



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**

**CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES FORMALES Y  
MATERIALES COMO CONTRIBUYENTE ESPECIAL DEL ISLR  
Y EL IVA DE LA EMPRESA "TIENDA JOYNE C.A.", UBICADA  
EN SAN CRISTÓBAL ESTADO TÁCHIRA**

**San Cristóbal, octubre del 2017**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**

**CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES FORMALES Y  
MATERIALES COMO CONTRIBUYENTE ESPECIAL DEL ISLR  
Y EL IVA DE LA EMPRESA "TIENDA JOYNE C.A.", UBICADA  
EN SAN CRISTÓBAL ESTADO TÁCHIRA**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al Título de  
Especialista en Gerencia Tributaria

Línea de Investigación Gerencia y Derecho Tributario

**Autor:** Lcda. Marioly Zulay Escalante Acosta

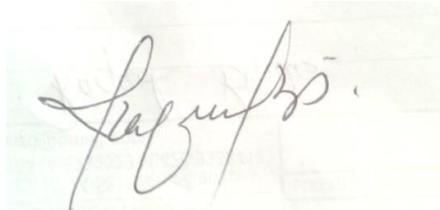
**Tutor:** Dra. Raquel Mireya Barrios

**San Cristóbal, octubre del 2017**

## APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de tutor del Trabajo de Grado presentado por la Lcda. en Contaduría Pública Marioly Zulay Escalante Acosta, titular de la cédula de identidad V-18.038.569, **para optar al Título de Especialista en Gerencia Tributaria cuyo Título es: CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES FORMALES Y MATERIALES COMO CONTRIBUYENTE ESPECIAL DEL ISLR Y EL IVA DE LA EMPRESA "TIENDA JOYNE C.A.", UBICADA EN SAN CRISTÓBAL ESTADO TÁCHIRA**, aprobado por el Consejo General de Postgrado, en su reunión de fecha 04 de mayo del presente año Acta N° 133.

Considero que este trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación correspondiente. En San Cristóbal, a los 15 días del mes de octubre de 2017



---

Dra. Raquel Mireya Barrios

C.I. 3.535.384

## **DEDICATORIA**

A Dios, por fortalecerme, guiarme y acompañarme en el logro de esta meta

A mis padres por ser mi pilar fundamental, brindándome su apoyo incondicional.

A mis hermanos, tíos, demás familiares y amigos que de alguna forma me ayudaron y apoyaron.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A la Universidad Católica del Táchira por darme la oportunidad de estudiar en esta prestigiosa institución.

A los Profesores y Tutora, por sus enseñanzas y apoyo en el desarrollo de este trabajo.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>pp.</b>
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
ÍNDICE GENERAL .....	vi
LISTA DE CUADROS.....	viii
LISTA DE GRÁFICOS.....	ix
RESUMEN.....	x
INTRODUCCIÓN.....	11
<b>CAPÍTULOS</b>	
I NIVEL DE CONOCIMIENTO QUE POSEE EL PERSONAL ADMINISTRATIVO SOBRE LOS DEBERES FORMALES Y MATERIALES EN RETENCIONES DEL IVA Y DEL ISLR, EN LA EMPRESA "TIENDA JOYNE C.A.", UBICADA EN SAN CRISTÓBAL ESTADO TÁCHIRA.....	25
II FACTORES QUE AFECTAN DESDE EL PUNTO DE VISTA ADMINISTRATIVO EL CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES FORMALES Y MATERIALES EN MATERIA DE RETENCIÓN DEL ISLR Y EL IVA. EN LA EMPRESA "TIENDA JOYNE C.A.", UBICADA EN SAN CRISTÓBAL ESTADO TÁCHIRA.....	49
III PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES FORMALES Y MATERIALES DE RETENCIÓN DEL ISLR Y EL IVA. LA EMPRESA "TIENDA JOYNE C.A.", UBICADA EN SAN CRISTÓBAL ESTADO TÁCHIRA .....	71
CONCLUSIONES.....	86
RECOMENDACIONES.....	89
REFERENCIAS .....	91
ANEXOS .....	98

A. CUESTIONARIO.....	99
B. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO .....	103
C. CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO.....	118
D. CARTA DE LA EMPRESA .....	120

## LISTA DE CUADROS

	<b>pp.</b>
1. Operacionalización de variables.....	22
2. Operacionalización de variables del objetivo específico 1 .....	45
3. Frecuencias y porcentajes de las respuestas emitidas por Encuestados. Variable: Conocimiento que posee el personal administrativo sobre deberes formales y materiales en retenciones del IVA y del ISLR. Dimensión: Administrativa. Indicador: IVA, ISLR, Deberes Formales, Deberes Materiales, Providencia 0071.....	46
4. Operacionalización de variables del objetivo específico 2.....	66
5. Frecuencias y porcentajes de las respuestas emitidas por Encuestados. Variable: Factores que afectan el cumplimiento de los deberes formales y materiales de retención del IVA y del ISLR. Dimensión: Administrativa, Legal. Indicador: Desconocimiento de leyes y providencias, (IVA), (ISLR), Personal no capacitado, Capacitación, Planificación tributaria.....	67
6. Operacionalización de variables del objetivo específico 3 .....	82
7. Frecuencias y porcentajes de las respuestas emitidas por Encuestados. Variable: Procedimientos de control interno. Dimensión: Administrativa, Legal. Indicador: Procedimientos, Lineamientos, Cumplimiento de lo establecido en las Leyes ISLR y el IVA.....	83

## LISTA DE GRÁFICOS

pp.

1. Distribución Frecuencia de las respuestas emitidas por Encuestados.  
Variable: Conocimiento que posee el personal administrativo sobre deberes formales y materiales en retenciones del IVA y del ISLR. Dimensión: Administrativa. Indicador: IVA, ISLR, Deberes Formales, Deberes Materiales, Providencia 0071..... 47
2. Distribución Frecuencia de las respuestas emitidas por Encuestados.  
Variable: Factores que afectan el cumplimiento de los deberes formales y materiales de retención del IVA y del ISLR. Dimensión: Administrativa, Legal. Indicador: Desconocimiento de leyes y providencias, (IVA), (ISLR), Personal no capacitado, Capacitación, Planificación tributaria. .... 68
3. Distribución Frecuencia de las respuestas emitidas por Encuestados.  
Variable: Procedimientos de control interno. Dimensión: Administrativa, Legal. Indicador: Procedimientos, Lineamientos, Cumplimiento de lo establecido en las Leyes ISLR y el IVA..... 84



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**

**CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES FORMALES Y MATERIALES COMO  
CONTRIBUYENTE ESPECIAL DEL ISLR Y EL IVA DE LA EMPRESA  
"TIENDA JOYNE C.A.", UBICADA EN SAN CRISTÓBAL ESTADO  
TÁCHIRA**

**Autor:** Escalante, Marioly

**Tutor:** Barrios, Raquel Mireya

**Año:** 2017

**RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad analizar el cumplimiento de los deberes formales y materiales en materia de IVA e ISLR de la empresa Tiendas Joyne C.A. Para lograr los objetivos se aplicó una metodología, la cual permite decir que este es un estudio cuantitativo, descriptivo, de tipo documental, con una investigación de campo, no experimental. La población estuvo conformada por la totalidad de los empleados que laboran en la empresa en estudio. Como técnica de recolección de datos se utilizaron la revisión documental, la observación directa y el cuestionario, conformado por 26 ítems, el cual fue sometido a revisión por parte de expertos que lo validaron. De acuerdo a la información recolectada se concluyó que la organización no cuenta con manual de procedimientos y control interno tributario, ni poseen lineamientos que les permita evaluar si los procedimientos se están realizando adecuadamente, también se pudo observar que la empresa no le brinda al personal capacitación y adiestramiento en materia tributaria. Entre las recomendaciones formuladas se sugirió mantener al personal en constante actualización de la normativa fiscal, así como también aplicar los procedimientos de control interno, que permita el adecuado y oportuno cumplimiento de sus obligaciones fiscales relacionadas con el Impuesto al Valor agregado IVA y al Impuesto sobre la Renta ISLR.

