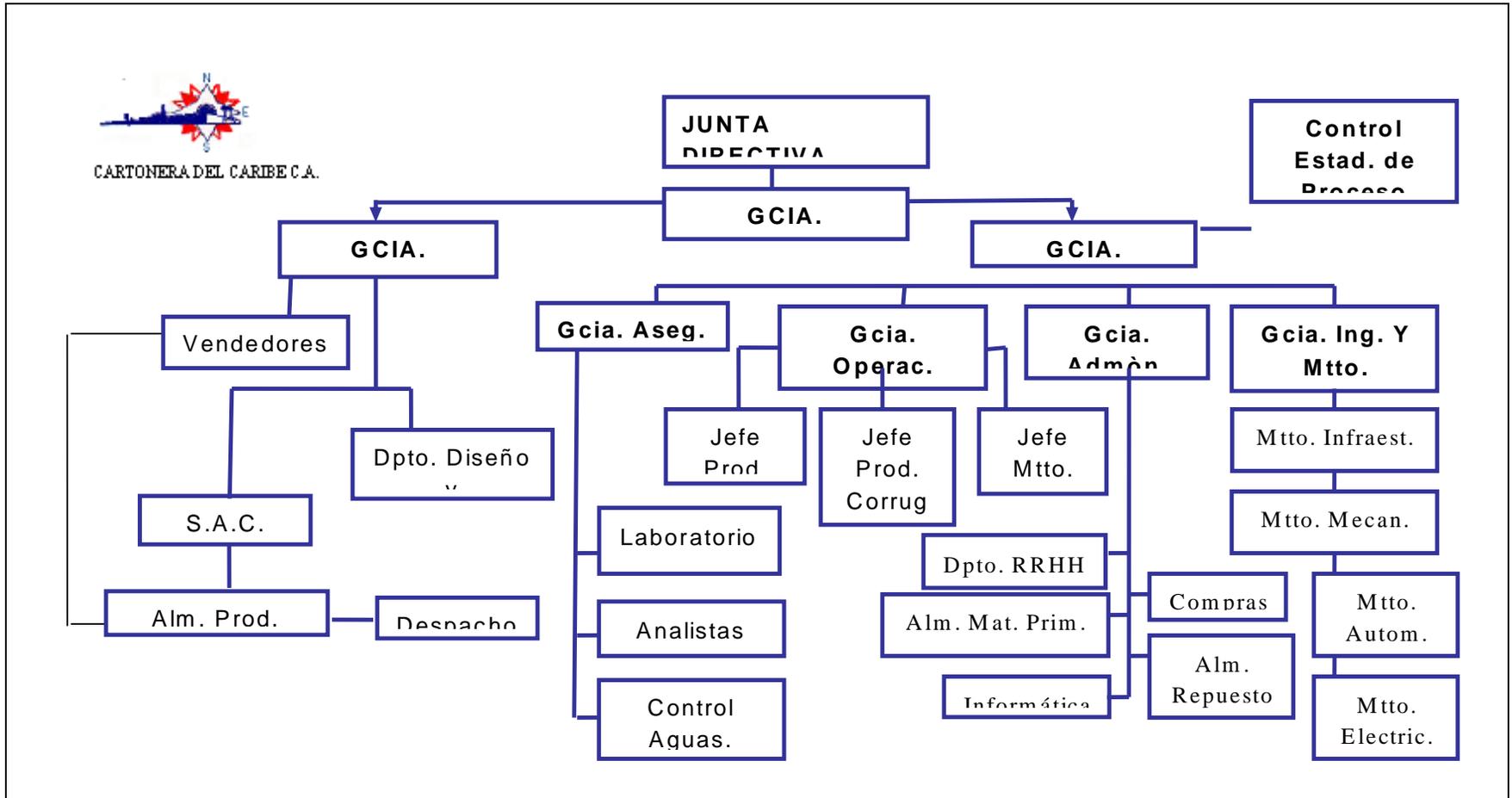
A tal efecto, el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) (s. f.) define la Administración Tributaria como un:

Órgano competente del ejecutivo nacional para ejercer entre otras, las funciones de recaudar los tributos, intereses, sanciones, y otros accesorios; ejecutar los procedimientos de verificación, fiscalización, y determinación para constatar el cumplimiento de las leyes y demás disposiciones de carácter tributario por parte de los sujetos pasivos del tributo; liquidar los tributos, intereses, sanciones y otros accesorios cuando fuere procedente, asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias solicitando de los órganos judiciales las medidas cautelares, coactivas o de acción ejecutiva; y por ultimo inscribir en los registros de oficio o a solicitud de parte, a los sujetos que determinan las normas tributarias y actualizar dichos registros de oficio o a requerimiento del interesado.

Por su parte, González (1997) se refiere a la Administración Tributaria como un: “Ente estatal que a través de su actividad de control coadyuva a la administración activa en la función de determinación y fiscalización de los tributos, ejecutando actos propios de un administrador tributario”. (p. 233).

Figura 1

Estructura Organizacional de Cartonera del Caribe, C.A.



Fuente. Cartonera del Caribe, C.A.

Según Manual de Fiscalización Básica (2007.) la define como “el conjunto de órganos y entidades de derecho público que desarrollan las funciones de aplicación de los tributos, de imposición de sanciones tributarias y de revisión, en vía administrativa, de actos en materia tributaria”.

Así mismo, Guliani (2009) se refiere a ella como “la que se encarga de la recaudación y control de los principales tributos (impuestos y tasas) del país”

Finalmente, Alonso y Feuillade (2001, p. 11) presentan una definición amplia de la administración tributaria, al concebirla como:

Una actividad de suma importancia, pues en su calidad descansa la mayor o menor agilidad con que se recaudan los ingresos genuinos y la posibilidad de satisfacer cabalmente los servicios públicos cuya financiación está cubierta con ellos. A su vez, a partir de ella, se derivan caminos alternativos en el desempeño económico, tales como el papel clave que una mayor recaudación tributaria puede desempeñar en la recuperación del equilibrio macroeconómico o su caída provocar el agravamiento del consecuente déficit que sufre el erario, e inducir la calidad y el peso de la carga tributaria presente y futura que, de facto, soporta esa sociedad.

De acuerdo con estas definiciones, se puede decir que la Administración Tributaria, es el órgano con competencia para ejercer la acción contralora sobre los distintos tributos creados a través de procedimientos de determinación, verificación y fiscalización que evidencien el apego de los contribuyentes a las obligaciones tributarias, para asegurar a través de la recaudación la fuente de ingresos para la realización del presupuesto público.

## **Funciones de la Administración Tributaria**

La Administración Tributaria para efectuar la acción contralora ejerce un conjunto de funciones señaladas por González (1997) y que se mencionan a continuación:

- ✓ Interpretar las disposiciones de las legislaciones impositivas para uniformar los criterios de sus funciones mediante órdenes e instrucciones que permitan la ejecución concordante de las normas en cada una de sus áreas de acción.
- ✓ Resolver las peticiones formuladas por los interesados dentro de los plazos fijados por la ley.
- ✓ Fiscalizar e inspeccionar el cumplimiento de las leyes impositivas a los contribuyentes, responsables terceros y de más autoridades de cualquier poder.
- ✓ Determinar los tributos correspondientes a través de la información suministrada por el contribuyente.
- ✓ Aplicar las sanciones correspondientes en caso de comprobar el incumplimiento de los deberes por parte de los contribuyentes.

En resumen cada una de estas funciones refleja el poder que tiene la Administración Tributaria en el control y seguimiento de las operaciones efectuadas por los sujetos pasivos, de las cuales depende la eficiencia de la recaudación y el éxito de la gestión organizacional.

## **Fines de la Administración Tributaria**

Para garantizar el funcionamiento efectivo del sistema financiero y tributario, son establecidos un conjunto de objetivos a la Administración Tributaria, los cuales son señalados por Alonso y Feuillade (2001) y se explican a continuación:

✓ Lograr el cumplimiento voluntario de la obligación tributaria: Esto significa que todos los contribuyentes la determinen y paguen en forma cabal, oportuna y voluntaria.

✓ Organizarse y ejercer su función de fiscalización de forma tal de inducir al contribuyente al cumplimiento voluntario de su obligación. Si la función fiscalizadora se mantiene en un constante incremento de ingresos producto de su acción directa, será necesario concluir que si bien su acción puede ser eficiente carece de la eficacia necesaria para servir al objetivo de la administración, porque cabe deducir que el cumplimiento voluntario es deficiente y la situación general aún sufre un fuerte deterioro.

## **Los Tributos**

Los tributos son ingresos públicos de naturaleza jurídica, representados por prestaciones en dinero que exige el Estado a los ciudadanos, en ejercicio de su poder de imperio, en virtud de una ley, para cubrir gastos que le demanda el cumplimiento de sus fines.

Según Abascal (2003, p. 2) “la contraprestación comúnmente en dinero exigido en ejercicio del poder de imperio sobre la base de la capacidad contributiva en virtud de una norma legal y con la finalidad de satisfacer las necesidades que tiene el estado”.

Por su parte, Aguana (2004) define los tributos como: “Aquellas prestaciones, comúnmente en dinero, que son debidas, por mandato expreso de la ley, a un ente público, y las cuales tienen como finalidad, la de proporcionarle los medios necesarios a objeto de cubrir las necesidades generales”. (p.74).

De acuerdo con lo anterior, se puede decir que los tributos son prestaciones pecuniarias, como resultado de la creación de leyes, reglamentos y decretos en virtud de la potestad del poder público nacional, estatal y municipal para obtener fondos para cubrir los gastos público.

### **Clasificación de los Tributos**

Los tributos siguen una clasificación única y categorizada de acuerdo en la forma de contraprestación. Para ello, se toma el criterio de Villegas (2002) y de Moya (2001) y se explican cada uno de los tipos de tributos:

**Impuestos:** Son servicios indivisibles que no se pueden asignar a cada sujeto. Es toda contraprestación que realiza un sujeto independientemente de cada actividad del estado. Es no vinculado, no hay relación directa entre el obligado al pago y la prestación que hace el estado. Es indivisible el servicio que presta el Estado.

**Tasa:** Se refiere al servicio divisible y vinculado. Existe una relación directa entre la prestación que realiza el Estado y el obligado al pago por dicha prestación. Según el Código Orgánico Tributario (2001) para que haya tasa debe existir una concreta, efectiva e individualizada prestación del servicio por el estado.

**Contribuciones especiales:** Son tributos que la ley establece sobre los dueños de inmuebles que experimentan un incremento de su valor como consecuencia de una obra pública del Estado. Es un servicio divisible y vinculado donde el obligado al

pago tiene a su vez un beneficio del servicio que le brinda el Estado.

Contribuciones parafiscales: Son aquellas prestaciones que reciben determinados entes públicos para asegurar su funcionamiento autónomo. Estos no se incorporan dentro del presupuesto y no son recaudados por el Estado.

De lo expuesto anteriormente, se puede decir que los tributos son las herramientas que utiliza el Estado mediante las normas jurídicas con el fin de obtener los recursos necesarios, para satisfacer las necesidades y cumplir con lo establecido en la Carta Magna, donde especifica que todos los ciudadanos deben coadyuvar en el gasto público.

## **Los Impuestos**

En los tributos se distinguen aquellos que se refieren en forma puntual a las actividades o hechos que el Estado ha reconocido como conducentes a la obligación jurídica-tributaria. Éstos por su cuantía y relevancia en el volumen de ingresos, representan hoy día la fuente más segura para el financiamiento del gasto público. Por otra parte, como todos los tributos se caracterizan por naturaleza unilateral y sin ninguna contraprestación. Este tipo de tributo se ha denominado impuesto.

En este sentido, la Enciclopedia Wikipedía (2007) los define como aquellos “tributos cuyo hecho imponible se define sin referencia a servicios prestados o actividades desarrolladas por la Administración Pública. En ocasiones, se definen como aquellos que no implican contraprestación”. Más adelante, la misma enciclopedia señala que “En los impuestos, el hecho imponible está constituido por negocios, actos o hechos que ponen de manifiesto la capacidad contributiva del contribuyente. Son los más importantes por el porcentaje que suponen del total de la recaudación pública”.

Por su parte, Villegas (2002, p. 94) se refiere al impuesto como “el tributo exigido por el Estado a quienes se hallan en las situaciones consideradas por la ley como hechos impositivos, siendo estos hechos impositivos ajenos a toda actividad estatal relativa al obligado”. Así mismo, Piernas (s. f.) en su vocabulario de Economía expresa lo siguiente:

Es la cuota con que ha de contribuir la riqueza de los particulares a la satisfacción de las necesidades del Estado. El derecho de exigir ese concurso económico y la obligación de prestarle, indicados ya en el nombre que recibe, se fundan en que, constituyendo el Estado una asociación, ha de ser mantenido por sus miembros, y en que, siendo comunes los fines que realiza, todos deben ayudar a su cumplimiento.

En función a estas conceptualizaciones, se puede decir que todo impuesto define un tipo impositivo, o valor generalmente porcentual que aplicado sobre una base imponible resulta en una liquidación, o importe específico que el contribuyente que se ajuste al supuesto del impuesto está obligado a satisfacer al órgano administrativo competente. De igual manera, los impuestos representan la participación individual en los fines del Estado, y de aquí se deduce que han de ser sus primeras condiciones la generalidad y la igualdad; que alcance a todos, y que sea satisfecho por cada uno en proporción a sus medios económicos (Piernas, s. f.).

### **Clasificación de los Impuestos**

Muchas son las clasificaciones que se le han dado a los Impuestos y otras tantas las que se han adoptado en la doctrina y jurisprudencia, en carácter de una mejor identificación, se consideran los señalamientos de Moya (2001 y de Abascal (2003) que se muestran seguidamente:

- ✓ Por su calidad de las riquezas: Pueden ser en especie o pecuniarios.

✓ Desde el punto de vista de su distribución: Se agrupan en fijos, proporcionales o progresivos. Los impuestos fijos son aquellos que se determinan mediante un importe uniforme, cualquiera sea la base a gravar, es siempre igual sin importar la condición económica del sujeto. Los proporcionales se determinan a través de una alícuota uniforme y que es constante al crecimiento de la riqueza. Los progresivos surgen como consecuencia del análisis económico de la teoría de la marginalidad que estudia el efecto que puede tener para el sujeto la satisfacción del último bien.

✓ Por su carácter permanente o transitorio: Se dividen en ordinarios o extraordinarios.

✓ Por la naturaleza de la entidad sujeta a impuesto: Éstos se agrupan en directos e indirectos. Los impuestos directos son aquellos que son soportados por los contribuyentes designados como tales por la norma legal, no se trasladan a otros sujetos. Los indirectos se trasladan a otros sujetos distintos del contribuyente designado, surge la figura de la contribuyente de facto ósea aquella que en definitiva soporta el peso del impuesto.

✓ .Por el modo de determinar la suma a pagar: Los impuestos pueden ser por cuotas, cupo o contingente.

✓ Por su objeto: Se distinguen en reales y personales. Los impuestos reales: gravan la riqueza objetiva sin atender la situación personal de la que lo posee. Los personales: gravan las riquezas subjetivamente; es decir, que atienden a la situación económica del contribuyente según resulte de su renta y patrimonio.

### **Diferencias Conceptuales entre Tasa e Impuesto**

Se suele caer en confusión al analizar el concepto de ambas. La diferencia más

notoria es que el impuesto lo aplica el Estado en virtud de su soberanía política y la tasa no. El impuesto es general, la tasa no lo es, el impuesto debe ser abonado por todos los que se encuentran en las condiciones que las leyes contemplan, la tasa no es general, el pago deben satisfacerlo quienes se benefician del servicio o mejora.

En general los elementos más importantes de los impuestos son:

- ✓ La prestación pecuniaria del individuo no va acompañada de una contraprestación especial o inmediata del estado.

- ✓ No hay relación directa entre el impuesto y el gasto.

- ✓ La obligación que tienen los ciudadanos de pagar impuesto radica en el hecho de formar parte de una comunidad política organizada, sean ciudadano de origen nacional o extranjeros, aunque los nacionales soportan el impuesto con mayor intensidad por ser miembro permanente de la comunidad, en cambio los extranjeros son miembros accidentales por residir o radicar sus bienes en el territorio. La tasa carece de estos atributos.

### **Efectos Económicos de los Impuestos**

La aplicación de impuestos genera diversos efectos en las empresas calificadas como sujetos pasivos y en el comportamiento de la economía. En este sentido, Abascal (2003) señala los principales criterios que miden los efectos de los impuestos:

- ✓ Percusión: El impuesto recae sobre el contribuyente de derecho, ese es el sujeto percutido que soporta el peso del impuesto, está obligado por ley al pago y es quien debe ingresar el tributo. Es sujeto percutido e incidido, de hecho y de derecho.

✓ **Traslación:** Existe un contribuyente de derecho obligado por ley que traslada el impuesto al de hecho o de facto que es quien en definitiva soporta el peso del impuesto. Por lo general, se traslada hacia prestaciones no gravadas o de una alícuota más baja.

✓ **Incidencia:** Analiza quien soporta el peso del impuesto.