**Descriptores:** Deberes formales y materiales. Contribuyente especial. Impuesto sobre la Renta. Impuesto al Valor Agregado

## INTRODUCCIÓN

La obligatoriedad que tienen las empresas como contribuyentes especiales para mantenerse solventes ante el Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT), en el cumplimiento de los deberes formales y materiales, relacionados al Impuesto sobre la renta (ISLR) y al Impuesto al valor agregado (IVA), implica entre otros aspectos, la revisión permanente de los procedimientos de recaudación y auditoría como herramientas de verificación, con la finalidad por una parte, de garantizar su estricto cumplimiento y por otra, evitar sanciones tales como, cierre temporal o multas, que incidan negativamente en la economía de la empresa, así como, en la prestación efectiva y eficiente del servicio o actividad a la que se dedican.

En este contexto y en el ámbito de la materia tributaria, los estados nacionales tienen un sistema de declaración y recaudación de impuestos, que los contribuyentes deben conocer en detalle, si se toma en cuenta que, el pago efectivo de los tributos, es una obligación ineludible de todas las personas naturales o jurídicas.

Es por lo que se consideran de significativa importancia, los deberes formales de los contribuyentes especiales con base a las disposiciones establecidas en el Código Orgánico Tributario señaladas anteriormente, en particular a los relacionados con la retención del impuesto sobre la renta ISLR y el impuesto al valor agregado IVA, los cuales se traducen, al igual que en cualquier otra figura tributaria, en una deducción patrimonial obligatoria exigida con la finalidad de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos.

Se puede afirmar en cierto modo, que los deberes formales y materiales, exigen a los contribuyentes un esfuerzo que se traduce en

recursos de tiempo, dinero y de administración, pero ello supone también que se logre un efectivo control tributario, que permita igualmente una oportuna detección de las posibles desviaciones, garantizando de manera óptima el adecuado acatamiento de los procedimientos a realizar por los contribuyentes especiales, en el cumplimiento y retención de estos tributos; y seguramente en la ejecución de una sana actividad económica productiva.

Sin embargo en la realidad, es probable que muchos contribuyentes especiales, entre los que se cuentan las diversas empresas existentes en el mercado, no cumplan adecuadamente, con los deberes formales y materiales tributarios relacionados con el impuesto sobre la renta ISLR y el impuesto al valor agregado IVA, debido entre otras posible causas, al desconocimiento en materia de retención de los mismos por parte del personal administrativo, errores de cálculo, de transcripción de datos o de información escrita, omisiones, descuidos u olvidos, demora en los procedimientos, generando situaciones que podrían obstaculizar los pasos a seguir para hacer efectiva la retención y cumplimiento de los deberes formales y materiales, conforme a lo dispuesto en el Código Orgánico Tributario, así como, la buena marcha de su actividad comercial.

En relación a lo anterior, puede acontecer que la situación se siga agudizando, trayendo como consecuencia irregularidades durante el proceso de registro y cálculo de las retenciones de los tributos en cuestión, dificultando en alguna medida este procedimiento para dar cumplimiento a los deberes formales y materiales como contribuyente especial, corriendo el riesgo incluso, que se le apliquen medidas coercitivas, tal es el caso de las sanciones pecuniarias que se materializan por incurrir en el incumplimiento de los deberes formales tributarios, conforme a la normativa señalada en el Código Orgánico Tributario.

La situación problemática planteada en párrafos anteriores, es posible que esté ocurriendo en la empresa “Tiendas Joyne” C.A. calificada como sujeto pasivo especial, quien debe cumplir con los deberes formales y materiales de retención relacionados con el ISLR y el IVA, situación que podría acarrear inconvenientes desde el punto de vista financiero y administrativo, multas y/o cierres, incidiendo negativamente en la buena marcha de la empresa.

En este sentido, al investigador se le presenta la siguiente inquietud: ¿podrá evaluarse el cumplimiento de los deberes formales y materiales como contribuyente especial de ISLR y el IVA en la empresa “Tienda Joyne C. A.” ubicada en San Cristóbal Estado Táchira?; razón por la cual pueden formularse las siguientes interrogantes: ¿cuál será el nivel de conocimiento que posee el personal administrativo sobre los deberes formales y materiales retenciones del IVA y del ISLR?., ¿Qué factores afectan desde el punto de vista administrativo el cumplimiento de los deberes formales y materiales en materia de retención del ISLR y el IVA? y ¿se podrán establecer procedimientos de control interno para el cumplimiento de los deberes formales y materiales de retención del ISLR y el IVA?

Para dar respuestas a todas estas interrogantes de investigación y lograr el desarrollo del estudio se propuso unos objetivos a cumplir y estos son: un objetivo general: Evaluar el cumplimiento de los deberes formales y materiales como contribuyente especial de ISLR y el IVA de la empresa “Tienda Joyne C. A.” ubicada en San Cristóbal Estado Táchira y unos objetivos específicos como son: diagnosticar el nivel de conocimiento que posee el personal administrativo de la empresa “Tienda Joyne C. A., sobre los deberes formales y materiales en retenciones del IVA y del ISLR. Determinar los factores que afectan desde el punto de vista administrativo el cumplimiento de los deberes formales y materiales en materia de retención del ISLR y el IVA, en la empresa “Tienda Joyne C.A.; y establecer

procedimientos de control interno para el cumplimiento de los deberes formales y materiales de retención del ISLR y el IVA, en la empresa “Tienda Joyne C. A.

Es importante decir que los objetivos específicos se convierten en el cuerpo capitulado de este estudio, al respecto la UCAT (2013)<sup>1</sup> en su Instructivo dice:

En esta parte se presentarán los capítulos de acuerdo con los objetivos planteados. En cada capítulo, se desarrollará con detalle el marco teórico, operacionalización de variables y metodología empleada. Cabe destacar que la fundamentación teórica de cada uno de los objetivos de la investigación, que compone el capitulado, debe reflejar profundización y análisis crítico del investigador, el cual se logra a través de la selección, lectura, depuración, reflexión, asociación e interpelación de los conocimientos. La transformación de estos conocimientos representa el aporte significativo del investigador

El Referente teórico tiene el propósito de dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema. Significa poner en claro para el propio investigador sus postulados y supuestos, asumir los contenidos de investigaciones anteriores y esforzarse por orientar el trabajo con una conceptualización adecuada. El referente teórico contiene los antecedentes de otras investigaciones similares, las bases teóricas, se incluyen las bases legales, operacionalización de variables y un glosario de términos básicos.

Según Stracuzzi P. y Pestaña M. (2012)<sup>2</sup>, el referente teórico mencionado en el Instructivo de la UCAT “permite integrar la teoría con la

---

<sup>1</sup> UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA. (2013). *Instructivo para la elaboración del trabajo de grado, tesis doctoral e investigaciones de la UCAT*. Aprobado por el Consejo General de Postgrado No. 111, a los 10 días de Mayo de 2013. San Cristóbal. Estado Táchira. Venezuela. p.18

<sup>2</sup> PALELLA, Santa. y MARTINS, Feliberto. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas. FEDEUPEL. p. 17.

investigación y establecer sus interrelaciones. Representa un sistema coordinado coherente, de conceptos y propósitos para abordar el problema.”

Dentro del Referente teórico pueden incluirse los términos básicos de la investigación, que se corresponde con una sección opcional del trabajo de grado o tesis al final del marco teórico referencial. La misma, es una especie de glosario cuyos términos evitan ambigüedades y dan mayor claridad a la investigación.

La naturaleza del tema objeto de estudio determina las estrategias a utilizar por el investigador para su abordaje, es decir, la escogencia de los métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos, lo cual debe hacerse en función de las características propias de los objetivos de la investigación. Hernández y otros (2010)<sup>3</sup>, señalan que “la investigación científica se concibe como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno; es dinámica, cambiante y evolutiva. Se puede manifestar de tres formas: cuantitativa, cualitativa y mixta.”

Es importante mencionar que metodológicamente la investigación se ubicó en el enfoque cuantitativo según el Instructivo de la UCAT (2013)<sup>4</sup> por cuanto “siguen un patrón predecible y estructurado. El investigador tiende a utilizar instrumentos de medición que proporcionan datos numéricos susceptibles de análisis estadístico, para establecer patrones de comportamientos y probar teorías”. Asimismo para Gómez M. (2006)<sup>5</sup>, el enfoque cuantitativo:

Utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas

---

<sup>3</sup> HERNÁNDEZ y Otros (2010). *Metodología de la investigación*. D.F. México. Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. p.85.

<sup>4</sup> UCAT. op. cit. p.8.

<sup>5</sup> GÓMEZ, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba. República Argentina. Editorial Brujas. p. 60.

previamente, y confía en la medición numérica, el conteo, y en el usos de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones de una población.

Así mismo, Icart M., Pulpón, M. y Garrido, P. (2006)<sup>6</sup>, exponen que “La metodología cuantitativa es la forma de investigar y explicar la realidad en términos causales, desde el punto de vista del investigador. Se utilizan como datos de evidencia empírica los aspectos o elementos mensurables de las variables.”

Además el método de investigación es deductivo, definiéndolo Bernal, C. (2006)<sup>7</sup>, de la siguiente manera:

Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.

En relación a la metodología la misma se fundamenta en los siguientes aspectos: es una investigación de tipo documental y de campo, de diseño no experimental y nivel descriptivo. La población consta del personal adscrito al área administrativa de la empresa en estudio, un (01) Gerente, un (01) Administrador, dos (02) Asistentes administrativos y un (01) Contador. La muestra es considerada censal, es decir, *todos los individuos de la investigación* (el universo) forman parte de la misma.

Las investigaciones son consideradas descriptivas, cuando reseñan las características y rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio, para llegar a conocer el comportamiento de las variables a través de sus

---

<sup>6</sup> ICAR M.T., PULPÓN A.M. y GARRIDO E.M. Y OTROS (2006). *Cómo elaborar y presentar un proyecto de investigación una tesina y una tesis. Publicaciones*. Ediciones de la Universitat de Barcelona Adolf Florensa. S/N. Barcelona España. p.25.

<sup>7</sup> BERNAL, C. (2006). *Metodología de la investigación*. Segunda Edición. Editorial Pearson Educación, México, p. 66. [libro en línea]. Fecha de la consulta: 01 de octubre de 2015. Disponible en: <https://books.google.co.ve/books?id=r4yrEW9Jhe0C&printsec=frontcover&d>

indicadores. Esta investigación, ayuda a reconstruir el objeto de estudio permitiendo establecer un contacto con la realidad, con la finalidad de conocerla mejor. Al respecto, Arias, F. (2008)<sup>8</sup>, expresa:

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura y comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en el nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

Esta investigación también es de campo que permite al investigador obtener datos sin manipulación, porque los toma directamente de la fuente primaria. Así mismo, el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales, de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2012)<sup>9</sup>, establece la investigación de campo como:

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

Mientras que Sabino C. (2004)<sup>10</sup> explica la investigación de campo de la siguiente manera:

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

---

<sup>8</sup> ARIAS, F. (2008). *El proyecto de investigación*. Caracas Distrito Federal Venezuela. Editorial Episteme, p. 24.

<sup>9</sup> UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR. (2012). *Manual para la elaboración de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales*. Editorial FEDEUPEL. Caracas. Distrito Federal Venezuela. p.18.

<sup>10</sup> SABINO, C. (2004). *Cómo hacer una tesis*. Caracas. Distrito Federal, Venezuela. Editorial Panapo, p. 5.

Además la investigación es documental ya que esta técnica permite recolectar información a través de las lecturas de diferentes fuentes como material bibliográfico, fuentes legales, revistas científicas, que amplíe el conocimiento y sea de fácil entender ya que tiene que ver con el objeto de estudio.

A tal efecto Sabino C. (2009)<sup>11</sup>, define la investigación documental como “el análisis crítico de toda la investigación obtenida de los diferentes documentos (no directamente de la realidad): revista, libros, documentos, encuestas informes de investigación, películas, fotos, dibujos y cintas de grabación.”

La técnica de recolección de datos consiste en un cuestionario estructurado con preguntas cerradas y dicotómicas (dos alternativas de respuesta), en el que los investigados sólo podrán contestar con un “sí” o “no. Recogida la información se tabularon los datos obtenidos para su análisis e interpretación, mediante tablas de frecuencia y porcentaje, con representación gráfica de sectores para facilitar su procesamiento, lo que llevó a las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Debe señalarse que la encuesta tipo cuestionario es un instrumento que permite de hacerse de información importante y suficiente para el logro de los objetivos del estudio; en este orden de ideas Ildefonso E. (2005)<sup>12</sup>, define la encuesta como:

Una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto de objetivo coherente y articulado de preguntas que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianza a una población. Las encuestas pueden ser personales y no personales.

---

<sup>11</sup> SABINO, C. *Op.cit.* p.5.

<sup>12</sup> ILDEFONSO, E. A. (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid. Editorial Esic., p. 14.

La validez del instrumento se refiere al grado en que éste calcula realmente las variables que se pretenden medir. La misma se obtiene mediante la revisión del instrumento por parte de profesionales especialistas, con la finalidad de precisar aspectos tales como: pertinencia, coherencia, redacción y validez interna, para ser posteriormente aplicados a la muestra seleccionada.

La confiabilidad de un instrumento está referida al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce los mismos resultados. En esta investigación se utiliza el modelo estadístico de correlación Alpha de Cronbach, el cual dio como resultado 0,9900 lo que indica una alta confiabilidad, ya que mientras más se acerca a 1 es más confiable el instrumento. Esta escala refiere que un coeficiente de 0 significa nula confiabilidad y 1 representa un máximo de confiabilidad (confiabilidad total). De allí que, entre más se acerque el coeficiente a cero (0), hay mayor error en la medición.

Posteriormente aplicado el instrumento, se procedió al análisis e interpretación de los resultados para luego elaborar las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

La investigación se estructuró de la siguiente manera: páginas preliminares, la introducción que contiene el planteamiento del problema, formulación, preguntas de investigación, objetivo general, objetivos específicos, justificación, referente teórico y la descripción del método, así como la estructura del trabajo.