✓ **Difusión:** Analiza la irradiación en todo el mercado de los efectos económicos de los impuestos, en dejar de consumir, reemplazar, comprar o no, entre otros).

### **Extinción de la Obligación Tributaria**

Las obligaciones tributarias pueden extinguirse por distintos medios o modalidades, las cuales son aportadas por Moya (2001) y Villegas (2002) y se reseñan a continuación:

✓ **Pago:** Se refiere a la cancelación en moneda de curso legal de la obligación tributaria por el cual se libera al sujeto del acto realizado.

✓ **Compensación:** Es cuando dos personas reúnen la condición de deudor y acreedor recíprocamente.

✓ **Prescripción:** Indica que la exigibilidad de la obligación tributaria prescribe si, la acción del fisco a reclamar el pago no se realizó durante el tiempo efectivo para materializar el cobro. Es el medio cancelatorio de deuda por el transcurso del tiempo.

✓ **Novación:** Es cuando se reemplaza una deuda por otra. La novación en este caso se produce cuando el sujeto aprovecha un régimen de presentación espontánea o excepción.

✓ **Confusión:** Es un medio de extinción en el sujeto activo de la obligación tributaria a través de la transmisión de los bienes a favor del Estado por parte de un sujeto a la vez deudor del estado.

## **Sujetos Pasivos**

De acuerdo con las leyes y normas tributarias, existen diversos tipos de sujetos inmersos en la relación jurídica tributaria. De allí que Abascal (2003) y Moya (2001) señalan los siguientes tipos de sujetos:

✓ **Sujeto pasivo del tributo:** Son aquellas personas a las cuales se les atribuyen la producción del hecho imponible, es decir aquel sujeto que materializa el hecho económico definido en la ley.

✓ **Sujeto pasivo de la obligación tributaria:** Es quien está obligado al pago por imperio de la ley a satisfacer el crédito definido en la misma, se haya verificado el hecho imponible o no.

✓ **Contribuyente:** Es la persona a la cual se le atribuye el hecho imponible, es decir aquel sujeto determinado por la norma legal, obligado a cumplir el precepto y la normativa legal y por consiguiente también el obligado al ingreso del impuesto por haberse exteriorizado en el hecho imponible.

✓ **Responsable:** Son todas aquellas personas que sin tener el carácter de contribuyentes deben, por expresa disposición legal cumplir con las atribuciones de los contribuyentes. El responsable reemplaza al contribuyente en los términos de la ley, esta responsabilidad es inderogable, no existe acuerdo de partes que la puedan modificar y también es condicionada. No realizan el acto económico definido por ley, pero deben cumplir en ingresar el gravamen. Este sujeto se exterioriza a través de tres

3 supuestos:

1. Agentes de retención: Son responsables por deuda ajena que por imperio de la ley están obligados a retener parte de los pagos que realizan y deben ingresar ese importe al fisco.

2. Agentes de percepción: Los obligados al ingreso del gravamen perciben el tributo de los contribuyentes, el que retiene está ingresando una parte del precio que cobra.

3. Responsable sustituto: Es aquel sujeto que por expresa disposición legal ocupa el lugar del contribuyente y lo reemplaza en la relación jurídica-tributaria que nace como consecuencia del hecho imponible.

### **Impuesto al Valor Agregado (IVA)**

El Impuesto al Valor Agregado -IVA- es un tributo indirecto que grava a las ventas y demás transferencias de bienes muebles (mercaderías, productos) y a la prestación de algunos servicios.

Este impuesto asume, a juicio de Maldonado (2008) el nombre de Valor Agregado porque grava a todas las etapas de comercialización, dando lugar al hecho generador en cada una de ellas. La legislación actual grava a las mercaderías y productos en general, exceptuando básicamente a bienes de primera necesidad como alimentos, medicinas y algunos insumos y materiales que se utiliza en las actividades agropecuarias; mientras que en los servicios, son pocos los gravados y los demás están exentos.

Por otra parte, los bienes y servicios de exportación son considerados para el IVA

con tarifa cero, pero algunos expertos consideran que no tiene sentido fijar una tarifa sobre cero que es ausencia de cantidad; además, ha dado lugar a mucha confusión. En este caso, los expertos sugieren que los productos y servicios con tarifa cero se le deberían identificar como exentos o no gravados.

### **Tarifas y Base Imponible del Impuesto**

Para la aplicación de la tarifa, es necesario determinar la base imponible que estará asociada con monto de la operación sujeta al impuesto. Para ello, Maldonado (2008) identifica por tipo de operación las alícuotas con sus respectivas bases:

✓ Ventas Locales: La base imponible corresponde al Precio de Venta (Incluye otros impuestos, tasas y gastos sobre el precio) menos (-) Deducciones (bienes y envase devueltos; descuentos y bonificaciones comerciales; interés y primas de seguros en ventas a plazo)

✓ Importaciones: La base imponible viene dada por: Valor FOB (Libre a Bordo en el exterior) + Seguro Internacional + Transporte Internacional Valor CIF (puerto o ciudad) + Aranceles, tasas, Impuestos, recargos, etc.

### **Sujetos Pasivos del IVA**

El pago del IVA recae mayoritariamente sobre las personas naturales en calidad de consumidores finales o usuarios de los servicios que utilicen.

Así mismo, Moya (2001) y Maldonado (2008) señalan que otro de los sujetos lo componen las empresas y negocios que producen o comercializan bienes gravados con el IVA las cuales tienen el beneficio del “crédito tributario”, esto es, la compensación del IVA pagado sobre bienes, insumos y servicios adquiridos y

necesarios para la producción y/o comercialización de los bienes y servicios gravados. Las demás, aún cuando no gocen del crédito tributario, el IVA pagado es trasladado al precio de venta, confirmándose que el impuesto pesa sobre la población en general, y con fuerte incidencia en los estratos más pobres.

A su vez, el valor del IVA para los compradores y usuarios de los bienes y servicios gravados con este tributo de las empresas, negocios, y personas naturales que habitualmente efectúen ventas de bienes y servicios gravados.

Los agentes de retención tienen la obligación de declarar y pagar a través del Servicio de Tributos Internos -STI- en los Bancos autorizados, el valor del IVA cobrado. El depósito debe efectuarlo quincenalmente sobre las transacciones del mes anterior. Si el IVA cobrado por las ventas realizadas es mayor al IVA pagado por el vendedor, durante el mes, éste debe pagar al Fisco únicamente la diferencia. Cuando el IVA cobrado es menor al IVA pagado por el vendedor, no hay pago; el vendedor utiliza en su favor el “crédito tributario” por la diferencia que la aplicará en el siguiente mes.

En síntesis, si el IVA Cobrado es mayor al IVA Pagado, entonces, se cancela la diferencia. Por otra parte, si el IVA Cobrado es menor al IVA Pagado, no se genera algún pago, sino que se crea un excedente de crédito tributario que se aplicará en el siguiente mes.

Por último, el IVA es el impuesto de mayor recaudación para el Estado, sin embargo, son muchas las exoneraciones en bienes y en especial, en servicios, por lo que no es equitativo. La legislación vigente y los procedimientos son complejos, promueven su evasión y la Administración es ineficiente.

## **Retenciones de Impuesto**

Es una obligación impuesta por la ley a los sujetos pasivos, de retener en el momento del pago o abono en cuenta, cierta fracción del pago o abono y proceder a enterar al Tesoro Nacional. Así pues se está hablando de la obligación de retener y enterar, siendo evidente que se trata de dos obligaciones para el sujeto pasivo, una de hacer la retención y otra de dar, es decir, de entregar la suma de dinero retenida a la tesorería Nacional.

## **Retención del Impuesto al Valor Agregado**

Es aquella cantidad de dinero que el agente de retención “debe retener” en el momento del pago o abono en cuenta por la compra de determinados bienes muebles y servicios. Estos "anticipos de impuestos” se rebajaran del IVA a pagar en las declaraciones mensuales.

En este caso el Abono en Cuenta según la Providencia Administrativa N° 0056 los define como los montos acreditados en la contabilidad del comprador de bienes muebles y servicios gravados mediante asientos nominativos a favor del proveedor. De acuerdo con el Artículo 96 del Reglamento de Impuesto Sobre la Renta. Los abonos en cuenta estarán constituidos por todos aquellos montos acreditados a la contabilidad mediante asientos nominativos a favor de los acreedores. Tales hechos deberán notificarse a los beneficiarios mediante los comprobantes de retención suscritos por los deudores, dentro de los cinco días hábiles siguientes de su registro.

## **Agentes de Retención del Impuesto al Valor Agregado**

Tal y como lo afirma Rodríguez (1998). Los Agentes de Retención son aquellos, sujetos obligados a retener, vienen a ser responsables, pues, ellos no realizan el hecho

imponible, pero son aquellas personas designadas por la ley o por la administración tributaria previa autorización legal, que por sus funciones públicas o por razón de sus actividades privadas, intervendrán en actos u operaciones en las cuales deban efectuar la retención del tributo correspondiente. Una vez efectuada esta, el agente de retención se convierte en el único responsable ante la administración tributaria del tributo retenido.

Por lo tanto, los agentes de retención tienen la obligación de descontar el impuesto una vez que realizan un pago gravable o abono en cuenta lo que ocurra primero, así como la obligación de enterar al Fisco el impuesto retenido en las oficinas establecidas por la Administración Tributaria para los contribuyentes especiales en el plazo establecido, esta es una forma muy cómoda que ha creado el Fisco para recibir ingresos sin la necesidad de recurrir en gastos por parte del Estado, sería justo que el agente de retención al momento de enterar lo retenido pudiera descontar un porcentaje de lo enterado, ya que los agentes son responsables por alguna falta u omisión que incurra al incumplimiento de los deberes establecidos, que puede ser castigado con una multa o hasta penado con cárcel.

En este orden de ideas, son agentes de retención del IVA los contribuyentes especiales designados por el SENIAT, tanto instituciones públicas o privadas. De acuerdo con esta calificación quiere decir que los contribuyentes ordinarios no especiales no actuarán como agentes de retención del IVA, por lo que no retendrán ningún impuesto, por el contrario ellos estarán sujetos a retención por parte de los compradores calificados contribuyentes especiales. Puede que exista un contribuyente especial que no sea contribuyente del IVA, en este caso existe la obligación de efectuar las retenciones y llevar el libro diario de compras.

## **Procedimientos Administrativos**

El desarrollo de los procesos organizacionales se compone de una serie de pautas que aseguran la realización cabal de estos; por lo que el conjunto de pasos organizados y secuenciales para llevar a cabo las labores se denomina procedimiento. De esta manera, la relevancia de que toda organización establezca sus procedimientos es, sean específicos para evitar que existan confusiones con aquellos que presentan una naturaleza similar.

Así mismo, los procedimientos deben ser estables y flexibles, para adaptarse a las nuevas condiciones y circunstancias con el fin de que se alcancen los objetivos. Es por esto que al momento de su determinación y puesta en práctica, es necesario que se consideren elementos como los recursos humanos, materiales y técnicos, al igual que los objetivos y funciones.

Ahora bien, la decisión de una organización se basa en estos procedimientos para impulsar la eficiencia operativa, de allí que los procedimientos administrativos, a juicio de Melinkoff (1990) consisten en aquellos pasos que se realizan para la planificación, gestión y control de los procesos, con el objeto de cumplir con las metas y obligaciones. En este sentido los procedimientos administrativos, a diferencia de los contables se complementan entre si, guardan una secuencia lógica y se enfocan en la decisión y comunicación de resultados.

Por otra parte, Melinkoff (1990) indica que la implementación de procedimientos administrativos sigue diversos pasos como la preparación, formulación y ejecución de las actividades. Es por ello que las etapas de un procedimiento administrativo se describen a continuación:

- 1- Preparación: en esta etapa se determinan los requerimientos y necesidades de

los procesos para elaborar un diagnóstico que permita identificar la estructuración del procedimiento, así como también el pronóstico que se derivaría si continúa la situación o se implementa el procedimiento.

2- **Formulación:** en esta fase se procede al establecimiento de los pasos, asignándose las funciones al personal interviniente, los métodos, técnicas e instrumentos que se utilizarán y el tiempo previsto para cada actividad.

3- **Ejecución:** se refiere a la ejecución de las actividades formuladas, es decir el desarrollo del proceso que implica el flujo de información o el contacto con otras áreas o unidades y la obtención de resultados.

4- **Comunicación:** en esta fase se comprueban y analizan los resultados y con base en la información suministrada se toma la decisión.

En consecuencia, cada una de estas etapas es vital para que los procesos se efectúen conforme a lo planificado, al igual que se puedan incorporar aquellos ajustes derivados de la fijación de nuevas políticas y normas o también de las leyes a las que se encuentre sujeto el procedimiento.

A tales efectos, estas etapas antes descritas sirven de referencia para formular el procedimiento administrativo que seguirá la empresa Cartonera del Caribe, C.A. para solicitar la recuperación de IVA ventas acumuladas, de acuerdo con la Providencia Administrativa 0056 y el Código Orgánico Tributario.

### **Bases Legales**

La recuperación de retenciones IVA créditos fiscales comprende una de las áreas del Sistema Tributario, el cual está sujeto a diferentes leyes e instrumentos jurídicos

que rigen los procedimientos y formas de aplicación de los tributos en especial del impuesto al valor agregado. Por ello, se exponen los aspectos más importantes contenidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), el Código Orgánico Tributario (2001), la Ley de Impuesto al Valor Agregado y su Reglamento (2007) y la Providencia Administrativa N° 0056 en materia de procedimientos fiscales para la recuperación de retenciones de créditos fiscales. A continuación se presentan las bases legales

Por su parte la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en la Sección Segunda referente al Sistema Tributario, específicamente en el Artículo 316, establece el principio de progresividad del impuesto que trata sobre la capacidad contributiva del sujeto pasivo por el pago del tributo en el cual se basa el Sistema Tributario para la recaudación. Así mismo, el artículo 317 indica los principios de Legalidad y No confiscatoriedad que explica que ningún tributo puede ser creado ante la ausencia de leyes o que los tributos no pueden tomar parte sustancial de la renta, respectivamente.

A su vez, el Código Orgánico Tributario establece en el Artículo 1 su campo de aplicación en los tributos Nacionales, así como las relaciones jurídicas que se derivan de ellos. En el Artículo 3, párrafo tercero indica que el valor que se utiliza para las actuaciones fiscales comprenderá a la unidad tributaria que será ajustada anualmente.

Siguiendo con las disposiciones del Código, se tiene que en Artículo 13 se contempla la obligación tributaria entre el Estado y los contribuyentes, evidenciándose que el sujeto activo es el Estado (Artículo 18) y el sujeto pasivo es el contribuyente (Artículo 19). De igual manera, en los artículos 22 y siguientes se especifica que las personas naturales y jurídicas según su capacidad pueden ser contribuyentes de un tributo y los responsables son aquellos que sin ser contribuyentes cumplen funciones atribuidas a éstos.

Igualmente en el Artículo 36 se define el hecho imponible como condición generadora de la obligación tributaria, en el Artículo 39 los medios de extinción de la obligación tributaria, tales como el pago, compensación, confusión, remisión, declaración de inamovilidad y prescripción. Además se especifican los ilícitos tributarios entre los que resaltan los formales y materiales, así como también las sanciones aplicables y como éstas pueden incrementarse o disminuirse por las circunstancias agravantes o atenuantes (Art. 80 y siguientes).

El Código Orgánico Tributario se refiere a los ilícitos formales como aquellos relacionados con el incumplimiento de los deberes de la información contenida en los comprobantes, libros de registro, declaraciones, entre otros (Art. 99 y siguientes). Los ilícitos materiales son aquellos que indican el incumplimiento de los deberes con respecto al pago de tributos (Art. 109 y siguientes)

Este instrumento jurídico también establece las atribuciones y facultades de la Administración Tributaria entre los que resaltan la recaudación y control tributario. Además las notificaciones de información relevante con respecto a la actuación jurídica-tributaria.

De acuerdo con la ley de Impuesto al Valor Agregado (LIVA) se tiene que su objeto es gravar la venta de bienes muebles, prestación de servicios e importación de bienes (Artículo 2). Así mismo, la ley establece 3 tipos de contribuyentes: Ordinarios, ocasionales y formales. Los ordinarios son los que realizan habitualmente las operaciones gravadas con el impuesto, las ocasionales realizan actividades exentas y gravadas del impuesto, y los formales únicamente operaciones exentas o exoneradas del IVA (Artículo 5 y siguientes).

Independientemente del tipo de contribuyente están sujetos a los requisitos de control, la facturación y otros documentos equivalentes, los cuales son especificados

en el Art 57 sobre la numeración correlativa de la factura, número de control, identificación completa del emisor, identificación del adquirente del bien o receptor del servicio. Así como también la especificación de la base imponible, monto del impuesto y total de la factura, de allí que estas medidas son el pilar en el cual se apoyan las providencias administrativas.