El cuerpo capitulado está compuesto por el capítulo I, que propone diagnosticar el nivel de conocimiento que posee el personal administrativo de la empresa "Tienda Joyne C. A, sobre los deberes formales y materiales en retenciones del IVA y del ISLR; el capítulo II referido a determinar los factores que afectan desde el punto de vista administrativo el cumplimiento de los

deberes formales y materiales en materia de retención del ISLR y el IVA en la empresa “Tienda Joyne C. A y el capítulo III que describe como establecer procedimientos de control interno para el cumplimiento de los deberes formales y materiales de retención del ISLR y el IVA, en la empresa “Tienda Joyne C. A.

Por último se incluyen las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas consultadas las cuales ampliaron los conocimientos sobre los objetivos en estudio; también se agregaron los anexos propios del estudio.

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Una definición de operacionalización de variable es la indicada por el autor Calderón J. y Alzamora L. (2010)<sup>13</sup>, “es el proceso que va de la definición de un variable al instrumento de medida”

Con respecto a las variables, las mismas deben ser definidas en forma clara y precisa, para que el investigador, así como, los asesores, correctores y otros puedan entender el objetivo de la variable. Del mismo modo, las variables deben ser descompuestas en dimensiones y éstas a su vez en indicadores que permitan la observación directa o la medición. En este contexto, el cuadro de operacionalización de las variables se refiere a aquel en que se presentan el objetivo general, los objetivos específicos, variables, dimensiones e indicadores, cuya correcta elaboración garantiza la coherencia teórico-práctica del estudio.

En otras palabras, la operacionalización de variables es el proceso de transformación de una variable en otras que sean susceptibles de medir. Para lograr esto se descomponen en otras más específicas llamadas dimensiones y éstas se transforman en indicadores. Es decir, consiste en puntualizar que aspectos de los que se busca y que están expresados en los objetivos específicos de la investigación, vamos a precisar a través de los diferentes instrumentos utilizados para la recolección de la información.

Seguidamente la tabla de operacionalización de variables con los indicadores y por cada objetivo específico objeto del estudio.

---

<sup>13</sup> CALDERON, J. y ALZAMORA, L. (2010). *Investigación científica para tesis de postgrado*. Primera edición. Editorial Lulo, Inglaterra, p.48. [libro en línea], fecha de la consulta: 09 de septiembre de 2016. Disponible en: [https://books.google.co.ve/books?id=pjFOAgAAQBAJ&pg=PT46&dq=tesis+OPERACIONALIZACION+DE+VARIABLES&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwizu9fp6oPPAhUE4SYKHZc\\_ABQQ6AEIHAB#v=onepage&q=tesis%20OPERACIONALIZACION%20DE%20VARIABLES&f=false](https://books.google.co.ve/books?id=pjFOAgAAQBAJ&pg=PT46&dq=tesis+OPERACIONALIZACION+DE+VARIABLES&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwizu9fp6oPPAhUE4SYKHZc_ABQQ6AEIHAB#v=onepage&q=tesis%20OPERACIONALIZACION%20DE%20VARIABLES&f=false)

### Cuadro 1. Operacionalización de variables

**Objetivo General:** Evaluar el cumplimiento de los deberes formales y materiales como contribuyente especial de ISLR y el IVA de la empresa “Tienda Joyne C. A.” ubicada en San Cristóbal Estado Táchira.

Objetivo Específico	Variable	Conceptualización de la Variable	Dimensión	Fuente	Indicadores	Ítems
Diagnosticar el nivel de conocimiento que posee el personal administrativo sobre los deberes formales y materiales en retenciones del IVA y del ISLR, en la empresa “Tienda Joyne C. A.” ubicada en San Cristóbal Estado Táchira.	Conocimiento que posee el personal administrativo sobre deberes formales y materiales en retenciones del IVA y del ISLR	Obligaciones que tienen los contribuyentes especiales en materia de retenciones del IVA e ISLR para con el SENIAT	Administrativa	-Textos -Investigaciones -Documentos de la empresa -Cuestionario	- IVA - ISLR - Deberes Formales - Deberes Materiales - Providencia 0071	1 – 2, 3 – 4, 5 – 6, 7 – 8, 9 – 10

**Fuente:** Escalante 2017

**Cuadro 1. Operacionalización de variables. Continuación**

**Objetivo General:** Evaluar el cumplimiento de los deberes formales y materiales como contribuyente especial de ISLR y el IVA de la empresa “Tienda Joyne C. A.” ubicada en San Cristóbal Estado Táchira.

Objetivo Específico	Variable	Conceptualización de la Variable	Dimensión	Fuente	Indicadores	Ítems
Determinar los factores que afectan desde el punto de vista administrativo el cumplimiento de los deberes formales y materiales en materia de retención del IVA y del ISLR, en la empresa “Tienda Joyne C. A.” ubicada en San Cristóbal Estado Táchira.	Factores que afectan el cumplimiento de los deberes formales y materiales de retención del IVA y del ISLR	Elementos que obstaculizan desde el punto de vista administrativo, en los contribuyentes especiales dar cumplimiento a la retención del IVA e ISLR	-Administrativa -Legal	-Textos -Investigaciones -Documentos de la empresa -Cuestionario	-Desconocimiento de leyes y providencias -(IVA) -(ISLR) -Personal no capacitado -Capacitación - Planificación tributaria	11 – 12,  13, 14, 15 – 16,  17 – 18,  19 – 20

**Fuente:** Escalante 2017

**Cuadro 1. Operacionalización de variables. Continuación**

**Objetivo General:** Evaluar el cumplimiento de los deberes formales y materiales como contribuyente especial de ISLR y el IVA de la empresa “Tienda Joyne C. A.” ubicada en San Cristóbal Estado Táchira.

Objetivo Específico	Variable	Conceptualización de la Variable	Dimensión	Fuente	Indicadores	Ítems
Establecer procedimientos de control interno para el cumplimiento de los deberes formales y materiales de retención del ISLR y el IVA	Procedimientos de control interno	Procedimientos administrativos para el cumplimiento de los deberes formales y materiales en las retenciones del ISLR y el IVA	-Administrativa -Legal	-Textos -Investigaciones -Documentos de la empresa -Cuestionario	-Procedimientos  -Lineamientos -Cumplimiento de lo establecido en las Leyes ISLR y el IVA	21 - 22 - 23 - 24,  25, 26

**Fuente: Escalante 2017**

# CAPÍTULO I

## NIVEL DE CONOCIMIENTO QUE POSEE EL PERSONAL ADMINISTRATIVO SOBRE LOS DEBERES FORMALES Y MATERIALES EN RETENCIONES DEL IVA Y DEL ISLR, EN LA EMPRESA "TIENDA JOYNE C.A.", UBICADA EN SAN CRISTÓBAL ESTADO TÁCHIRA

En este capítulo se hace un análisis de las fuentes documentales y legales, así como de un antecedente de investigación relacionado con el tema, que permiten ampliar el conocimiento sobre el estudio siendo fundamental para el entendimiento del mismo. En primer lugar se desarrolló el marco conceptual del objetivo específico número uno luego el marco jurídico que amplía este objetivo. A continuación se encuentra un estudio a nivel nacional, como es el de Materán (2011)<sup>14</sup>, quien realizó una investigación titulada:

Cumplimiento de los Deberes Formales en las retenciones de IVA e ISLR de los Contribuyentes Especiales Caso: Concesionarios Automotrices, Municipio Valera Estado Trujillo. La misma toma en consideración como bases teóricas y legales el Decreto 1808 Retenciones de ISLR (1997), Ley de ISLR (2007) Ley de IVA (2009), así como el Código Orgánico Tributario (2009) que establece los deberes formales a cumplir por los contribuyentes y la Providencia Administrativa 0056(2005) que determina las funciones de los sujetos pasivos con características similares en las retenciones de IVA. La metodología aplicada fue de tipo descriptiva con diseño de campo, con una población de seis (06) concesionarios automotrices; se aplicó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario contentivo de cuarenta (40) ítems que ayudaron a recabar la información para así determinar el objetivo de estudio. Para el análisis de los resultados se utilizó la técnica de

---

<sup>14</sup> MATERAN, (2011) *Cumplimiento de los Deberes Formales en las retenciones de IVA e ISLR de los Contribuyentes Especiales Caso: Concesionarios Automotrices*. Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Contaduría. Municipio Valera Estado Trujillo. IUT del estado Trujillo (IUTET) Valera, Venezuela.

la estadística descriptiva representando los resultados mediante gráficos circulares.