Es conveniente incorporar algunos de los señalamientos contenidos en la providencia para comprender la figura de retención y su posterior relación con la Ley del IVA. Establece la Providencia Administrativa 0056 que los contribuyentes especiales se constituyen en agentes de retención del Impuesto al Valor Agregado cuando compren bienes muebles o reciban servicios de proveedores que sean contribuyentes ordinarios de este impuesto, ya sean con carácter de mayoristas o minoristas. Esto concuerda con la ley del IVA en cuanto a los hechos imposables como la compra de bienes o prestación de servicios; por lo tanto, las operaciones a retener por los agentes designados son las mismas por las cuales han pagado el impuesto (el cual constituye para ellos el crédito fiscal).

A su vez, en la providencia administrativa 0056 se contempla que la retención no deberá ser efectuada en los siguientes casos: cuando las operaciones no se encuentren sujetas al pago del IVA, o cuando estén exentas o exoneradas del mismo; cuando con ocasión de la importación de los bienes, los proveedores hayan sido objeto de algún régimen de percepción anticipada del IVA; cuando se trate de compras de bienes muebles que vayan a ser pagadas con cargo a la caja chica del agente de retención, siempre que el monto de la operación no exceda de diez unidades tributarias, y, cuando se trate de pagos efectuados con tarjetas de débitos o crédito, cuyo titular sea el agente de retención.

Por otra parte, el monto a retener es el que resulta de multiplicar el monto del IVA facturado de los bienes y servicios gravados por el setenta y cinco por ciento (75%)

de la alícuota impositiva. Es decir la retención se realizará con base en el impuesto calculado por la operación de compra y/o prestación de servicio; sólo que a diferencia de conciliar el crédito fiscal generado en el período con el débito fiscal, el agente deberá entregar en forma anticipada dicho monto que luego será descontado de la carga tributaria mensual; situación que demuestra la relación de estas normativas con la ley del IVA.

Otra de las disposiciones hace mención que cuando el monto del impuesto no esté discriminado en la factura o documento equivalente, o cuando ésta no cumpla con los requisitos y formalidades establecidos en las normas tributarias, o cuando el proveedor no esté inscrito en el Registro de Información Fiscal (RIF), la retención aplicable es del cien por ciento (100%) del impuesto causado. Este señalamiento al igual que el anterior revela la correlación entre uno y otro instrumento jurídico en cuanto al monto causado que será la base imponible para la retención.

Igualmente, se tiene que la providencia toma en cuenta también lo indicado por el Código Orgánico Tributario en cuanto a deberes formales, pues de ello dependerá la determinación del porcentaje de retención aplicable. Es así como el agente de retención debe consultar en la página web del SENIAT que el proveedor se encuentre inscrito en el Registro de Información Fiscal (RIF), y que el número de registro se corresponda con el nombre o razón social del proveedor indicado en la factura o documento equivalente, ya que en caso contrario podría efectuar una retención indebida y ser objeto de sanciones contempladas tanto en el Código Orgánico Tributario como en la Ley del IVA.

Al igual que la Ley del IVA exige una serie de requisitos para la facturación y documentos equivalentes para que se consideren válidos a efectos de presentar la declaración respectiva, la Providencia Administrativa 0056 dispone que el comprobante de retención contenga un conjunto de elementos que permitan su

aceptación y descuento de la carga tributaria, por lo que establece que los agentes de retención están obligados a entregar a los proveedores un comprobante de cada retención de impuesto que les practiquen, el cual se emitirá con una numeración consecutiva, y deberá contener la información siguiente: identificación o razón social y número del Registro de Información Fiscal (RIF) del agente de retención y del proveedor; fecha de emisión del comprobante, número de control de la factura y número de la factura; fecha de emisión y montos del impuesto facturado, total facturado, importe gravado e impuesto retenido.

En lo que concierne a los proveedores, estos descontarán el impuesto retenido de la cuota tributaria determinada para el período en el cual se les practicó la retención, debiendo tener un comprobante de retención emitido por el agente de retención. Si el comprobante de retención es recibido con posterioridad a la presentación de la declaración, el impuesto retenido podrá ser descontado de la cuota tributaria determinada para el período en el cual se produjo la entrega del comprobante. Si el impuesto retenido es superior a la cuota tributaria a pagar, el excedente puede ser traspasado al período de imposición siguiente o a los sucesivos, hasta su descuento total, sin perjuicio de solicitar su recuperación, si transcurren tres meses.

De igual manera, en las providencias administrativas 0056 y 0056-A se dispone que los proveedores deban identificar en el libro de ventas, de forma discriminada, las ventas de bienes o prestaciones de servicios efectuadas a los agentes de retención, siguiendo las especificaciones que al efecto el SENIAT, establezca en su página web. Esto ocurre análogamente con la ley del IVA para las operaciones registradas en libro de ventas, de allí que no pueden existir ventas de bienes o servicios registradas como objeto de retención y no sean consideradas hechos impositivos del impuesto.

Así mismo, el SENIAT, podrá exigir a los proveedores que soliciten recuperación de retenciones de IVA presenten una declaración informativa de las ventas de bienes

o prestaciones de servicios efectuadas a los agentes de retención.

Finalmente, se tiene que el SENIAT ha difundido a través de publicaciones electrónicas como una forma de orientar a los contribuyentes, los datos que deben contener los formatos correspondientes a los libros de compras y de ventas. Esto para informarlos y que realicen los registros conforme a lo estipulado en la Ley del IVA y en las providencias administrativas.

### **Definiciones de Términos**

**Capacidad Instalada:** Es el volumen de producción de bienes y/o servicios que le es posible generar a una unidad productiva del país de acuerdo con la infraestructura disponible.

**Capital:** Es factor de producción constituido por inmuebles, maquinaria o instalaciones de cualquier género, que, en colaboración con otros factores, principalmente el trabajo y bienes intermedios, se destina a la producción de bienes de consumo. Es la cantidad de recursos, bienes y valores disponibles para satisfacer una necesidad o llevar a cabo una actividad definida y generar un beneficio económico o ganancia particular

**Capital de trabajo:** Es la inversión de una empresa en activos a corto plazo (efectivo, valores negociables, cuentas por cobrar e inventarios). El capital de trabajo neto se define como los activos circulantes menos los pasivos circulantes; estos últimos incluyen préstamos bancarios, papel comercial y salarios e impuestos acumulados.

**Cobertura del Gasto:** Es la disminución del patrimonio neto como resultado de una transacción.

**Consumo:** Es la acción por la cual los diversos bienes y servicios son usados o aplicados a los fines a que están destinados, ya sea satisfaciendo las necesidades de los individuos o sirviendo los propósitos de la producción.

**Gestión Tributaria:** Se puede definir como aquella función administrativa dirigida a la aplicación de los tributos, integrada entre otras, por la recepción y tramitación de autoliquidaciones, declaraciones, comunicaciones y demás documentos con trascendencia tributaria, la iniciación y desarrollo de las actuaciones referidas a obligaciones formales de carácter general, la realización de las devoluciones previstas en las normas legales el reconocimiento de verificación y comprobación limitada.

**Inflación:** Consiste en el aumento constante y generalizado de los precios. Es uno de los principales males de una economía, ya que supone una pérdida de capacidad adquisitiva para los perceptores de rentas y una menor competitividad en los mercados exteriores.

**Impuesto:** Es un tributo caracterizado por hacer surgir obligaciones pecuniarias en favor del acreedor tributario regido por Derecho Público. Un impuesto es una cuota involuntaria pagada por individuos o instituciones a un gobierno (central o local). Los impuestos pueden ser pagados en efectivo de cualquier tipo.

**Liquidez:** Es la disposición inmediata de fondos financieros y monetarios para hacer frente a todo tipo de compromisos. A su vez, puede definirse como la mayor o menor facilidad que tiene el tenedor de un título o un activo para transformarlo en dinero en cualquier momento.

**Mercado:** Es el conjunto de transacciones que se realizan entre los compradores y vendedores de un bien o servicio; vale decir, es el punto de encuentro entre los

agentes económicos que actúan como oferentes y demandantes de bienes y servicios.

**Operatividad:** Es la capacidad de producir algo el efecto que se pretendía y/o capacidad para funcionar o estar en activo.

**Persona Jurídica:** Se refiere a la entidad formada por varios individuos o patrimonios, capaz de que se le imputen situaciones jurídicas. Se clasifican según su fundamento en corporaciones, fundaciones, asociaciones, etc. Pueden ser de carácter público o privado.

**Planificación Fiscal:** Es una herramienta estratégica de decisión de los negocios, caracterizado por un conjunto coordinado de comportamientos empresariales, tendientes a crear relaciones y situaciones jurídicas orientadas a la optimización de la carga fiscal, dentro del marco de la legalidad, disminuyendo costos; en otras palabras, un ahorro fiscal y aumentando así la competitividad, siendo una actividad perfectamente legítima.

**Rentabilidad:** Es una de las características que definen una inversión junto con la seguridad y la liquidez y consiste en la obtención de beneficios en una actividad económica o financiera. Se refiere a la ganancia en dinero, bienes o servicios que una persona o empresa obtiene de sus actividades profesionales o de transacciones mercantiles y civiles.

**Toma de decisiones:** Consiste en la selección, bajo ciertos criterios, entre dos o más alternativas para dar solución a un problema. El proceso de toma de decisiones constituye un elemento central dentro de la planificación.

### **CAPÍTULO III**

## **MARCO METODOLÓGICO**

### **Diseño y Tipo de Estudio**

El propósito de todo estudio consiste en generar conocimientos trascendentes y válidos que permitan al lector comprender las implicaciones del tema. Este conocimiento recibe el nombre de científico y es definido como “una de las formas que tiene el hombre para otorgarle un significado con sentido a la realidad” (Tamayo y Tamayo, 1999, p. 20). De esta manera, para alcanzar este conocimiento, es necesario efectuar una serie de procedimientos, métodos y técnicas que conduzcan a la obtención de los datos que conformarán la información contenida en el trabajo final.

Este conjunto de pasos se le denomina metodología y que, según Arias (2004, p. 45): “Incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación”. Con base en la metodología, los investigadores deben seleccionar aquel diseño que se adapte a las características del estudio. Al respecto, la Universidad Nacional Abierta (UNA) (1996, p. 231) señala que el diseño investigativo: “es una estrategia general que adopta el investigado, como forma de abordar un problema determinado, generalmente se traduce en un esquema o gráfico, que permite identificar los pasos que deberá dar para efectuar su estudio”.

En este sentido, tomando en cuenta que el propósito de esta investigación se refiere a la propuesta de procedimientos administrativos en materia de recuperación de créditos fiscales para la empresa Cartonera del Caribe, C. A., se puede decir que el diseño corresponde al tipo no experimental, pues la investigadora no tiene control sobre las variables que conforman el problema, sino que los datos a recolectar vendrán por la aplicación de instrumentos de medición, además no disponen de

grupos experimentales y de control (Sierra, 2004; Palella y Martins, 2008). Esto significa que la investigación se considera no experimental, ya que las variables como retenciones IVA, procedimientos administrativos y liquidez no son manipuladas durante la ejecución del estudio.

Igualmente, la investigación presenta una alternativa factible para solventar los problemas referentes a la gestión tributaria a través de un conjunto de pasos para realizar una solicitud de recuperación, de ahí que se caracteriza por ser un proyecto factible que, de acuerdo con Arias (p. 82) “es una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de la demostración de su factibilidad o posibilidad de realización”. Es decir, que a través de esta modalidad la investigadora a través de un diagnóstico situacional que evidencie las debilidades y fortalezas de la organización sujeta a estudio, propone una guía para que la empresa pueda efectuar el requerimiento de reintegro de las retenciones IVA ventas.

A su vez, se enmarca en un estudio de campo porque los datos fueron extraídos directamente de la realidad, proporcionando una fuente de información primaria de los hechos y eventos existentes en la empresa Cartonera del Caribe, C. A. Apoyando lo expuesto, Arias (p. 48) señala que dicha investigación “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna”. De manera similar, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2008, p. 19) conceptualiza a la investigación de campo como:

El análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien de describirlo, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de

investigación conocidos o en desarrollo.

En consecuencia, puede decirse que a través de este tipo de investigación, se acudió a la empresa Cartonera del Caribe, C.A. ubicada en la Zona Industrial San Vicente I, Maracay estado Aragua para conocer el manejo de las retenciones IVA ventas, características generales de la empresa y oportunidades para gestionar efectivamente la recuperación de las retenciones efectuadas.

Por otra parte, el estudio alcanzó un nivel de conocimiento de tipo descriptivo, que implica el estudio en detalle de las variables o elementos del problema abordado, así como sus relaciones. A tal efecto, Sabino (2000, p. 62) expresa que la finalidad de éste “radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos”. Análogamente, Hernández y otros (2003, p. 119) se refieren al estudio descriptivo como aquel que determina “propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”. Es por ello que las variables como procedimientos administrativos, retenciones IVA, recuperación de créditos fiscales, entre otras, fueron abordadas separadamente a lo largo de la investigación.

Finalmente, delimitado el propósito de la investigación y la profundización del tema, el estudio se apoya en una investigación documental que, según la UPEL (p. 21), se orienta al “estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos”. Es por ello que la consulta de documentos bibliográficos y digitales relacionados con la implementación de procedimientos administrativos para asegurar la efectividad de la gestión tributaria permitió comprender la naturaleza del tema y la relevancia de la recuperación de las retenciones IVA para la empresa.

En definitiva, el presente estudio comprende un diseño no experimental, bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo y documental, con un nivel descriptivo.

## **Métodos de Investigación**

La recolección de los datos es una tarea fundamental para el alcance de los objetivos propuestos. Es así como los pasos, procedimientos y técnicas que se seleccionen deben estar orientados a la obtención del conocimiento, por lo que es preciso que éstos sean organizados y sistemáticos para incluirse en un método que oriente al investigador en la ejecución de cada uno de ellos. De esta manera, la UNA (1996 p. 33) define al método científico como “el conjunto ordenado y sistemático de procedimientos que utiliza la ciencia para lograr sus fines, que pueden ser: adquirir nuevos conocimientos perfeccionar los existentes o explorar áreas de la realidad no suficientemente conocidas”. De ahí pues, que este método constituye la base para el uso de los métodos que fueron empleados y se describen a continuación:

### **La Observación**

Es uno de los métodos más conocidos en la investigación porque permite apreciar de primera mano los hechos ocurridos en el fenómeno estudiado. Al respecto, Méndez (2001, p. 143) concibe que la observación es “un proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar”. Por tal motivo, a través del método por observación, la investigadora pudo comprender la relevancia del objeto de estudio desde el punto de vista de la situación actual de la empresa Cartonera del Caribe, C.A., en cuanto al manejo de retenciones IVA y la aplicación de procedimientos para la recuperación de éstas.

## **El Análisis**

Su utilidad en la investigación radica en la separación de cada una de las variables o elementos que componen el problema para luego estudiarlo y entender su comportamiento dentro del objeto de estudio. Según la UNA (p. 383). El análisis se refiere a “descomponer un todo en sus partes constitutivas para profundizar el conocimiento de cada uno de ellos”. En este sentido, por medio de este método se pudo determinar cuál de las variables requiere de mayor atención durante el proceso investigativo, además de conocer cómo se encuentran involucradas en el objeto de estudio.

## **La Síntesis**

Representa el método que, para efectos del trabajo aquí emprendido, conduce a la culminación de la investigación, debido a que su objeto es integrar las variables o elementos ya analizados para precisar el grado de asociación entre ellos y su influencia en el tema planteado. Sustentando lo antes expuesto, Méndez (p. 147) afirma que la síntesis parte “de la interrelación de los elementos que identifican su objeto, cada uno de ellos pueda relacionarse con el conjunto en la función que desempeña con referencia al problema de investigación”. En efecto, la síntesis facilitó la interpretación de los datos obtenidos, una vez que han sido delimitadas y estudiadas las variables, así como sus respectivas relaciones.

En resumen, el cumplimiento de cada uno de estos métodos garantizó la obtención de los resultados y, por ende, el logro de los objetivos, al mismo tiempo que generó confianza en la investigadora para la realización de cada uno de los pasos.

## **Población y Muestra**

Una vez establecidos los métodos que se emplearán en la investigación es preciso determinar sobre cuáles unidades, elementos u objetos recae el problema planteado. El conjunto de estas unidades recibe el nombre de población, definida por la UNA (1996, p. 272) como “todas las unidades de investigación que seleccionamos de acuerdo con la naturaleza de un problema para generalizar hasta ella los datos recolectados”. Así mismo, Tamayo y Tamayo (1999, p. 114) indica que la población es “la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

Con base en estas definiciones, se puede expresar que la población abarca el total de sujetos, instituciones y objetos que posee rasgos similares y de la cual se van a generalizar en la investigación. Por lo tanto, la población objeto de estudio estuvo comprendida por la totalidad del personal que labora en las dependencias administrativas-contables de la empresa Cartonera del Caribe, C. A., cuyo tamaño es de cinco (5) personas, divididos en un (1) contador jefe encargado de la supervisión de la contabilidad en general de la empresa, (1) analista contable encargado de la supervisión de la contabilidad de las empresas subsidiarias. Tres (3) auxiliares contables encargados de el registro y supervisión de las cuentas por cobrar, elaboración y registro de nomina y recepción de comprobantes de retención, elaboración de la declaración respectivamente y un (Cartonera del Caribe, C. A., 2009).

En función a lo anterior, se puede apreciar que el tamaño de la población para el estudio actual es finita, es decir, su composición viene dada por un limitado número de personas claramente definidas en la organización (UNA, 1996). En este caso, no resultó conveniente realizar un estudio muestral. Entendiéndose por muestra “un

subconjunto representativo de un universo o población”. (Morles, citado por Arias, 2004, p. 98). Similarmente, Sabino (2000, p. 122) la considera como “una porción de ese todo que llamamos universo y que sirve para representar”.

En definitiva, cómo la población es relativamente pequeña, se hizo indispensable conocer la opinión de la totalidad del personal, en virtud que las interpretaciones que realizó la investigadora fueron más confiables.

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información**

Uno de los pasos fundamentales en el proceso investigativo es la recolección de los datos, ya que de ellos depende el cumplimiento de los objetivos planteados. Es por ello que la investigadora emplea, por lo general, técnicas de recolección de datos, definidas por Arias (2004, p. 65) como: “Las distintas formas o maneras de obtener la información”, esto significa que su uso facilita la obtención organizada y sistemática de los datos, los cuales podrán ser aprehendidos con mayor completitud. A su vez, se apoyan en instrumentos que el mismo autor (op. cit., p. 66) señala que son “medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información”.

Así mismo, las técnicas e instrumentos se aplican en fuentes primarias como secundarias que garanticen la información que dio respuesta a los objetivos. Por tal razón, en un estudio de campo, el uso de ellos se encuentra orientado, primordialmente, hacia la recolección de datos primarios de la realidad sujeta a investigación. De ahí pues que, para efectos del trabajo aquí emprendido, se emplearon las siguientes técnicas:

## **La Observación**

Constituye una técnica de gran utilidad, en virtud de que permite apreciar, a través de los sentidos, los hechos y eventos que ocurren en la realidad (Sierra, 2004). De igual forma, la UNA (1996, p. 331) define la observación como “una técnica fundamental que se convierte en el medio por el cual el científico social puede trabajar con la gente, los hechos y las situaciones sociales”. Análogamente, Sabino (2000, p. 147) define la observación como “el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que queremos señalar”. Esto significa que por medio de esta técnica, la investigadora se aproximó al objeto de estudio y determinó cómo se llevan a cabo las retenciones IVA ventas y las debilidades y fortalezas de la empresa para realizar la solicitud de recuperación.

Por otra parte, la observación que se empleó para la recolección de los datos fue de tipo no estructurada y no participante; la no estructurada establece que el investigador no requiere de instrumentos, formatos o listas de cotejo para registrar las percepciones sino que tiene la libertad de observar cada uno de los aspectos vinculados al problema planteado como consecuencias de sus contactos iniciales y durante la aplicación de otros instrumentos (UNA, 1996; Palella y Martins, 2008; Hernández y otros, 2003).

A su vez, la observación no participante consiste en que la investigadora se acercó a su objeto de estudio sólo para obtener la información y conocer su realidad, y no para intervenir en su transformación (Palella y Martins, 2008; Arias 2004).

## **La Encuesta**

Es utilizada en el proceso investigativo porque facilita la obtención de datos a gran escala, es decir, puede emplearse en un mayor número de sujetos y proporciona

una información estandarizada y precisa, ya que consta de preguntas previamente establecidas (Arias, 2004). La técnica de la encuesta, según Tamayo y Tamayo (1999, p. 181), es “un cuestionario que se lee al respondedor, contiene una serie de ítems o preguntas estructuradas, formuladas y llenadas por un empadronador frente a quien responde”.

Con base en lo anterior, se puede expresar que a través de esta técnica se logró recolectar los datos necesarios por medio de las opiniones de los sujetos acerca de los importes de retenciones practicadas y enteradas sujetas a recuperación y las acciones que realiza la empresa para ello.

Cabe destacar que la técnica se instrumentó en un cuestionario, conceptualizado por Arias (p. 81) como un “Formato que contiene una serie de preguntas en función de la información que se desea obtener, y que se responde por escrito”. Similarmente, Tamayo y Tamayo (p. 181) se refiere al cuestionario como aquel: “Instrumento que consiste en una serie de preguntas que contesta el mismo respondedor”. De esta manera, este instrumento facilitó la formulación de las preguntas referentes al tema.

Así mismo, el cuestionario fue de tipo mixto; es decir que estuvo compuesto por un conjunto de preguntas abiertas y cerradas (Arias, 2004). El mismo fue estructurado, siguiendo los indicadores contenidos en la operacionalización de variables y los objetivos de la investigación. Se diseñó en cuatro partes relativas a las características generales de la empresa, procedimiento de retenciones IVA ventas, debilidades y fortalezas para la recuperación de las retenciones acumuladas y los aspectos para la inclusión de un procedimiento administrativo, lo cual implicó 22 preguntas estructuradas (Ver Anexo 1).

Finalmente, como la investigación requirió de la consulta de fuentes y documentos secundarios -bibliográficos y electrónicos- se utilizaron técnicas, como la

lectura, paráfrasis y resumen, las cuales permitieron comprender en profundidad el tema, explicar concreta y particularmente las ideas consultadas, así como facilitó la redacción del trabajo final (UPEL, 2008).

### **Validez de los Instrumentos de Medición**

En la investigación es necesario el diseño de instrumentos que permitan recolectar los datos que conduzcan al cumplimiento de los objetivos. En este sentido, los ítems que contengan cada instrumento deben poseer unidades de medidas relacionadas directamente con el tema. De esta manera, una vez culminado el diseño se procede a la revisión por parte de especialistas, los cuales podrán comprobar que la redacción, coherencia y pertinencia se adecua a las preguntas establecidas.

En este sentido, este proceso de revisión se denomina validez y es definido por Christopher (2005) como la “relación del instrumento con las variables que pretenden medir (...) relaciona los ítems del instrumento aplicado, con los basamentos teóricos y los objetivos de la investigación para que exista consistencia y coherencia técnica”. Esto significa que la validez asegura la obtención de la información requerida para el estudio actual.

Ahora bien, el proceso se llevo a cabo a través del juicio de tres expertos en metodología, contenido y diseño de instrumentos, a los cuales se les entrego un expediente que incluyo el cuadro operacional de variable, seguido de los instrumentos y la matriz de juicio para determinar la forma y fondo de las preguntas. Para ello, la matriz fue diseñada bajo una escala cualitativa de Lickert que se muestra en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**  
**Escala de Evaluación Utilizada**

Apreciación	Porcentaje
Excelente	4 puntos
Bueno	3 puntos
Regular	2 puntos
Deficiente	1 punto

**Fuente:** la investigadora (2009)

Con esta escala, se asignan los puntajes por cada especialista y son utilizadas para el cálculo de un coeficiente señalado por Hernández y Otros (2003) que varía entre 0 y 1 a través de las siguientes expresiones:

$$\sum Mx = \frac{\sum Xi}{j}; \sum Cvcic = \frac{\sum Mx}{Vmx}; Pei = \frac{1}{(j)^3}; Cvcic = \frac{\sum Cvcic}{n} - Pei$$

Donde:

*Cvcic* = Coeficiente de validez del instrumento

$\sum Xi$  = Sumatoria de los puntajes dados por los especialistas

*n* = Numero de preguntas

*Pei* = Porcentaje de error del instrumento

*j* = Numero de jueces y especialistas

*Vmx* = Valor máximo de la escala utilizada

A tales efectos, el resultado de la aplicación del coeficiente indica el grado de aceptabilidad del instrumento, según los significados que aparecen en el cuadro siguiente:

**Cuadro 2**  
**Significados de los Valores del Coeficiente de Validez**

<b>Rango</b>	<b>Significado</b>
1	Perfecto
0,70 – 0,99	Aceptable
0,01 – 0,69	Inaceptable

**Fuente:** Hernández y Otros (2003)

De esta manera, efectuada la validación respectiva, los coeficientes fueron 0,899, para el cuestionario. Esto indica que los instrumentos son aceptables y fueron aplicados. El procedimiento para el cálculo, al igual que las cartas de validación se observan en el anexo 2.

### **Confiabilidad de los Instrumentos de Medición**

A fines de determinar la congruencia de las respuestas recavadas por los instrumentos, se procede a realizar un proceso que determine si los datos son similares en aplicaciones distintas, el cual se conoce como confiabilidad y es definido por Christopher (2005) como “el grado de consistencia y precisión del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1”.

Es por ello que para el caso del cuestionario se aplico el coeficiente de Kuder Richardson, correspondiente a preguntas estructuradas de tipo dicotómica. Su fórmula es desarrollada de la manera siguiente:

$$KR_{20} = \left( \frac{K}{K-1} \right) x \left( 1 - \frac{\sum pxq}{\sum st} \right)$$

Donde:

$KR_{20}$  = Coeficiente de confiabilidad

$K$  = Numero de preguntas

$p$  = Proporción de encuestados que respondieron positivamente

$q$  = Proporción de encuestados que respondieron negativamente

$st$  = Varianza de las respuestas por individuo

En consecuencia, al calcularse el coeficiente los resultados son comparados con el rango insignificante que se presenta a continuación:

**Cuadro 3**  
**Criterios de Valores de Confiabilidad**

<b>Rango</b>	<b>Significado</b>
0,9 – 1	Alta Confiabilidad
0,76 – 0,89	Fuerte Confiabilidad
0,5 – 0,75	Moderada Confiabilidad
0,01 – 0,49	Baja Confiabilidad
-1 - 0	No es confiable

**Fuente.** Hernández y Otros (2003)

Por lo tanto el coeficiente dio como resultado 0,763 y ellos reflejan que las respuestas son altamente confiables y el procedimiento de cálculo. Ver Anexo 3

### **Técnicas de Análisis de la Información**

Una vez recabados los datos provenientes de fuentes primarias y secundarias, es importante que el investigador realice el tratamiento de éstos con el propósito de verificar cada información e incorporarla en el trabajo final. Este tratamiento o procesamiento conduce a la consecución de los objetivos y, por consiguiente, contribuye, progresivamente, a la finalización del proceso investigativo. Para llevar a cabo el procesamiento de los datos, éstos fueron codificados, clasificados, organizados e interpretados, por lo que se recurrió a las técnicas de análisis de datos que, de manera expresa, la UNA (1996, p. 355) explica como sigue:

Consiste efectivamente, en resumir las observaciones hechas, y, en tal sentido, es necesario dar algunos pasos importantes:

- Separar la información de tipo numérico de la de tipo verbal. Aquella información es utilizada para hacer cuadros estadísticos y la verbal se convierte en tablas no cuantificadas.
- Una vez hecho esto, puede procesarse efectivamente la información.

De esta manera, el manejo de los datos se inicia con el procesamiento que representa un proceso que codifica, clasifica, organiza, mide, cuantifica y analiza la información que, para efectos de una investigación de campo, viene dado por la estadística descriptiva que, similarmente, Rodríguez y Pineda (2003) indican que está destinada al estudio del comportamiento de las variables a través de los cuadros de distribución de frecuencias y porcentajes. Este proceso se conoce como tabulación que, de acuerdo con Méndez (2001, p. 206), “implica el ordenamiento de la información que al ser procesada y cuantificada por ítems y agrupada por variables, permite la presentación en tablas”.

Ahora bien, ya presentados los datos obtenidos en cuadros, son graficados en diagramas de sector o circulares para una mejor comprensión e igualmente, se efectuó un análisis con el fin de ofrecer una información precisa y entendible que determinó el comportamiento de las variables o elementos en estudio.

En otro orden de ideas, se tiene que los datos adquiridos por la revisión bibliográfica fueron sometidos a un análisis cualitativo que proporcionó al investigador la oportunidad de interpretar diversas fuentes vinculadas con el tema, para lo cual mantuvo siempre objetividad con respecto a los autores consultados; éste se denomina análisis crítico que, en palabras similares, Rodríguez y Pineda (op. cit.) argumentan, en un sentido restricto, que es aquel utilizado para el análisis de textos o documentos por medio de una crítica interna que evalúa la validez de la información y una crítica externa que comprueba la confiabilidad de la fuente.

En definitiva, el análisis cualitativo conllevó a la construcción del marco teórico del trabajo, y junto con los resultados del análisis cuantitativo orientó el desarrollo de la propuesta y la elaboración de las conclusiones y recomendaciones finales.

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Una de las obligaciones que mayor control presentan los contribuyentes, debido a los señalamientos establecidos por la Administración Tributaria corresponde al pago y retención de impuestos. Es así como los sujetos pasivos han de establecer los medios para cumplir con los deberes formales y materiales exigidos por el ente respectivo.

De esta manera, el cumplimiento oportuno de las retenciones de impuesto en especial las retenciones IVA ventas que les son efectuadas al contribuyente especial por los clientes que se encuentran en calidad de agentes de retención. De allí que existe una Providencia mediante la cual un contribuyente puede recuperar en forma progresiva estas retenciones, siempre y cuando coexistan las condiciones señaladas, se tengan los respaldos exigidos y se realice el procedimiento requerido, pero en ocasiones es desconocido por los contribuyentes.

Por consiguiente, esta investigación tiene como propósito recolectar información sobre el manejo de las retenciones IVA de la empresa Cartonera del Caribe, C.A. ubicada en la Zona Industrial de San Vicente I, Maracay estado Aragua y así evidenciar las debilidades y fortalezas existentes para contar con el diagnóstico para el diseño de procedimientos administrativos que permitan solicitar la recuperación de las retenciones IVA ventas. Para ello se realizó un cuestionario mixto aplicado al personal del área contable de la empresa, cuyos resultados y análisis se muestran a continuación:

## Resultados del Cuestionario

### I Parte: Características Generales del Manejo de Retenciones IVA Ventas

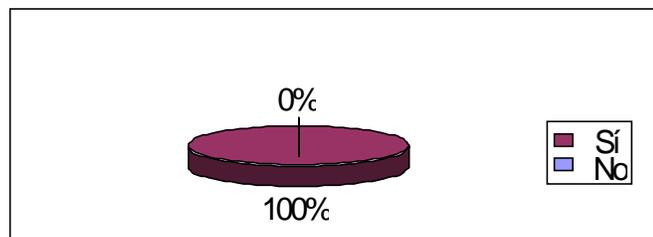
Ítem 1: ¿Cuenta la empresa con los comprobantes exigidos para el descuento de las retenciones IVA ventas?

**Cuadro 4**  
**Disponibilidad de Comprobantes para el Descuento de Retenciones IVA Ventas**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2009)

**Gráfico 1**  
**Disponibilidad de Comprobantes para el Descuento de Retenciones IVA**



Fuente: Cuadro 4

**Análisis:** Según el gráfico 1, se observa que el cien por ciento de los encuestados afirmó que la empresa cuenta con los comprobantes exigidos al momento de descontar las retenciones IVA ventas de su declaración. Esto significa que la empresa cuenta con los respaldos para disminuir de su cuota tributaria el importe de retenciones que no han sido aplicadas en el periodo o periodos anteriores.

Ítem 2: ¿Mantiene la empresa relaciones con diferentes tipos de contribuyentes?

**Cuadro 5**

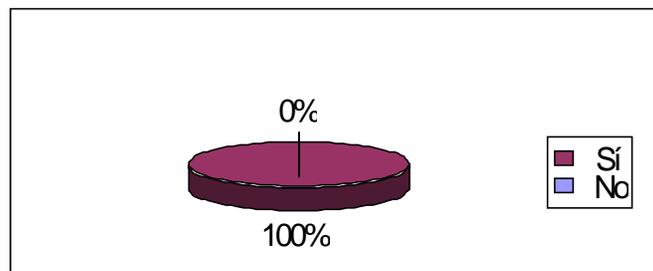
**Relaciones de la Empresa con Diferentes Tipos de Contribuyentes**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	5	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento de Recolección de Datos (2009)

**Gráfico 2**

**Relaciones de la Empresa con Diferentes Tipos de Contribuyentes**



**Fuente:** Cuadro 5

**Análisis:** de acuerdo con el gráfico 2 se demuestra que el cien por ciento de los encuestados aseveró que la empresa en estudio mantiene relación con diferentes tipos de contribuyentes, de allí que la empresa puede ser objeto de retención

Ítem 3: Si la respuesta a la pregunta anterior es afirmativa, indique los tipos de contribuyentes con los que mantiene relación (Puede marcar más de una alternativa)

**Cuadro 6**  
**Tipos de Contribuyentes con los que se Relaciona la Empresa**

<b>Alternativas</b>	<b>Porcentaje</b>
Formales	80%
Ocasionales	0%
Ordinarios	100%
Especiales	80%

**Fuente:** Instrumentos de Recolección de datos (2009)

**Análisis:** Según el cuadro 6, se evidencian los diferentes contribuyentes con los que mantiene relación la empresa, entre ellos destacan los ordinarios de acuerdo con un cien por ciento de los encuestados, los especiales con un ochenta por ciento y los formales con un ochenta por ciento. En consecuencia, los resultados reflejan que existe un significativo número de operaciones con los contribuyentes especiales, quienes le practican a la empresa las retenciones por concepto de las ventas.