Las conclusiones permitieron determinar que los concesionarios automotrices de municipio Valera Estado Trujillo presentan un alto porcentaje de dominio en los deberes formales de las retenciones de IVA e ISLR.

El aporte de este investigador al tema en estudio fue la estructuración del marco jurídico en materia de impuesto sobre la renta en la empresa de construcción; el análisis de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, El Código Orgánico Tributario, la Ley de Impuesto sobre la Renta y el Reglamento de la Ley de Impuesto sobre la Renta.

Seguidamente se hizo una explicación de los indicadores que soportan este capítulo.

## **El Conocimiento**

Desde el punto de vista etimológico la palabra conocimiento, según Definición y Etimología (2017)<sup>15</sup> "...se debe buscar en el griego "cognoscere" y "gnosis", que significa la acción y efecto de conocer. La misma fuente señala, que el conocimiento puede servir para discernir entre diferentes opciones y alternativas a reconocer la verdad y que en el terreno práctico, muchas personas son mejor valoradas o remuneradas, en razón de su conocimiento porque, con él, podrían ayudar en la resolución de problemas. Los argumentos anteriores podrían atribuirse al personal administrativo de la empresa objeto del presente estudio, si se toma en cuenta el conocimiento que deben tener sobre los deberes formales y materiales en las retenciones del ISLR y del IVA.

---

<sup>15</sup> DEFINICIÓN Y ETIMOLOGÍA (2017). *El conocimiento*. [Documento en línea] fecha de la consulta: 05 de septiembre de 2017. Disponible en: <https://definiciona.com/conocimiento/>

Ahora bien, existen muchas definiciones acerca del conocimiento que se pueden considerar. Alavi, M. y Leidner, D. (2003)<sup>16</sup>, coinciden en afirmar que el mismo es “...la información que el individuo posee en su mente, personalizada y subjetiva, relacionada con hechos, procedimientos, conceptos, interpretaciones, ideas, observaciones, juicios y elementos que pueden ser o no útiles, precisos”.

De lo anterior se desprende, que el conocimiento incorporado en el sistema cognitivo de los seres humanos, se conecta con la información acumulada en la memoria de éste, es decir, con aquellos conocimientos anteriores existentes, lo que le servirá en alguna medida para desarrollar una actividad práctica de forma efectiva y eficiente, como la que deben realizar los miembros del personal administrativo de la empresa a la que hace referencia la presente investigación, referida al manejo de la información o conocimiento que deben tener para procesar los deberes formales y materiales en las retenciones vinculadas al ISLR y el IVA, evitando entre otros aspectos, fallas en las operaciones y posibles sanciones, permitiendo un desempeño óptimo a la hora de realizar los procedimientos para tales fines.

## **El Personal Administrativo**

El personal administrativo en una empresa es el activo más valioso, según Chiavenato, I. (2002)<sup>17</sup>

La razón es que en la actualidad los principales componentes de costo de un producto son I&D (Investigación y Desarrollo), activos inteligentes y servicios. El capital intelectual, activo intangible que incluye habilidad, experiencia, conocimiento e información. El capital, está en el cerebro y no en el bolsillo del patrón. La nueva realidad indica que la mayoría de los bienes más valiosos de las

---

<sup>16</sup> ALAVI, M y LEIDNER, D. (2003), *Sistemas de gestión del conocimiento: cuestiones, retos y beneficios, en Sistemas de gestión del conocimiento. Teoría y práctica*, editor Stuart Barnes, Colección Negocios, Thompson Editores, España, p 17.

<sup>17</sup> CHIAVENATO, I (2002). *Gestión del Talento Humano*. Mc Graw Hill. Colombia.

organizaciones exitosas es intangible, así como la habilidad organizacional.

Es en este ámbito administrativo donde se toman las decisiones y se establecen objetivos claros, concretos, factibles, medibles y posibles de alcanzar en el tiempo, para lo que es necesario hacer un seguimiento oportuno y preciso del desarrollo de cada una de las actividades, con la finalidad de garantizar un óptimo funcionamiento de la empresa.

De lo antes expuesto se puede inferir la importancia del personal administrativo en relación a las tareas o actividades que se deben ejecutar en materia de retención del IVA y del ISLR, a fin de cumplir con las obligaciones tributarias a las que están sometidos los sujetos pasivos calificados como especiales por la administración tributaria, evitando sanciones por parte de la misma.

## Los Tributos

Villegas, H. (2001)<sup>18</sup> establece que los tributos son: "...las prestaciones en dinero que el Estado exige en ejercicio de su poder de imperio en virtud de una ley y para cubrirlos gastos que le demanda el cumplimiento de sus fines". En lineamientos como los anteriores se puede mencionar también que los tributos, según Salazar, C (2016)<sup>19</sup>:

son ingresos de derecho público que consisten en prestaciones pecuniarias obligatorias, impuestas unilateralmente por el Estado, exigidas por una administración pública como consecuencia de la realización del hecho imponible al que la ley vincule en el deber de contribuir. Su fin primordial es el de obtener los ingresos necesarios para el sostenimiento del gasto público, sin perjuicio de su posible vinculación a otros fines.

---

<sup>18</sup> VILLEGAS, H. (2001). *Curso de finanzas, derecho financiero y tributario*. 7ma edición, p. 69

<sup>19</sup> SALAZAR, C. (2016). *El tributo*. [artículo en línea], fecha de la consulta: 11 de septiembre de 2017. Disponible en: <https://prezi.com/sitb8t6-52ox/el-tributo/>

En Venezuela los tributos se clasifican en: impuestos, tasas, contribuciones especiales y recursos parafiscales. En particular, los impuestos están referidos al tributo exigido por el Estado a quienes se encuentran en situaciones que la Ley considera como imponibles. En este sentido, Rodríguez, R. (2014)<sup>20</sup> considera que el impuesto

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

Los impuestos son aportes establecidos por Ley, que deben hacer las personas y las empresas para que el Estado tenga los recursos suficientes y pueda brindar los bienes y servicios públicos que necesita la comunidad. Entre los impuestos más significativos, se pueden mencionar el IVA y el ISLR. La misma fuente señala, que los impuestos son importantes porque el Estado puede obtener recursos para poder brindar educación, salud, seguridad justicia, obras públicas y apoyo a los más necesitados. Asimismo, se puede conseguir más igualdad de oportunidades, es un acto de solidaridad al contribuir con el bienestar de los demás y son una forma de participar en los asuntos de la comunidad.