Ítem 4: ¿Dispone de una base de información actualizada de sus clientes?

**Cuadro 7**

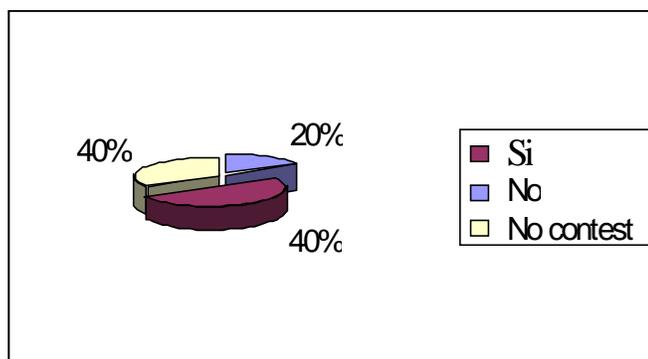
**Disponibilidad de Información Actualizada de los Clientes**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	2	40%
No	1	20%
No contesto	2	40%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumentos de Recolección de datos (2009)

**Gráfico 3**

**Disponibilidad de Información Actualizada de los Clientes**



**Fuente:** Cuadro 7

**Análisis:** el gráfico 3 muestra que un cuarenta por ciento de los encuestados refirió que la empresa cuenta con una base de información actualizada de los clientes, mientras que un veinte por ciento expresó lo contrario y un cuarenta por ciento se abstuvo de responder. En función de estos resultados se puede decir que existen deficiencias en el manejo de la información de los clientes, con lo que dificultaría la solicitud de recuperación por los montos que le han sido retenidos.

Ítem 5: ¿Presenta la empresa en su declaración de IVA mensual los montos retenidos:

### Cuadro 8

#### Presentación de los Montos Retenidos en la Declaración de IVA mensual

Alternativas	Porcentaje
Del período	80%
De periodos anteriores	20%
No aplicados	20%

**Fuente:** Instrumentos de Recolección de datos (2009)

**Análisis:** En el cuadro 8, se tiene que los encuestados han señalado que la empresa en estudio presenta en la declaración de IVA mensual los importes que les son retenidos en el periodo con un ochenta por ciento, en periodos anteriores con un 20 por ciento y no aplicados con un veinte por ciento. Ante estos resultados, se puede decir que los impuestos que principalmente se exponen en la declaración corresponden al periodo impositivo que se está presentando.

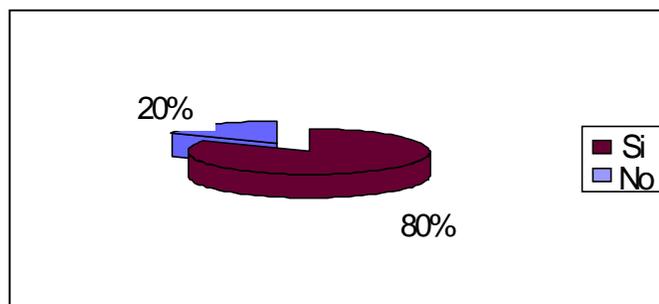
Ítem 6: ¿Aplica la empresa algún mecanismo de control que asegure la exactitud en el monto de las retenciones practicadas?

**Cuadro 9**  
**Aplicación de Mecanismos de Control para la Exactitud de Montos Retenidos**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	4	80%
No	1	20%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumentos de Recolección de datos (2009)

**Gráfico 4**  
**Aplicación de Mecanismos de Control para la Exactitud de Montos Retenidos**



**Fuente:** Cuadro 9

**Análisis:** Partiendo del gráfico 4, se aprecia que un ochenta por ciento de los encuestados expreso que la empresa aplica un medio de control que le garantice que los montos que le son retenidos son exactos. Por su parte, un veinte por ciento respondió negativamente al anunciado. A tales efectos, se tiene que la existencia de un mecanismo de control es favorable para que el proceso de retenciones IVA ventas se realice en forma transparente y no surjan diferencias sustanciales en los montos

Ítem 7: ¿Recibe la empresa de parte de sus clientes conforme a los plazos establecidos en la Providencia N° 0056 los comprobantes de retención IVA para aplicarlos en su declaración?

**Cuadro 10**

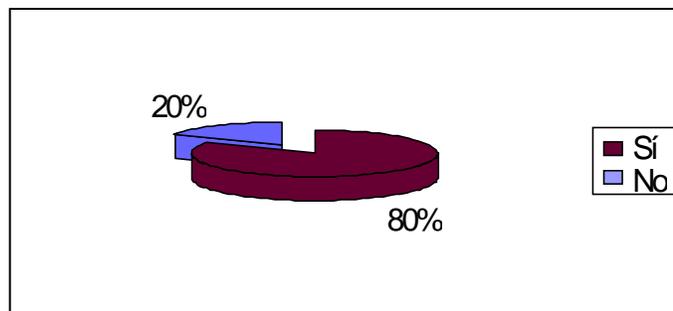
**Recepción Oportuna de los Comprobantes de Retención IVA Ventas**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	4	80%
No	1	20%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumentos de Recolección de datos (2009)

**Gráfico 5**

**Recepción Oportuna de los Comprobantes de Retención IVA Ventas**



**Fuente:** Cuadro 10

**Análisis:** En el gráfico 5 se evidencia que un ochenta por ciento de los encuestados afirmó que los comprobantes de retención les son entregados a la empresa dentro de los plazos establecidos en la Providencia Administrativa N° 0056, mientras que un veinte por ciento expresó que la entrega es tardía. De esta manera, se tiene que la empresa recibe oportunamente los comprobantes de retención lo cual le permite incluirlos en las declaraciones mensuales y descontarlas tal como se señala en el ítem 5

Ítem 8: En caso de ser negativa su respuesta anterior, que tipo de control utiliza para la obtención de los comprobantes de retención IVA?

**Cuadro 11**  
**Tipos de Control Utilizados, para la Solicitud de los Comprobantes de Retención**

<b>Alternativas</b>	<b>Porcentaje</b>
Solicita los comprobantes vía electrónica	100%
Soporte de fax	100%
Correspondencia	100%
Otros	100%

**Fuente:** Instrumentos de Recolección de datos (2009)

**Análisis:** En el cuadro 11 se desprende que los encuestados que en ítem anterior señalaron la entrega tardía de los comprobantes expresaron que la empresa aplica controles como, solicitud vía electrónica, vía fax o por correspondencia, con un cien por ciento respectivamente para que les sean entregados en los plazos establecidos. En este sentido, la empresa aplica medios adicionales que le permitan contar con un control adecuado en el manejo de las retenciones IVA ventas.

## II Parte Procedimiento de Retenciones IVA Ventas

Ítem 9: Indique entre los pasos siguientes, cuales son efectuado por la empresa en relación con las retenciones IVA ventas (Puede marcar más de una alternativa)

**Cuadro 12**  
**Pasos Efectuado por la Empresa para las Retenciones IVA Ventas**

<b>Alternativas</b>	<b>Porcentaje</b>
Recepción de comprobante	100%
Identificación del cliente	100%
Registro de operación	100%
Fecha establecida	100%
Verificación de las retenciones practicadas	100%
Descuento de las retenciones en la declaración	60%
Otros. Especifique	0%

**Fuente:** Instrumentos de Recolección de datos (2009)

**Análisis:** De acuerdo con el cuadro 12, se evidencia que la empresa inicia su actuación en las retenciones IVA ventas una vez que recibe el comprobante con un 100 por ciento de los encuestados, seguidamente identifica al cliente, registra la operación, verifica la fecha y las retenciones con un cien por ciento. Finalmente descuenta las retenciones en las declaraciones según un sesenta por ciento. En consecuencia, los pasos que realiza la empresa se inicia con la recepción de comprobantes, luego compara y verifica la información del comprobante antes de su registro y descuento en la declaración.

Ítem 10: Indique quien es el encargado de realizar los procedimientos anteriores

**Cuadro 13**

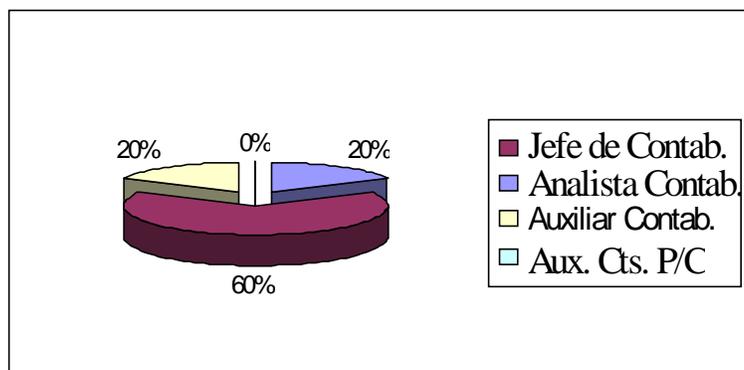
**Encargados de Realizar los Procedimientos de Retenciones IVA ventas.**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Jefe de contabilidad	3	60%
Analista contable	1	20%
Auxiliar contable	0	0%
Auxiliar de cuentas por cobrar	1	20%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumentos de Recolección de datos (2009)

**Gráfico 6**

**Encargados de Realizar los Procedimientos de Retenciones IVA ventas.**



**Fuente:** Cuadro 13

**Análisis:** El gráfico 6, se observa que un sesenta por ciento de los encuestados indicó que el jefe de contabilidad es el encargado de realizar el procedimiento de retenciones IVA ventas, un veinte por ciento señaló al analista contable y otro veinte por ciento al auxiliar de cuentas por cobrar. En este sentido se puede decir que la responsabilidad de que las retenciones IVA ventas se realicen adecuadamente según las disposiciones de la Providencia recae directamente en el jefe de contabilidad.

### III Parte Debilidades y Fortalezas en la Recuperación de las Retenciones IVA Ventas

Ítem 11: ¿Ha solicitado la empresa la recuperación de sus retenciones IVA en su declaración proveniente de sus ventas?

**Cuadro 14**

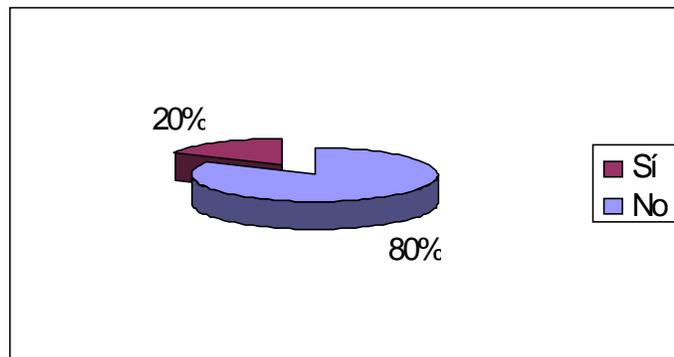
#### Solicitud de la Recuperación de Retenciones IVA Ventas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumentos de Recolección de datos (2009)

**Gráfico 7**

#### Solicitud de la Recuperación de Retenciones IVA Ventas



**Fuente** Cuadro 14

**Análisis:** En el gráfico 7, se desprende que un ochenta por ciento de los encuestados negó que la empresa haya solicitado las recuperaciones de retenciones IVA ventas anteriormente, a su vez un veinte por ciento afirmó que si ha realizado dicha solicitud. Por consiguiente, a juicio de la mayoría de la empresa en estudio no ha recurrido a la solicitud de este beneficio ante la Administración Tributaria.

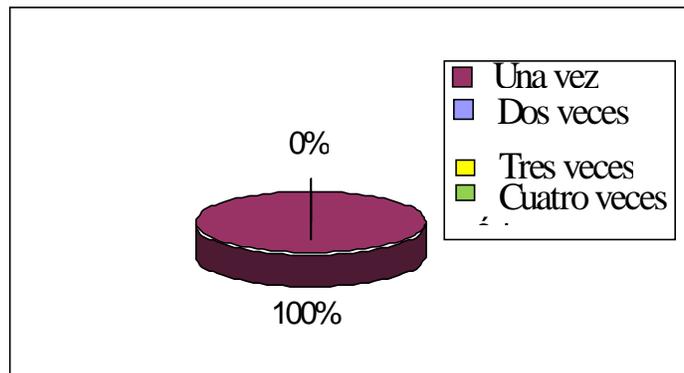
Ítem 12: De ser afirmativa su respuesta a la pregunta anterior, indique cuantas veces lo ha realizado?

**Cuadro 15**  
**Número de Solicitudes Realizadas por la Empresa**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Una vez	1	100%
Dos veces	0	0
3 veces	0	0
Cuatro veces o mas	0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumentos de Recolección de datos (2009)

**Gráfico 8**  
**Número de Solicitudes Realizadas por la Empresa**



**Fuente:** Cuadro 15

**Análisis:** Según lo expuesto en el gráfico 8, se evidencia que un cien por ciento de los encuestados señalo que al menos una vez se ha solicitado la recuperación de las retenciones IVA ventas. Esto refleja que la empresa no está en conocimiento sobre las pautas a seguir para la solicitud de estas retenciones.

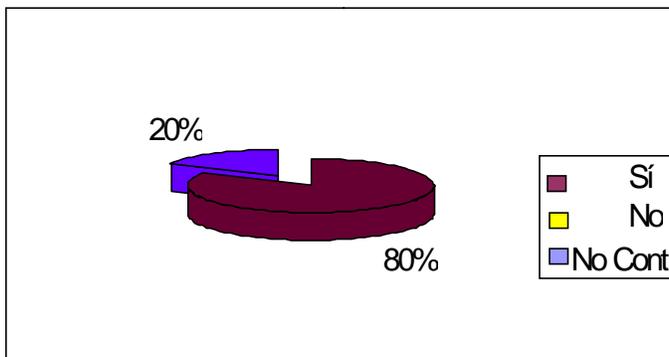
Ítem 13: ¿Dispone la empresa de un resumen cronológico de las retenciones IVA ventas?

**Cuadro 16**  
**Disponibilidad de un Resumen Cronológico de las Retenciones IVA Ventas**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80%
No	0	0
No contesto	1	20%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumentos de Recolección de datos (2009)

**Gráfico 9**  
**Disponibilidad de un Resumen Cronológico de las Retenciones IVA Ventas**



**Fuente:** Cuadro 16

**Análisis:** En el gráfico 9 se observa que un ochenta por ciento de los encuestados expreso que la empresa cuenta con un resumen cronológico sobre las retenciones IVA que les son practicadas. En contraste, un veinte por ciento prefirió no emitir opinión alguna. De acuerdo con estos resultados, se puede decir que la existencia de este resumen cronológico contribuye a que la empresa determine la antigüedad de las retenciones y determinara si se encuentran dentro del plazo establecido por la Providencia Administrativa N° 0056 para su recuperación.

Ítem 14: ¿Dispone oportunamente de la información sobre las retenciones IVA ventas al momento de realizar la solicitud de recuperación?

**Cuadro 17**

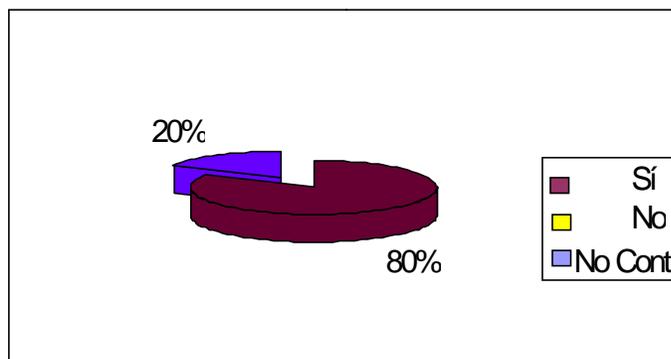
**Disponibilidad de Información Oportuna Sobre las Retenciones IVA Ventas**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	4	80%
No	0	0%
No contesto	1	20%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumentos de Recolección de datos (2009)

**Gráfico 10**

**Disponibilidad de Información Oportuna Sobre las Retenciones IVA Ventas**



**Fuente:** Cuadro 17

**Análisis:** los resultados del cuadro 10 revelan que un ochenta por ciento de los encuestados manifestó que la empresa posee información oportuna sobre las retenciones IVA ventas, mientras que un veinte por ciento se abstuvo de responder. De esta manera, se puede decir que la información oportuna que posee la empresa se debe al resumen cronológico de las retenciones practicadas, señalados en el ítem 13.

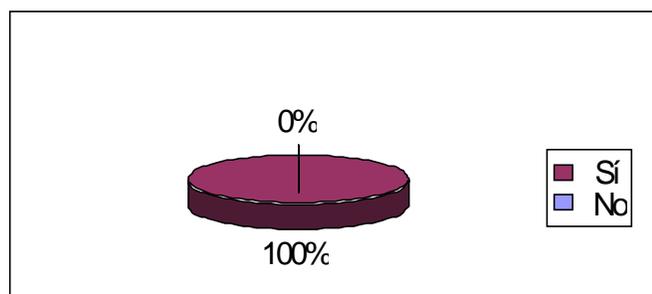
Ítem 15: ¿Conoce la empresa la normativa legal vigente acerca de recuperación de retenciones IVA ventas?

**Cuadro 18**  
**Conocimiento de la Normativa Legal Vigente para la Recuperación de las Retenciones IVA Ventas**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumentos de Recolección de datos (2009)

**Gráfico 11**  
**Conocimiento de la Normativa Legal Vigente para la Recuperación de las Retenciones IVA Ventas**



**Fuente:** Cuadro 18

**Análisis:** del gráfico 11 se demuestra que la totalidad de encuestados, es decir, el cien por ciento indicó que la empresa está en conocimiento de la normativa legal vigente que rige la solicitud de recuperación de retenciones IVA ventas, es decir, la empresa está al tanto que la Providencia N° 0056 es la que indica los pasos a seguir ante la Administración Tributaria para requerir la recuperación de las retenciones que le habían sido practicadas.

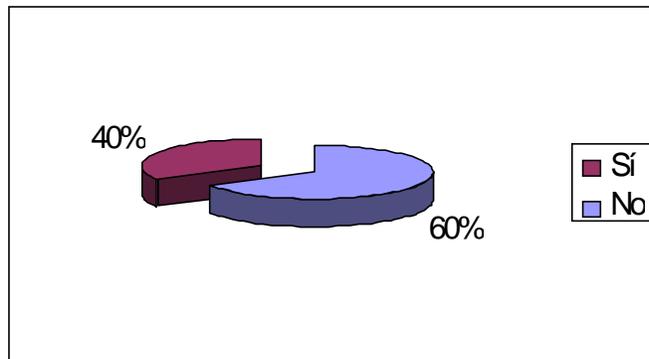
Ítem 16: Si su respuesta a la pregunta anterior es afirmativa, señale si está al tanto de las condiciones para solicitar la recuperación de las retenciones IVA ventas?

**Cuadro 19**  
**Conocimiento de las Condiciones para Solicitar la Recuperación de las Retenciones IVA ventas.**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	2	40%
No	3	60%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumentos de Recolección de datos (2009)

**Gráfico 12**  
**Conocimiento de las Condiciones para Solicitar la Recuperación de las Retenciones IVA ventas.**



**Fuente.** Cuadro 19

**Análisis:** Partiendo del gráfico 12 se aprecia que un sesenta por ciento de los encuestados señalo que no estás en conocimiento de las condiciones para solicitar la recuperación de las retenciones IVA contenidas en la Providencia N° 0056. A su vez, un cuarenta por ciento afirmo que si la conoce. Con base a lo anterior se tiene que una de las debilidades de la empresa es que no se ha profundizado en las pautas establecidas en la normativa vigente para el procedimiento de recuperación de retenciones IVA.

Ítem 17: ¿Considera que la solicitud para la recuperación de retenciones IVA es complicada?

**Cuadro 20**

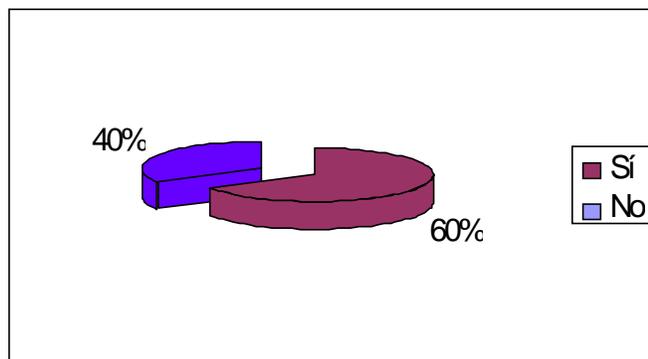
**Complejidad de la Solicitud de la Recuperación de Retenciones IVA ventas**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	60%
No	2	40%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumentos de Recolección de datos (2009)

**Gráfico 13**

**Complejidad de la Solicitud de la Recuperación de Retenciones IVA ventas**



Fuente. Cuadro 20

**Análisis:** De acuerdo con el gráfico 13 se evidencia que un sesenta por ciento de los encuestados señalo que la solicitud de recuperación de retenciones IVA es complicada, mientras que un cuarenta por ciento considero que no lo es. En función a estos resultados, se puede expresar que la percepción de la empresa sobre la complejidad del procedimiento en estudio podría ser uno de los elementos pro los cuales no ha realizado frecuentemente la solicitud de recuperación.

Ítem 18: Permite el portal del SENIAT la ejecución eficiente para la recuperación de las retenciones IVA proveniente de las ventas?

**Cuadro 21**

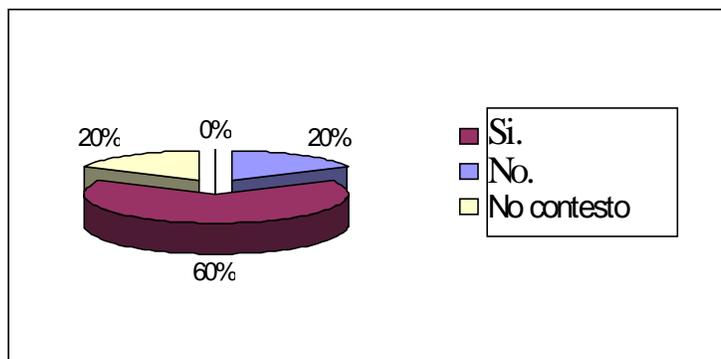
**El Portal del SENIAT como Medio Facilitador para la Solicitud de las Retenciones IVA Ventas**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	60%
No	1	20%
No contesto	1	20%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumentos de Recolección de datos (2009)

**Gráfico 14**

**El Portal del SENIAT como Medio Facilitador para la Solicitud de las Retenciones IVA Ventas**



**Fuente** Cuadro 21

**Análisis:** Según el gráfico 14 se desprende que un sesenta por ciento de los encuestados asevero que el portal del SENIAT permite que la recuperación de las retenciones IVA ventas sea eficiente, un veinte por ciento señalo lo contrario y otro veinte por ciento no emitió respuesta. Ante estos resultados, se puede decir que la disponibilidad del portal del SENIAT es una posibilidad para que la empresa pueda realizar la recuperación de las retenciones que les son practicadas en forma eficiente.

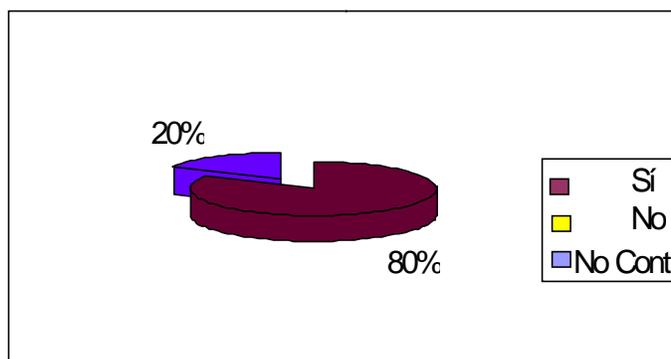
Ítem 19: ¿Dispone del personal calificado para la realización de la solicitud de las retenciones IVA ventas?

**Cuadro 22**  
**Disponibilidad de Personal Calificado**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	4	80%
No	0	0%
No contesto	1	20%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumentos de Recolección de datos (2009)

**Gráfico 15**  
**Disponibilidad de Personal Calificado**



**Fuente:** Cuadro 22

**Análisis:** El gráfico 15 muestra que un ochenta por ciento de los encuestados expreso que la empresa posee personal calificado para realizar la solicitud de recuperación de retenciones IVA ventas. Por su parte el veinte por ciento restante no reflejo opinión sobre el enunciado. En consecuencia, la mayoría de los encuestados considera que la solicitud de recuperación de retenciones IVA puede llevarse a cabo ya que el personal encargado está debidamente calificado, aunque no esté en conocimiento de las condiciones señaladas en la Providencia Administrativa N° 0056 tal como lo plantea el ítem 6.

**Parte IV Aspectos Señalados en la Providencia Administrativa N° 0056, el Código Orgánico Tributario y la Ley de IVA para la Recuperación de Retenciones IVA Ventas.**

Ítem 20: Indique entre los elementos siguientes, cuales están contenidos en la Providencia para solicitar la recuperación de retenciones IVA ventas.

**Cuadro 23**  
**Elementos Contenidos en el Marco Legal para la Recuperación de Retenciones IVA Ventas**

<b>Alternativas</b>	<b>Porcentaje</b>
Determinación de los periodos de retención	40%
Elaboración de informe de solicitud	40%
Inclusión de los comprobantes de retención	40%
Entrega de informes de solicitud	40%
Decisión de la solicitud	40%
No respondió	60%

**Fuente:** Instrumentos de Recolección de datos (2009)

**Análisis:** Los resultados del cuadro 23 reflejan que la mayoría de los encuestados no conocen los elementos presentes en el marco legal que rige a las retenciones IVA ventas en materia de recuperación, donde aspectos como determinación de periodos de retención, elaboración de informes de solicitud, inclusión de los comprobantes de retención, entrega de informe a la Administración Tributaria y espera de la decisión fueron señalados con un cuarenta por ciento de los encuestados, donde un sesenta por ciento de los encuestados se inclinó por no emitir respuesta alguna. De esta manera, es fundamental que la empresa conozca los aspectos contenidos en la Providencia al solicitar la recuperación de sus retenciones IVA ventas acumuladas.

Ítem 21: ¿Considera necesario la elaboración de un procedimiento administrativo para su empresa que oriente la ejecución de la solicitud de recuperación de las retenciones IVA ventas?

**Cuadro 24**

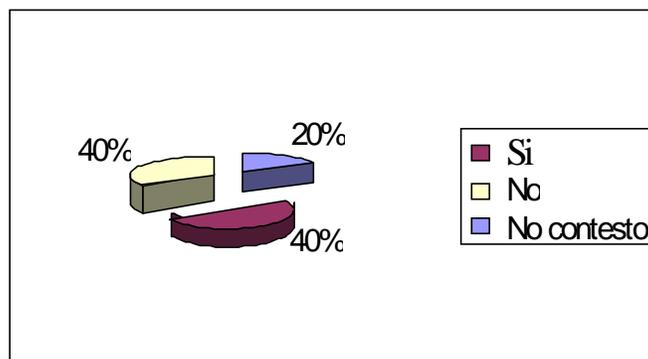
**Elaboración de un Procedimiento Administrativo para la Orientación de la Solicitud de Recuperación de Retenciones IVA Ventas**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	40%
No	2	40%
No contesto	1	20%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumentos de Recolección de datos (2009)

**Gráfico 16**

**Elaboración de un Procedimiento Administrativo para la Orientación de la Solicitud de Recuperación de Retenciones IVA Ventas**



Fuente: Cuadro 24

**Análisis:** En el gráfico 16 como se observa un cuarenta por ciento de los encuestados asevero que es necesario elaborar un procedimiento que oriente al personal a la solicitud de recuperación de retenciones IVA ventas. Así mismo, un cuarenta por ciento no lo considera necesario y un veinte por ciento no respondió. De esta manera, se puede decir que existe cierto interés por parte de la empresa en un procedimiento guía para la solicitud de recuperación de retenciones IVA acumuladas.

Ítem 22: ¿Aceptaría la implementación de un procedimientos administrativo basado en la normativa legal vigente para la recuperación de las retenciones IVA ventas?

**Cuadro 25**

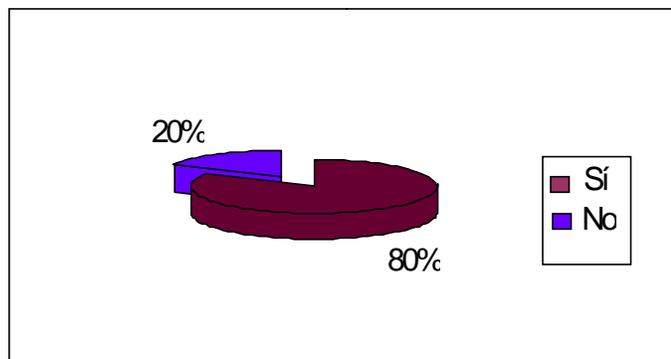
**Aceptación de un Procedimiento Administrativo para la Recuperación de las Retenciones IVA Ventas**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	80%
No	1	20%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumentos de Recolección de datos (2009)

**Gráfico 17**

**Aceptación de un Procedimiento Administrativo para la Recuperación de las Retenciones IVA Ventas**



**Fuente:** Cuadro 25

**Análisis:** Según el gráfico 17 se tiene que un ochenta por ciento de los encuestados se inclinó favorablemente por la implementación del procedimiento administrativo basado en el marco legal vigente para solicitar la recuperación de retenciones IVA ventas. En cambio un veinte por ciento expresó que no aceptaría dicho procedimiento. Con base en estos resultados, se puede decir que la empresa considera una oportunidad y la implementación de un procedimiento que oriente en la ejecución de la solicitud de la recuperación de estas retenciones.

**CAPITULO V**  
**LA PROPUESTA**  
**Presentación**

Esta propuesta tiene como finalidad ofrecer una guía a la empresa Cartonera del Caribe, C.A. para que gestione la recuperación de las retenciones IVA ventas acumuladas, a través de un conjunto de pasos que deba realizar ante la Administración Tributaria.

En este sentido, los procedimientos administrativos constarán de una fase de iniciación en la que la empresa realice la solicitud pertinente, así como también, anexe los comprobantes y recaudos respectivos e indique el uso final que se le dará. Así mismo, se establecen las pautas a seguir después de la decisión para la realización de la recuperación, considerando que el pronunciamiento de la Administración Tributaria es favorable.

Es así como se presentan los modelos de formatos que la empresa utilizará para realizar la solicitud de recuperación, además de los requeridos para compensar o ceder este tributo, con la cual la empresa puede liquidar otras obligaciones tributarias pendientes sin poner en riesgo su liquidez y solvencia ante la Administración Tributaria.

**Fundamentación**

El desarrollo de los procedimientos administrativos para la recuperación de las retenciones IVA ventas de la empresa se sustentan en los aspectos teóricos y legales contenidos en el capítulo II acerca del régimen de retenciones IVA, medios para la recuperación de estas y las fases de procedimientos administrativos, los cuales fueron

estudiados y se seleccionaron aquellos aspectos que permitieron aportar un modelo adaptado a las necesidades de la empresa.

De igual manera, la propuesta se fundamenta en los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento, con lo que se evidencia la situación actual de la empresa en cuanto a las retenciones IVA ventas y se identificaron las debilidades y fortalezas que la organización posee, las cuales fueron consideradas al momento de plantear la propuesta.

## **Objetivos de la Propuesta**

### **Objetivo General**

Formalizar la actuación de la empresa Cartonera del Caribe, C.A. en la recuperación de las retenciones IVA ventas acumuladas a través de la aplicación de los procedimientos administrativos.

### **Objetivos Específicos**

- 1- Establecer las fases de procedimientos administrativos para la recuperación de las retenciones IVA ventas acumuladas
- 2- Identificar los requisitos mínimos para la solicitud de recuperación de retenciones IVA ventas acumuladas.

3- Determinar los formatos o modelos que utilizará la empresa para solicitar la recuperación de las retenciones IVA ventas acumuladas.

4- Especificar los métodos que utilizará la empresa para recuperar las retenciones IVA ventas acumuladas una vez que haya obtenido la aprobación de la Administración Tributaria.

### **Justificación de la Propuesta**

Las retenciones IVA ventas representan un beneficio para toda organización, ya que permiten descontar una fracción o totalidad de la cuota tributaria de un periodo e inclusive si se genera un saldo, este podría utilizarse en periodos subsiguientes. Es así como las empresas reducirían el impuesto por concepto de pagos de tributos.

Sin embargo, en ocasiones, las empresas presentan un excedente de crédito fiscal por varios periodos sucesivos y, en consecuencia no se utilizan las retenciones IVA ventas, acumulándose periodo tras periodo sin que pueda representar algún beneficio. De esta manera, la propuesta planteada surge como una respuesta a la empresa Cartonera del Caribe, C.A. para que se oriente en los pasos que ha de realizar para recuperar el monto de tales retenciones en la conciliación de otros tributos, de acuerdo con lo establecido en la Providencia Administrativa 0056, Ley de IVA y Código Orgánico Tributario.

A tales efectos, los procedimientos propuestos contribuyen en el manejo eficiente de las obligaciones tributarias y en el aprovechamiento de este beneficio que por desconocimiento o desconfianza no era utilizado por la empresa.

Por consiguiente, la propuesta permite que la empresa realice los pasos ante la Administración Tributaria, e incluye todos los requisitos que conduzcan a la decisión afirmativa de la solicitud. Igualmente, representa un medio para que la empresa se actualice en materia tributaria y fortalezca sus relaciones con el ente respectivo.

### **Estructura de la Propuesta**

Los procedimientos administrativos planteados por la investigadora se enfocan de acuerdo con las fases de dichos procedimientos, así como también los requisitos que deberá poseer el contribuyente para realizar la solicitud ante el ente respectivo. Así mismo, se incluyen los modelos o formatos que guíen en la ejecución del procedimiento con la finalidad de que la aprobación resulte favorable.