## **Contribuyente**

El Glosario Tributario del SENIAT (2016)<sup>21</sup> lo define como

Aquel sujeto pasivo respecto del cual se verifica el hecho imponible. Dicha condición puede recaer en las personas naturales, personas jurídicas, demás entes colectivos a los cuales otras ramas jurídicas atribuyen calidad de sujeto de derecho y entidades o colectividades que constituyan una unidad económica, dispongan de patrimonio y de autonomía funcional. El contribuyente está obligado al pago de los tributos y al

---

<sup>20</sup> RODRÍGUEZ, Raúl. (2014), Derecho Fiscal segunda edición, p 61

<sup>21</sup> SENIAT. Glosario de Términos Sistema Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria. (SENIAT) [Documento en línea] Fecha de la consulta 15 de diciembre de 2016. Disponible en: [www.seniat.gob.ve](http://www.seniat.gob.ve)

cumplimiento de los deberes formales impuestos por las normas tributarias.

Es así que el contribuyente es toda persona física o jurídica que realiza una actividad económica o laboral que genera el pago de un impuesto y que asume una serie de deberes formales de acuerdo al Código Tributario y a las normas y resoluciones emanadas de la administración tributaria.

### **Contribuyentes formales**

Garay, J. (2003)<sup>22</sup> indica que: “son contribuyentes formales del IVA aquellos sujetos que realicen exclusivamente actividades u operaciones exentas o exoneradas del impuesto”.

Estos contribuyentes sólo están obligados a cumplir con los deberes formales que recaen sobre los contribuyentes ordinarios, de igual manera están eximidos del pago del tributo, así como también de la determinación de la obligación tributaria.

### **Contribuyentes ordinarios**

La Ley del Impuesto al Valor Agregado (2014)<sup>23</sup>, en su artículo 5 establece:

Son contribuyentes ordinarios de este impuesto, los importadores habituales de bienes, los industriales, los comerciantes, los prestadores habituales de servicios, y, en general, toda persona natural o jurídica que como parte de su giro, objeto u ocupación, realice las actividades, negocios jurídicos u operaciones, que constituyen hechos imposables de conformidad con el artículo 3° de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley. En todo caso, el giro, objeto u ocupación a que se refiere el encabezamiento de este artículo, comprende las operaciones y actividades que efectivamente realicen dichas personas.

---

<sup>22</sup> GARAY, J. (2003). *Ley de Impuesto sobre la Renta* 1999. Caracas. Ediciones Juan Garay, p.54.

<sup>23</sup> VENEZUELA. *Ley de Reforma del Impuesto al Valor Agregado*. Decreto No. 1.436. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 6.152 (Extraordinaria), fecha 18-11-2014.

A los efectos de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, se entenderán por industriales a los fabricantes, los productores, los ensambladores, los embotelladores y los que habitualmente realicen actividades de transformación de bienes.

El artículo 3 de dicha Ley establece que constituyen hechos imponibles las actividades, negocios u operaciones de venta de bienes muebles, importación definitiva de bienes muebles, la prestación de servicios en el país, la venta para exportación de bienes muebles y la exportación de servicios.

### **Contribuyentes especiales**

Rodríguez, M. (2016)<sup>24</sup> refiere que la Administración Tributaria, con el propósito de establecer una atención más especializada y de llevar un mejor control en el proceso de recaudación de los tributos, ha clasificado en la categoría de “Sujetos Pasivos Especiales” a gran cantidad de estos contribuyentes en función de sus ingresos, sector y actividad económica. Señala asimismo, que para ser calificado como Sujeto Pasivo Especial debe tener notificación escrita de la Gerencia Regional de Tributos Internos del SENIAT de la jurisdicción donde se ubica el contribuyente y a partir de la fecha indicada en la Providencia, está obligado a cumplir con sus Deberes Formales y con la cancelación o pago de tributos en la forma y lugar que determine la Administración Tributaria, si no es así, no será considerado como “Especial”, aunque tenga los niveles de ingresos indicados en la normativa.

---

<sup>24</sup> RODRIGUEZ, M. (2016). *¿Qué implicaciones tiene ser un Contribuyente Especial?* [artículo en línea], fecha de la consulta: 12 de septiembre de 2017. Disponible en: <https://actualidadvenezuela.org/2016/11/21/que-implicaciones-tiene-ser-un-contribuyente-especial/>

Los criterios legales vigentes para la calificación como Sujetos Pasivos Especiales están establecidos en el artículo 2 de la Providencia Administrativa No. 0685 (2007)<sup>25</sup>, el cual señala:

a) Las personas naturales que hubieren obtenido ingresos brutos iguales o superiores al equivalente de siete mil quinientas unidades tributarias (7.500 U.T.) conforme a lo señalado en su última declaración jurada anual presentada, para el caso de tributos que se liquiden por períodos anuales, o que hubieren efectuado ventas o prestaciones de servicios por montos superiores al equivalente de seiscientos veinticinco unidades tributarias (625 U.T.) mensuales, conforme a lo señalado en cualquiera de las seis (6) últimas declaraciones, para el caso de tributos que se liquiden por períodos mensuales. Igualmente, podrán ser calificados como especiales las personas naturales que laboren exclusivamente bajo relación de dependencia y hayan obtenido enriquecimientos netos iguales o superiores a siete mil quinientas unidades tributarias (7.500 U.T.), conforme a lo señalado en su última declaración del impuesto sobre la renta presentada.

b) Las personas jurídicas, con exclusión de las señaladas en el artículo 4 de esta Providencia, que hubieren obtenido ingresos brutos iguales o superiores al equivalente de treinta mil unidades tributarias (30.000 U.T.), conforme a lo señalado en su última declaración jurada anual presentada, para el caso de tributos que se liquiden por períodos anuales, o que hubieren efectuado ventas o prestaciones de servicios por montos iguales o superiores al equivalente de dos mil quinientas unidades tributarias (2.500 U.T) mensuales, conforme a lo señalado en una cualquiera de las seis (6) últimas declaraciones presentadas, para el caso de tributos que se liquiden por períodos mensuales.

c) Los entes públicos nacionales, estatales y municipales, los institutos autónomos y demás entes descentralizados de la República, de los Estados y de los Municipios, con domicilio distinto de la Región Capital que actúen exclusivamente en calidad de agentes de retención o percepción de tributos. En los casos de entes públicos nacionales, estatales y municipales, la calificación requerirá la previa autorización otorgada por la Gerencia de Recaudación.

---

<sup>25</sup> VENEZUELA. Providencia Administrativa No. 0685. SENIAT. Reforma Parcial de la Providencia N° 0828 del 21/09/2005 sobre sujetos pasivos especiales. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 38.622, fecha 08-02- 2007

d) Los contribuyentes que realicen operaciones aduaneras de exportación, con exclusión de los sujetos pasivos calificados por la Gerencia Regional de Tributos Internos de Contribuyentes Especiales de la Región Capital, conforme a lo dispuesto en esta Providencia.

e) Los sujetos que emitan o reciban Certificaciones de Débito Fiscal Exonerado, con exclusión de los sujetos pasivos calificados por la Gerencia Regional de Tributos Internos de contribuyentes especiales de la Región Capital, conforme a lo dispuesto en esta Providencia.