#### **Establecimiento de las Fases de Procedimientos Administrativos para la Recuperación de las Retenciones IVA Ventas Acumuladas.**

Para la recuperación de las retenciones IVA ventas de la empresa Cartonera del Caribe, C.A., es necesario establecer un procedimiento administrativo amparándose en las disposiciones de la Providencia Administrativa 0056 y del Código Orgánico Tributario, por lo que el mismo se realiza de 3 fases o etapas:

##### **Fase 1. Iniciación**

En esta fase, el contribuyente determinara el monto de las retenciones IVA ventas acumuladas y no descontadas, y de acuerdo con el señalamiento de la Providencia Administrativa 0056 que estipula que estas deben pertenecer a por lo menos 3 periodos sucesivos y anteriores en el que se espera iniciar el procedimiento, al igual

que verifique que tales retenciones han sido declaradas y enteradas por los agentes de retención.

En este sentido, verificada la información, se procede a realizar la solicitud mediante una exposición de motivos. En ella se identificarán las razones de la petición de la recuperación, dicha solicitud deberá ser por periodo respectivo; es decir una mensual, ya que se trata del IVA, y estará soportada por los recaudos exigidos e inclusive si ha de compensar o ceder el importe de las retenciones a recuperar. El destinatario de la solicitud será el ente tributario más cercano al domicilio fiscal de la empresa, es decir la división de recaudación de la Gerencia General de Tributos Internos de Caracas.

Es así como la fase de iniciación culmina con la entrega de esta solicitud al organismo antes señalado.

## **Fase 2. Sustanciación**

Esta fase consiste en la recepción de los soportes y comprobantes que justifiquen la solicitud de recuperación de retenciones IVA ventas, lo cual requiere que la División de Recaudación de la Gerencia Regional de Tributos Internos de Caracas realice las investigaciones encaminadas a la comprobación de la información para evitar emitir una decisión errónea.

Esta fase intermedia de procedimientos administrativos es de gran importancia, en vista de que a través de ella se otorga la evidencia suficiente y competente al órgano respectivo para que cuente con los elementos necesarios para emitir la decisión.

En este sentido, es la fase que mayor plazo de tiempo requiere dentro del procedimiento, ya que es fundamental la revisión exhaustiva y pormenorizada de la

solicitud y recaudos entregados por el contribuyente, de allí que según la providencia administrativa no deberá ser mayor a los treinta (30) días hábiles, contados entre la fecha de recepción de la solicitud y la decisión a tomar. Es allí cuando culmina esta etapa.

### **Fase 3. Decisión.**

Corresponderá a la fase final del procedimiento administrativo. La misma se efectuará a más tardar el día siguiente de culminada la sustanciación. De allí que es la fase que implica el acto decisorio pro parte de la División de Recaudación de la Gerencia Regional de Tributos Internos de Caracas y establece la manifestación final en la que se concreta si procede o no la solicitud. Esta respuesta deberá entregarse por escrito al contribuyente, con el objeto de proporcionar un elemento tangible que exprese el motivo de la decisión.

Ahora bien, para efectos de sintetizar lo antes señalado, la investigadora establece el siguiente esquema en el cual se especifican las fases y actividades de procedimientos administrativos para la recuperación de las retenciones IVA ventas.

### **Identificación de los Requisitos Mínimos Para la Solicitud de Recuperación de Retenciones IVA Ventas Acumuladas**

Para la iniciación del proceso administrativo no solo es necesario elaborar la solicitud de la recuperación, sino también la entrega de los soportes o documentos justificativos que acreditan al contribuyente el derecho de petición, contenido en la Providencia Administrativa N° 0056 y la Ley del IVA (2007). Es así como la empresa Cartonera del Caribe, C.A. deberá crear un expediente contentivo para cada periodo en que solicite la recuperación con los siguientes recaudos:

- 1- Copia del Registro de Información Fiscal (RIF) del contribuyente y del representante legal de la empresa.
- 2- Copia del Registro Mercantil de la empresa
- 3- Copia de las declaraciones de IVA que demuestran el importe de retenciones debidamente declaradas, acumuladas y no descontadas
- 4- Realizar una declaración jurada que especifique que las retenciones a recuperar no han sido cedidas o compensadas
- 5- Copia de los comprobantes de retención que indican el monto de las Retenciones de cada periodo sujeto a la solicitud respectiva.

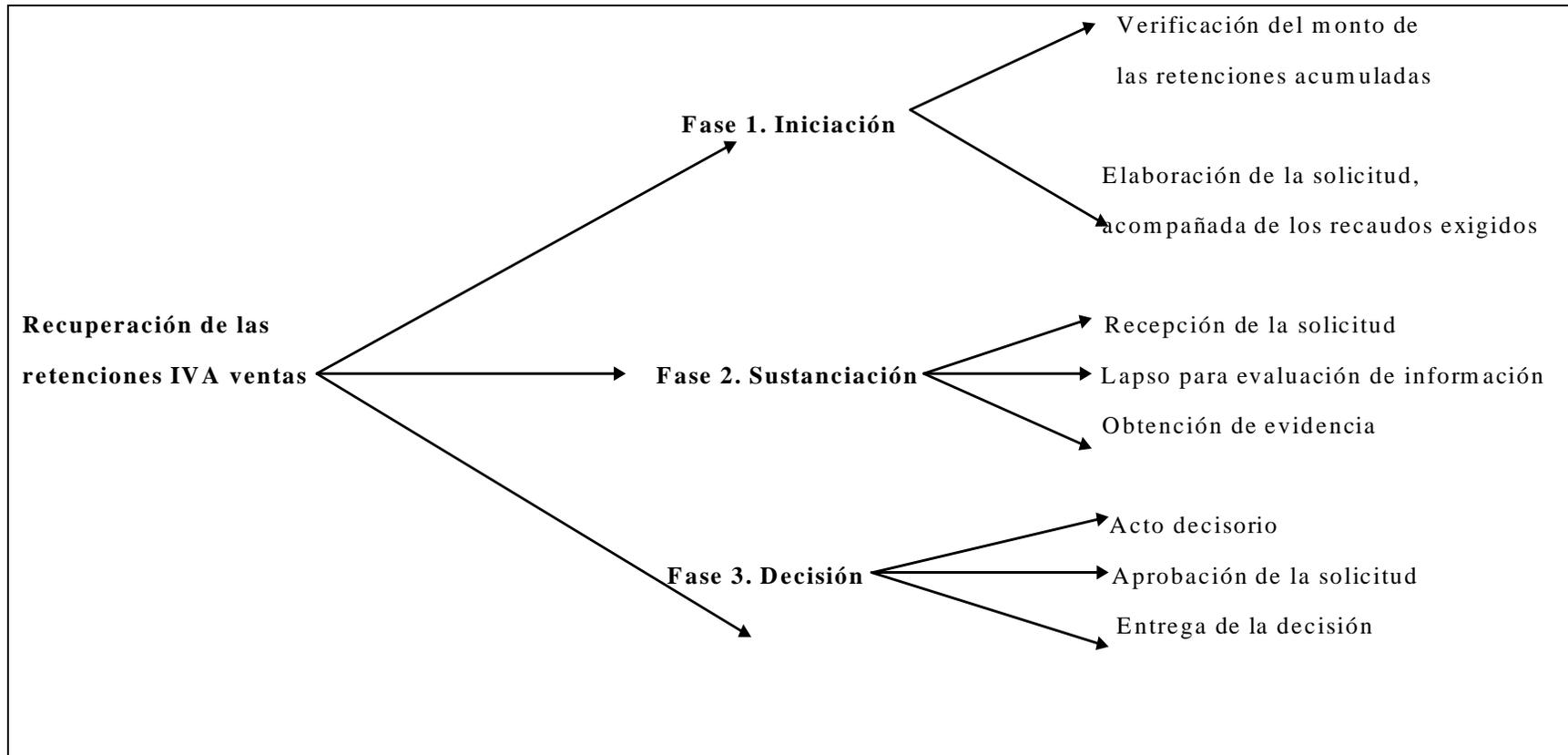
Estos documentos se anexan a la solicitud de recuperación de retenciones IVA ventas y con esta base la Administración Tributaria comprobará la exactitud y confiabilidad de la información.

### **Determinación de las Formas o Modelos que utilizará la empresa para solicitar la Recuperación de las Retenciones IVA Ventas Acumuladas**

Una vez definido el procedimiento a seguir y los requisitos para llevar a cabo la recuperación de las retenciones IVA ventas, se proponen los siguientes modelos o formas que servirán a la empresa Cartonera del Cribé, C.A. en la realización de una actuación efectiva ante la Administración Tributaria. La relevancia de estos modelos o formatos radicará en que serán efectuados por la empresa, adaptándose a los escenarios y realidades. De esta manera, se presentan a continuación los formatos planteados:

**Figura 3 Figura 2**

**Procedimientos Administrativos Para la Recuperación de las Retenciones IVA ventas**



**Fuente.** La investigadora (2009); basada en la Providencia Administrativa N° 0056

### **a) Lista de las retenciones IVA ventas acumuladas por periodos**

Este formato ofrece información para que el contribuyente determine si nace el derecho de solicitar la recuperación de las retenciones. Esta lista contendrá información sobre las retenciones del periodo anterior no descontadas, retenciones del periodo actual, retenciones acumuladas y documentos justificativos, en este caso el número de los comprobantes y de las declaraciones. Entre los elementos de control que tendrá el formato destaca el número correlativo, periodo, fecha, firmas autorizadas de la elaboración y revisión. Este se describe seguidamente en la figura 3

### **b) Modelo de la carta de solicitud de recuperación**

Esta carta tiene como elementos la fecha de entrega a la Administración Tributaria, finalidad de la recuperación de las retenciones, importe y periodo de las retenciones a recuperar solicitadas, destino de la recuperación (compensación o cesión), identificación de la empresa (nombre, RIF y domicilio fiscal). Ver Anexo 4.

### **c) Formato de destino de las retenciones recuperadas**

Este formato permite que la empresa establezca de manera predeterminada la información sobre la solicitud e recuperación, identificando si se utilizará para fines compensatorios o de cesión. Entre los elementos informativos se encuentran los datos del contribuyente, y del representante legal, monto solicitado y en trámite, fecha de la solicitud y espera de la decisión, finalidad de la recuperación, observaciones. Este formato se elabora mensualmente, con numeración correlativa y firmas autorizadas. El mismo se expone a continuación en la figura 4

Con esta información anterior la empresa puede llenar el formato digital que aparece en el portal del SENIAT, la solicitud de devolución de retenciones de IVA soportadas y no descontadas.

**Figura 3**

**Formato de Lista de Retenciones IVA Acumuladas por Periodo**

 <p>CARTONERA DEL CARIBE C.A. <b>Lista de Retenciones Acumuladas y no Descontadas</b></p> <p>Periodo _____</p> <p>Nº _____</p> <p>Fecha _____</p>				
<b>Retenciones Acumuladas del Periodo Anterior</b>	<b>Documentos Justificativos</b>	<b>Retenciones del Periodo Actual</b>	<b>Documentos Justificativos</b>	<b>Retenciones Acumuladas y no Descontadas</b>
Elaborado Por: _____			Supervisado	
Por: _____				

**Fuente.** La Investigadora (2009) basada en la Providencia Administrativa 0056

**Figura 4**  
**Formato de Destino de las Retenciones Acumuladas**

 <p>CARTONERA DEL CARIBE C.A.</p>		<b>Destino de las Retenciones Recuperadas</b>	
Periodo _____	Nº _____		
Fecha _____	<b>Identificación de la Empresa</b>		
Nombre o Razón Social		RIF:	
Domicilio Fiscal			
Teléfono Fijo	Teléfono Móvil	Fax	Correo Electrónico
<b>Identificación del Representante Legal</b>			
Apellidos y Nombres			
C.I.		RIF	
Teléfono Fijo	Teléfono Móvil	Fax	Correo Electrónico
<b>Retenciones IVA Acumuladas y no Descontadas</b>			
Monto Solicitado		Monto en Tramite	
<b>Finalidad de la Solicitud</b>			
Objeto	Impuesto	Monto a Utilizar	
Fecha de la Solicitud _____		Fecha de Espera de la Decisión _____	
Observaciones			
Elaborado Por: _____		Supervisado Por: _____	

**Fuente.** La Investigadora (2009) basada en la Providencia Administrativa 0056

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

Esta investigación consistió en la propuesta de una guía de procedimientos administrativos basados en la Providencia Administrativa N° 0056 en materia de recuperación de retenciones IVA ventas de la empresa Cartonera del Caribe, C.A., ubicada en la Zona Industrial de San Vicente I, Maracay estado Aragua, lo que requirió de la aplicación de un instrumento para la recolección de información y en concordancia con los objetivos planteados se concluye que:

La situación actual en el manejo de las retenciones IVA ventas de la empresa refleja que la misma cumple consecutivamente con los señalamientos establecidos en la Providencia 0056, ya que la misma mantiene relaciones con contribuyentes formales, ordinarios y especiales, estos último que fungen como agentes de retención y practican las retenciones, donde la empresa estableció los mecanismos de control para asegurar la exactitud de las retenciones efectuadas.

La organización cuenta con los comprobantes exigidos para hacer el descuento de las retenciones, los cuales con presentados en la declaración mensual del IVA. Sin embargo, en algunos casos algunos contribuyentes especiales que conforman la cartera de clientes, entregan con retrasos los comprobantes respectivos y es allí cuando la empresa aplica medios alternativos como la solicitud vía electrónica, por fax o por correspondencia para contar con estos soportes.

El procedimiento que realiza la empresa para el manejo de la información sobre las retenciones IVA ventas se inicia con la recepción del comprobante y con este se procede a identificar los datos del cliente-contribuyente, se registra la operación, se

revisa la fecha del comprobante, se verifican las retenciones practicadas y finalmente se procede al descuento de las retenciones, siempre y cuando la carga tributaria (diferencia entre débito fiscal y crédito fiscal originen pasivo).

Este procedimiento es responsabilidad del área de contabilidad de la empresa principalmente del jefe de contabilidad con el apoyo de los analistas contables. Esto significa que el procedimiento de retenciones en ocasiones puede presentar divergencias por los estilos propios utilizados por cada empleado al momento de descontar u registrar las retenciones IVA ventas.

Entre las fortalezas que presenta la empresa para recuperar las retenciones IVA ventas destaca que la misma posee una base de información que consta de un resumen cronológico de las retenciones, igualmente está al tanto de la normativa que rige a la recuperación de las retenciones tales como el Código Orgánico Tributario, Ley del Impuesto al Valor Agregado, Providencia Administrativa 0056, lo que permitió que se realizara un primer intento en la solicitud de recuperación, pero no dio resultados satisfactorios.

En cuanto a las debilidades destaca que el personal encargado del manejo de las retenciones no ha profundizado en las condiciones y señalamientos contenidos en el marco legal y normativo que especifican los pasos a seguir en la recuperación de retenciones, mediante observaciones preliminares se percibió que las debilidades que presenta el personal son debido a la poca formación académica de estos y con la cual deberían contar para un manejo eficiente en cuanto al proceso de recuperación de retenciones IVA. Así mismo, el personal considera que el procedimiento es complicado y presenta algunas debilidades en la capacitación ya que por condiciones ajenas no han podido adquirir conocimiento acerca del tema. Estas deficiencias demuestran la necesidad de proporcionar un instrumento que especifique al área de contabilidad como está conformado el procedimiento administrativo para la

recuperación de las retenciones IVA ventas.

Entre los aspectos que la empresa debe considerar para recuperar efectivamente las retenciones IVA se encuentra la determinación de los periodos de retención, elaboración de un informe de solicitud, espera de la decisión, entre otros. Es por ello que perciben lo fundamental que resulta incorpora un procedimiento para orientar a la empresa en la recuperación de las retenciones que les son practicadas.

De esta manera, la investigadora diseño un conjunto de pautas según la Providencia Administrativa N° 0056 y que consto de la identificación de las fases o etapas que abarca el procedimiento, incluyendo las actividades a realizar. En segundo lugar se establecieron los requisitos mínimos que contendría la empresa para la solicitud de la recuperación como respaldo. Por último, se establecieron los modelos de soporte que utilizara la empresa para manejar la información y realizar la solicitud.

En definitiva, se tiene que la propuesta de un procedimiento administrativo basado en la Providencia Administrativa 0056 contribuirá a que progresivamente se pueda aprovechar este beneficio y cubrir otras obligaciones tributarias pendiente, con lo cual tendría mayor disponibilidad para cubrir las operaciones.

### **Recomendaciones**

De acuerdo con las conclusiones presentadas existen algunos aspectos que merecen especial atención y que pueden mejorar el manejo de las retenciones IVA ventas, así como la recuperación efectiva de estas. A continuación se exponen las recomendaciones:

- Implementar la propuesta desarrollada por la investigadora, con el fin de procurar que la empresa aproveche de manera eficaz el beneficio contemplado en la

Providencia y así pueda recuperar las retenciones.

- Capacitar al personal de la empresa mediante cursos, talleres y charlas sobre los señalamientos de la Providencia Administrativa 0056 así como también con lo relacionado al Impuesto al Valor Agregado y otros tributos para que desarrollen las competencias necesarias para cumplir con las obligaciones establecidas y acatar las responsabilidades en el manejo de la información.