### **Deberes formales**

Según el Glosario Tributario del SENIAT (2016)<sup>26</sup>

Se definen como las obligaciones que la Ley o las disposiciones reglamentarias, y aún las autoridades de aplicación de las normas fiscales, por delegación de la Ley, impongan a contribuyentes, responsables o terceros para colaborar con la Administración Aduanera y Tributario

Los deberes formales tributarios exigen de los contribuyentes un esfuerzo en recursos de tiempo, dinero y administración, que no tienen relación con su actividad económica productiva, pero no hay duda que a través de ello se logra un mejor control tributario, garantizando en cierta forma una mayor justicia tributaria, sostenida en la contribución “de todos y para todos”. Igualmente en este contexto, se pueden agregar las medidas coercitivas contenidas en el Código Orgánico Tributario (2014)<sup>27</sup>, para que estos contribuyentes den estricto cumplimiento a la retención, tomando en cuenta las sanciones pecuniarias que se materializan al incurrir en los ilícitos formales, calificación que se le atribuye al incumplimiento de los deberes formales en materia tributaria.

---

<sup>26</sup> SENIAT. (2016) *Glosario de Términos Sistema Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria*. (SENIAT) [Documento en línea] Fecha de la consulta 15 de diciembre de 2016. Disponible en: [www.seniat.gob.ve](http://www.seniat.gob.ve)

<sup>27</sup> VENEZUELA. *Ley del Código Orgánico Tributario*. (2014). Gaceta oficial extraordinaria N° 6.125. Caracas 18 de noviembre del 2014.

En este sentido, el Código Orgánico Tributario (2014)<sup>28</sup>, en su Artículo 155, señala los deberes formales de los Sujetos Pasivos Especiales:

1. Cuando lo requieran las leyes o reglamentos:

a. Llevar en forma debida y oportuna los libros y registros especiales, conforme a las normas legales y los principios de contabilidad generalmente aceptados, referentes a actividades y operaciones que se vinculen a la tributación y mantenerlos en el domicilio o establecimiento del contribuyente y responsable.

b. Inscribirse en los registros pertinentes, aportando los datos necesarios y comunicando oportunamente sus modificaciones.

c. Colocar el número de inscripción en los documentos, declaraciones y en las actuaciones ante la Administración Tributaria o en los demás casos en que se exija hacerlo.

d. Solicitar a la autoridad que corresponda permisos previos o de habilitación de locales.

e. Presentar, dentro del plazo fijado, las declaraciones que correspondan.

2. Emitir los documentos exigidos por las leyes tributarias especiales, cumpliendo con los requisitos y formalidades en ellas requeridos.

3. Exhibir y conservar en forma ordenada, mientras el tributo no esté prescrito, los libros de comercio, los libros y registros especiales, los documentos y antecedentes de las operaciones o situaciones que constituyan hechos imponible.

4. Contribuir con los funcionarios autorizados en la realización de las inspecciones y fiscalizaciones, en cualquier lugar, establecimientos comerciales o industriales, oficinas, depósitos, buques, aeronaves y otros medios de transporte.

5. Exhibir en las oficinas o ante los funcionarios autorizados, las declaraciones, informes, documentos, comprobantes de legítima procedencia de mercancías, relacionadas con hechos imponible, y realizar las aclaraciones que les fueren solicitadas.

6. Comunicar cualquier cambio en la situación que pueda dar lugar a la alteración de su responsabilidad tributaria, especialmente

---

<sup>28</sup> VENEZUELA. *Ley del Código Orgánico Tributario. Op.cit.*

cuando se trate del inicio o término de las actividades del contribuyente.

7. Comparecer a las oficinas de la Administración Tributaria cuando su presencia sea requerida.

8. Dar cumplimiento a las resoluciones, órdenes, providencias y demás decisiones dictadas por los órganos y autoridades tributarias, debidamente notificadas.

Refiere igualmente la fuente, que los deberes formales antes expuestos, son obligaciones que los contribuyentes deben cumplir por disposición de la Ley Tributaria que crea el impuesto, la contribución o la tasa. Estos deberes formales constituyen el soporte a las tareas para controlar el tributo, realizadas por la Administración tributaria a favor del sujeto activo acreedor del importe fiscal, de tal manera que éstos prestan la vigilancia y seguimiento efectuado para que se cumpla la obligación material o pago del tributo.

En este sentido, para atender el cumplimiento oportuno y cabal de los deberes formales, se considera de relevante importancia, que los responsables de la administración de la empresa estudien cuidadosamente la norma jurídica tributaria con asesoría oportuna de quienes se especializan en esta materia, para que las retenciones se realicen de manera óptima, evitando multas o sanciones por parte del organismo de control.

### **Deberes materiales**

Los deberes formales pueden definirse como las obligaciones estipuladas en el Código Orgánico Tributario, reglamentos, providencias y demás normas tributarias, que deben cumplir los contribuyentes, responsables o terceros, concernientes al pago del tributo

En efecto, los contribuyentes, una vez ocurrido el hecho imponible que origina el nacimiento de la obligación tributaria deben determinar el importe del tributo, es decir, el monto a pagar.

### **Agentes de retención**

Según Villegas, H (1976) <sup>29</sup> es:

“un deudor o alguien que por su función pública, ejercicio de actividad, oficio o profesión, tiene la posibilidad material de amputar una suma dineraria al destinatario legal tributario, y al cual la ley confiere tanto la facultad de amputar retentivamente como la obligación de ingresar al fisco el importe amputado.”

### **Agentes de percepción**

El artículo 11 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado<sup>30</sup>, establece:

Asimismo, la Administración Tributaria podrá designar como responsables del pago del impuesto que deba devengarse en las ventas posteriores, en calidad de agentes de percepción, a quienes por sus funciones públicas o por razón de sus actividades privadas intervengan en operaciones gravadas con el impuesto establecido en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley. A tal fin, la Administración Tributaria podrá designar como agentes de percepción a sus oficinas aduaneras.

El Agente de Percepción tiene la facultad de añadir, agregar, sumar al importe que recibe del contribuyente en concepto de pago, el monto del tributo que posteriormente debe depositar a la orden del Fisco.

En conclusión se puede decir que tanto el agente de percepción como el de percepción ejercen una función auxiliar que corresponde a la Administración Tributaria.

---

<sup>29</sup> VILLEGAS, H. (1976). *Los agentes de retención y de percepción en el Derecho Tributario*. Ed Depalma, Buenos Aires, p 69.

<sup>30</sup> VENEZUELA. Ley de Reforma del Impuesto al Valor Agregado. Decreto No. 1.436. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 6.152 (Extraordinaria), fecha 18-11-2014.

## **Hecho imponible**

El Glosario de Términos del SENIAT (2016)<sup>31</sup> lo define como:

Presupuesto establecido por la ley para tipificar el tributo y cuya realización origina el nacimiento de la obligación tributaria. Se considera ocurrido el hecho imponible y existente sus resultados: 1) en las situaciones de hecho, desde el momento que se hayan realizado las circunstancias materiales necesarias para que produzcan los efectos que normalmente les corresponden; y 2) en las situaciones jurídicas, desde el momento en que estén definitivamente constituidas de conformidad con el derecho aplicable.

## **Base imponible**

El Manual Venezolano de Derecho Tributario (2013)<sup>32</sup> sostiene que “...la base imponible será expresión cuantificable del hecho imponible; constituye la cantidad sobre la cual se aplicará la alícuota impositiva a los fines del cálculo del impuesto”:

## **Obligación tributaria**

Según el artículo 13 del Código Orgánico Tributario (2014)<sup>33</sup>:

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

---

<sup>31</sup> SENIAT. Glosario Tributario del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria *Op.cit*

<sup>32</sup> MANUAL VENEZOLANO DE DERECHO TRIBUTARIO (2013). *Base imponible*. Tomo 1. Asociación Venezolana de Derecho Tributario. Venezuela

<sup>33</sup> VENEZUELA. Código Orgánico Tributario. *Op.cit*.