-Elaborar un manual con las dudas y sugerencias más frecuentes sobre las retenciones IVA ventas, con el propósito de ofrecer un medio informativo que sirva de complemento a la propuesta diseñada.

-Analizar el comportamiento de las retenciones IVA ventas para cada periodo, con la finalidad de fijar un criterio para determinar el número de periodos que será objeto de solicitud para la empresa.

-Establecer un sistema de indicadores de gestión que revele la eficacia y eficiencia de las solicitudes de recuperación de retenciones IVA ventas que realice la empresa.

-Actualizar el procedimiento administrativo en función a las nuevas pautas y disposiciones que señale el marco legal y normativo que rige la recuperación de las retenciones IVA.

## REFERENCIAS

- Abascal, A. (2003). **Nociones básicas tributarias**. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.abasil.com.ar/.../SISTEMA%20TRIBUTARIO%20ARGENTINO.pdf>. [Consulta: 2009, marzo 27]
- Aguana, F. (2004). En su curso titulado: **Tributación Municipal**. PROFAT.
- Alonso, A. y Feuillade, O. (2001). **Percepción de la Administración Tributaria**. [Documento en línea]. Disponible: [http://www.austral.edu.ar/fce/archivos/administ\\_tribut.pdf](http://www.austral.edu.ar/fce/archivos/administ_tribut.pdf). [Consulta: 2009, marzo 31]
- Arias, F. (2004). El proyecto de investigación. Guía para su elaboración (4a ed.). Caracas: Espítome
- Bohórquez, L. (2003). **Efectos Financieros y Administrativos Causado por las Retenciones de IVA en los Contribuyentes Especiales** Trabajo de Grado no publicado. Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”
- Cabreja, Casanova, y Solórzano, (2007). **Lineamientos Para la Cesión-Adquisición de Créditos Fiscales que Permita la Extinción de las Obligaciones Tributarias de los Sujetos Especiales**. Trabajo de Grado no Publicado Universidad de Carabobo Campus la Morita.
- Código Orgánico Tributario (2001). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. . Octubre 17, 2001
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 5.453 (Extraordinaria) Marzo 24, 2000.
- Enciclopedia Wikipedia (2007). **Impuesto**. [Documento en línea] Disponible: <http://es.wikipedia.org/wiki/Impuesto>. [Consulta: 2008, enero 15].
- Epita, Maldonado, y Olivares, (2007) **Efectos Causados por la Aplicación de la Providencia Administrativa N° SNAT/2005/0056 en Materia de Impuesto al Valor Agregado IVA**
- González, J (2005). **SENIAT sanciona empresas por incumplimiento tributario**. El Universal. Cuerpo C. p. XX. Caracas
- González, M. (1997). **Temas de derecho tributario venezolano**. ENAHP – IUT.

- González, R. (2008). **Régimen de recuperación de créditos fiscales en materia de Impuesto al Valor Agregado**. [Ponencia en línea]. Disponible: <http://www.codetaragua.gob.ve/.../Presentacion%20Creditos%20Fiscales%20Rafael%20Gonzalez.pps>. [Consulta: 2009, mayo 15]
- Guliani, O. (s. f.). **La administración tributaria**. [Documento en línea]. Disponible: [www.monografias.com/trabajos25/derechos-contribuyentes/derechos-contribuyentes.shtml](http://www.monografias.com/trabajos25/derechos-contribuyentes/derechos-contribuyentes.shtml) - 84k . [Consulta: 2009, mayo 15] (Autor de la administración tributaria)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). **Metodología de la investigación**. (3a. ed.) , México: Mc Graw Hill Interamericana, S. A.
- Hernández, Rondón, y Ruiz, (2007) **Análisis de la Aplicación de las Retenciones del Impuesto al Valor Agregado (IVA) por los Sujetos Pasivos Calificados Como Especiales por el Sistema Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT)**. Trabajo de Grado no Publicado. Universidad de Carabobo Campus la Morita.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado (2007) Gaceta oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela N° 38.632 Febrero 26 de 2007.
- Maldonado, H. (2008). **Impuesto al Valor Agregado (IVA). Generalidades**. [Documento en línea]. Disponible: [http://www.derechoecuador.com/index2.php?option=com\\_content&do\\_pdf=1&id=3855](http://www.derechoecuador.com/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=3855). [Consulta: 2009, marzo 27]
- Manual de Fiscalización Básica. (2007) [Boletín en línea]. Nro. 1 Enero. Disponible: <http://www.fiscal-impuesto.com/2.principios-generales.html>. [Consulta: 2008, febrero 1].
- Méndez, C. (2001). **Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación** (3a. ed.). Colombia: Mc Graw Hill Interamericana, S. A.
- Moya, E. (2001). **Elementos de finanzas públicas derecho tributario**. (2a. ed.). Móbil-libros.
- Palella, S. y Martins, F. (2008). **Metodología de la investigación cuantitativa** (2a. ed.). Caracas: FEDUPEL.
- Piernas, J. (s. f.). **Vocabulario de la economía. Impuesto**. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.e-torredebabel.com/Economia/diccionario-economia>

/impuesto-V-E.htm. [Consulta: 2009, marzo 10]

Providencia Administrativa mediante la cual se designa Agentes de Retención del Impuesto al Valor Agregado (IVA) 0056 (2005). Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38136. Febrero 20, 2005.

Reglamento de la Ley de Impuesto Sobre la Renta (2007) Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.660 Abril 10 de 2007.

Rodríguez, A. (1998). **Efectos de las Retenciones IVA y los agentes de retención.** Barquisimeto: Revista Decanato Administración y Contaduría, UCLA.

Rodríguez, Y. y Pineda, M. (2003). **La experiencia de investigar** (2a. ed.). Valencia: Ediciones Papiros.

Sabino, C. (2000). **El proceso de la investigación: Una introducción teórico – práctica.** Caracas: Panapo.

Sierra, C. (2004). **Metodología de la investigación.** Valencia. Ediciones. Alfa.

Tamayo y Tamayo, M. (1999). **El proceso de investigación científica.** (3a. ed.). México: Limusa.

**Universidad Nacional Abierta. (1996).** Técnicas de documentación e investigación II. (7a. ed.). Caracas: Ediciones de la Universidad Nacional Abierta

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2008). **Manual de trabajos de grado, especializaciones, Maestrías y Tesis Doctorales.** (5a. ed.). Caracas: FEDUPEL

Villegas, H. (2002). **Curso de Finanzas, derecho financiero y tributario** (7a. ed.) Argentina: Ediciones Depalma.

**ANEXOS**

**Instrumento de Recolección de Datos**  
**Guía de Entrevista**

**I Parte: Características Generales del Manejo de las Retenciones IVA Ventas**

1- ¿Cuenta la empresa con los comprobantes exigidos para el descuento de las retenciones IVA Ventas?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2. ¿Mantiene la empresa relaciones con diferentes tipos de contribuyentes?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

3. Si su respuesta a la pregunta anterior es afirmativa, indique los tipos de contribuyentes con los que mantiene relación (Puede marcar más de una alternativa)

Formales \_\_\_\_\_

Ocasionales \_\_\_\_\_

Ordinarios \_\_\_\_\_

Especiales \_\_\_\_\_

4. ¿Dispone de una base de información actualizada sobre sus clientes?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

5. ¿Presenta la empresa en su declaración de IVA mensual los montos retenidos:

Del Periodo \_\_\_\_\_

De Periodos Anteriores \_\_\_\_\_

No Aplicados \_\_\_\_\_

6. ¿Aplica la empresa algún mecanismo de control que asegure la exactitud en el monto de las retenciones practicadas?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

7. ¿Recibe la empresa de parte de sus clientes conforme a los plazos establecidos en la Providencia N° 0056 los comprobantes de retención IVA para aplicarlos en su declaración?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

8. ¿en caso de ser negativa su respuesta anterior, que tipo de control utiliza para la obtención de los comprobantes de retención IVA?

Solicita los comprobantes vía electrónica \_\_\_\_\_

Soporte de fax \_\_\_\_\_

Correspondencia \_\_\_\_\_

Otros: \_\_\_\_\_

## **II Parte: Procedimiento de Retenciones IVA Ventas**

9. Indique entre los pasos siguientes, cuáles son efectuados por la empresa en relación con las retenciones IVA Ventas (Puede marcar más de una alternativa)

Recepción de comprobante \_\_\_\_\_

Identificación del cliente \_\_\_\_\_

Registro de operación \_\_\_\_\_

Fecha establecida \_\_\_\_\_

Verificación de las retenciones practicadas \_\_\_\_\_

Descuento de las retenciones en la declaración \_\_\_\_\_

Otro. Especifique: \_\_\_\_\_

10. Indique quién es el encargado de realizar los procedimientos anteriores

Jefe de Contabilidad \_\_\_\_\_

Analista contable \_\_\_\_\_

Auxiliar contable \_\_\_\_\_

Otro. Especifique: \_\_\_\_\_

### **III Parte: Debilidades y Fortalezas en la Recuperación de las Retenciones**

#### **IVA Ventas**

11. ¿Ha solicitado la empresa la recuperación de sus retenciones IVA en su declaración proveniente de sus ventas?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

12. De ser afirmativa su respuesta a la pregunta anterior, indique cuántas veces lo ha realizado

1 vez \_\_\_\_\_

2 veces \_\_\_\_\_

3 veces \_\_\_\_\_

4 veces o más \_\_\_\_\_

13. ¿Dispone la empresa de un resumen cronológico de las retenciones IVA Ventas practicadas?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

14. ¿Dispone oportunamente de la información sobre las retenciones IVA Ventas al momento de realizar la solicitud de recuperación?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

15. ¿Conoce la empresa la normativa legal vigente acerca de recuperación de retenciones IVA ventas?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

16. Si su respuesta a la pregunta anterior es afirmativa, señale si está al tanto de las condiciones para solicitar la recuperación de las retenciones IVA Ventas.

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

17. ¿Considera que la solicitud para la recuperación de retenciones IVA es complicada?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

18. ¿Permite el portal del SENIAT la ejecución eficiente para la recuperación de las retenciones IVA proveniente de las ventas?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

19. ¿Dispone del personal calificado para la realización de la solicitud de las retenciones IVA Ventas?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**IV Parte: Aspectos Señalados en la Providencia Administrativa N° 0056, el Código Orgánico Tributario y la Ley de IVA para la Recuperación de Retenciones IVA ventas**

20. Indique entre los elementos siguientes, cuáles están contenidos en la providencia para solicitar la recuperación de retenciones IVA Ventas

Determinación de los períodos de retención	_____
Elaboración de informe de solicitud	_____
Inclusión de los comprobantes de retención	_____

Entrega de informes de solicitud \_\_\_\_\_

Decisión de la solicitud \_\_\_\_\_

Otro. Especifique: \_\_\_\_\_

21. ¿Considera necesario la elaboración de un procedimiento administrativo para su empresa que oriente la ejecución de la solicitud de recuperación de retenciones IVA Ventas?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

22. ¿Aceptaría la implementación de un procedimiento administrativo basado en la normativa legal vigente para la recuperación de las retenciones IVA Ventas?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

## Calculo del Coeficiente de Validez

Guía de Entrevista

Datos:

Cvcic=?

n= 22 preguntas

Pei=?

j= 3 especialistas

$Xi = 244 + 249 + 249 = 742 / 3 = 247,33$

$Vmx = 4$

$$\sum Mx = \frac{\sum Xi}{j} = \frac{247,33}{3} = 82,44; \sum Cvcic = \frac{\sum Mx}{Vmx} = \frac{82,44}{4} = 20,61;$$

$$Pei = \frac{1}{(j)^3} = \frac{1}{(3)^3} = 0,037; Cvcic = \frac{\sum Cvcic}{n} - Pei = \frac{20,61}{22} - 0,037 = 0,899$$

## Confiabilidad de los Instrumentos de Medición

### Confiabilidad del Instrumento Aplicado al Personal Administrativo de Cartonera del Caribe, C. A.

Sujetos	Preguntas															Xi	X	St
	1	2	3	5	6	10	12	13	14	15	16	17	18	20	21			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	0	0	14	12,6	0,14
2	1	1	0	0	0	0	2	2	1	1	2	1	1	0	1	13	12,6	0,011
3	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	8	12,6	1,511
4	1	1	2	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	14	12,6	0,14
5	1	2	2	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	14	12,6	0,14
<b>Xi</b>	5	6	6	4	4	1	6	6	5	4	4	4	4	1	3			<b>1,943</b>
<b>p</b>	1	1,2	1,2	0,8	0,8	0,2	1,2	1,2	1	0,8	0,8	0,8	0,8	0,2	0,6			
<b>q (1-p)</b>	0	-0,2	-0,2	0,2	0,2	0,8	-0,2	-0,2	0	0,2	0,2	0,2	0,2	0,8	0,4			
<b>p*q</b>	0	-0,24	-0,24	0,16	0,16	0,16	-0,24	-0,24	0	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16	0,24	<b>0,56</b>		<b>0,763</b>

**Datos:**  
 KR20 = ?  
 K= 15  
 preguntas  
 p\*q= 0,56  
 SSst=  
 1,943

$$KR_{20} = \left( \frac{K}{K-1} \right) * \left( 1 - \frac{\sum p*q}{\sum St} \right)$$

$$KR_{20} = \left( \frac{14}{14-1} \right) * \left( 1 - \frac{0,56}{1,943} \right) = 0,763$$



**MAQUINA ASTIN II ENTRADA**



**MAQUINA ASTIN II SALIDA**



**ALMACEN DE BOBINAS CORRUGADO**



## **MAQUINA ASTINI FLEJADORA**



**LAMINADORA**



**CORRUGADORA**



**CORRUGADORA**



**CORRUGADORA**



**CORRUGADORA**



**RIELES CORRUGADORA**



**PRODUCTOS TERMINADOS**



**MAQUINA PEGADORA BOSTH**



**MAQUINA ZLM**



**ALMACEN DE TROQUELES**



**MAQUINA ASTINI**



**MAQUINA N° 5**



**MAQUINA Nº 5**



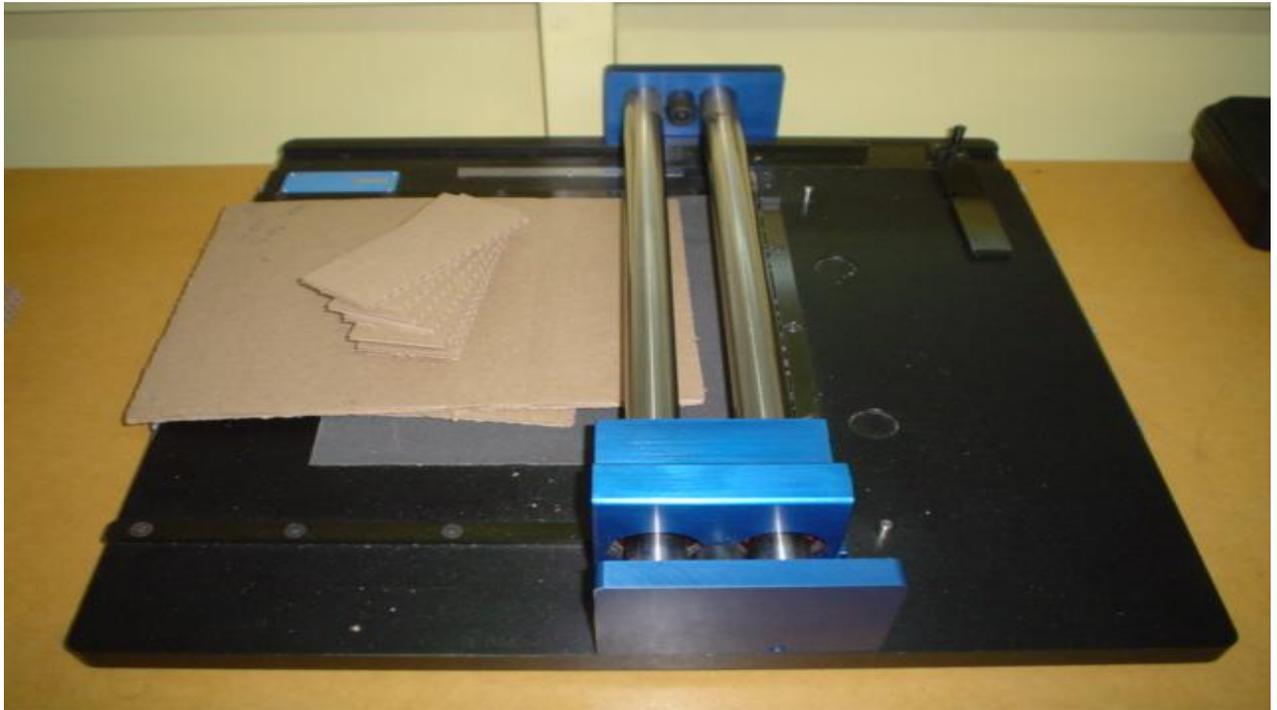
**ALMACEN PRODUCTOS  
TERMINADOS MAQ. 05**



**ALMACEN PRODUCTOS  
TERMINADOS**



**ZONA DE CARGA AREA DE CORRUGADO**



**GUILLOTINA PARA CARTON**



**MEDIDOR DE ECT**