## Bases Legales

El artículo 133 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela publicada en Gaceta Oficial N° 36.860, de fecha 30 de diciembre del año 1999<sup>34</sup>, que señala: “Toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la Ley”.

De las Competencias del Poder Público Nacional en su Artículo 156 1999<sup>35</sup>, Numeral 12 relacionado con “...la creación, organización, recaudación, administración y control de los impuestos sobre la renta... valor agregado... y de los demás impuestos, tasas y rentas no atribuidas a los Estados y Municipios por esta Constitución o por la ley”.

El Numeral 13 del precitado artículo que refiere: “La legislación para garantizar la coordinación y armonización de las distintas potestades tributarias; para definir principios, parámetros y limitaciones, especialmente para la determinación de los tipos impositivos o alícuotas de los tributos estatales y municipales...”

El Artículo 167: Son ingresos de los Estados. Numeral 5: “Los demás impuestos, tasas y contribuciones especiales que se les asignen por ley nacional, con el fin de promover el desarrollo de las haciendas públicas estatales”.

Artículo 179. Los Municipios tendrán los siguientes ingresos:  
Numeral 2.

... los impuestos sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios, o de índole similar, con las limitaciones establecidas en esta Constitución; los impuestos sobre inmuebles urbanos, vehículos, espectáculos públicos, juegos y apuestas

---

<sup>34</sup> VENEZUELA. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) publicada en Gaceta Oficial N° 36.860, de fecha 30 de diciembre del año 1999.

<sup>35</sup> *Ibídem*

lícitas, propaganda y publicidad comercial; y la contribución especial sobre plusvalías de las propiedades generadas por cambios de uso o de o de intensidad de aprovechamiento con que se vean favorecidas por los planes de ordenación urbanística.

### **Ley de Impuesto sobre la Renta**

La Ley de Impuesto sobre la Renta, contempla lo relativo a obligaciones tributarias y deberes formales. La precitada Ley (2015)<sup>36</sup> según su artículo 1 señala que: “Los enriquecimientos anuales, netos y disponibles obtenidos en dinero o en especie, causarán impuestos según las normas establecidas en esta ley”.

### **Ley de Impuesto al Valor agregado**

La Ley del Impuesto al Valor Agregado (2014)<sup>37</sup> señala en su artículo 1:

Se crea un impuesto al valor agregado, que grava la enajenación de bienes muebles, la prestación de servicios y la importación de bienes, según se especifica en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, aplicable en todo el territorio nacional, que deberán pagar las personas naturales o jurídicas, las comunidades, las sociedades irregulares o de hecho, los consorcios y demás entes jurídicos o económicos, públicos o privados, que en su condición de importadores de bienes, habituales o no, de fabricantes, productores, ensambladores, comerciantes y prestadores de servicios independientes, realicen las actividades definidas como hechos imponible en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

De igual manera en su artículo 3 establece:

Constituyen hechos imponible a los fines de este

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, las siguientes actividades, negocios jurídicos u operaciones:

---

<sup>36</sup> VENEZUELA. Ley de Impuesto sobre la Renta (2015). Publicado en la Gaceta Oficial N° 6.210 Extraordinario del 30 de diciembre de 2015

<sup>37</sup> VENEZUELA. Ley de Reforma del Impuesto al Valor Agregado. *Op.cit.*

1. La venta de bienes muebles corporales, incluida la de partes alícuotas en los derechos de propiedad sobre ellos; así como el retiro o desincorporación de bienes muebles, realizado por los contribuyentes de este impuesto.

2. La importación definitiva de bienes muebles.

3. La prestación a título oneroso de servicios independientes ejecutados o aprovechados en el país, incluyendo aquéllos que provengan del exterior, en los términos de este

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley. También constituye hecho imponible, el consumo de los servicios propios del objeto, giro o actividad del negocio, en los casos a que se refiere el numeral 4 del artículo 40 de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

4. La venta de exportación de bienes muebles corporales. 5. La exportación de servicios.

### **Providencias Administrativas**

La providencia 0049 establece el procedimiento a seguir por los agentes de retención de IVA para llevar a cabo el cumplimiento de sus deberes formales luego de ser calificados como sujetos pasivos especiales, el artículo 1 de la providencia (2015)<sup>38</sup> expresa:

Artículo 1º—Designación de los agentes de retención. Se designan responsables del pago del Impuesto al Valor Agregado, en calidad de agentes de retención, a los sujetos pasivos, distintos a personas naturales, a los cuales el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria hubiere sido calificado y notificado como especial. Los sujetos pasivos calificados y notificados como especiales fungirán como agentes de retención del Impuesto al Valor Agregado generado, cuando compren bienes muebles o reciban servicios de proveedores que sean contribuyentes ordinarios de este impuesto. En los casos de fideicomisos, el fideicomitente fungirá como agente de retención, siempre y cuando hubiere sido calificado y notificado como sujeto pasivo especial. A los efectos de esta Providencia se entiende por proveedores a los contribuyentes ordinarios del Impuesto al Valor Agregado que vendan bienes muebles o presten servicios.

---

<sup>38</sup> VENEZUELA. Providencia Administrativa No. 0049. SENIAT. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 40.720, fecha 10-08- 2015. p. 2

De igual manera, el artículo 2 de la referida providencia<sup>39</sup> señala:

Se designan responsables del pago del Impuesto al Valor Agregado, en calidad de agentes de retención, a los compradores o adquirentes de metales o piedras preciosas, cuyo objeto principal sea la comercialización, compra, venta y distribución de metales o piedras preciosas, aun cuando no hayan sido calificados como sujetos pasivos especiales por parte del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria.

El Banco Central de Venezuela fungirá como agente de retención del Impuesto al Valor Agregado causado por la compra de metales y piedras preciosas.

Igualmente la mencionada providencia establece que el monto a retener corresponderá al 75% del impuesto causado, siempre y cuando la factura o nota de crédito cumpla con los requisitos y formalidades dispuestos en la Providencia 0071 en materia de facturación, caso contrario se deberá hacer la retención del 100% del IVA. El artículo 5 señala el procedimiento para el cálculo de la retención de IVA:

1. El monto del impuesto no esté discriminado en la factura o nota de débito. En este caso la cantidad a retener será equivalente a aplicar la siguiente fórmula sobre el precio facturado

$$B.I. = \frac{P_{fac}}{(A/100)+1}$$

$$(A/100)+1$$

$$M_{ret} = P_{fac} - B.I.$$

Se entiende por:

B.I.: Base Imponible;

Mret: Monto a retener;

---

<sup>39</sup> *Ibídem*

Pfac: Precio facturado de los bienes y servicios gravados;

Al: Alícuota Impositiva

Así mismo el Artículo número 13 indica:

Oportunidad para practicar las retenciones. La retención del impuesto debe efectuarse cuando se realice el pago o abono en cuenta, lo que ocurra primero, independientemente del medio de pago utilizado.

Se entenderá por abono en cuenta las cantidades que los compradores o adquirentes de bienes y servicios gravados acrediten en su contabilidad o registros.

El procedimiento para enterar el impuesto retenido, el cual es obligatorio, ya que su incumplimiento trae como consecuencias sanciones por parte de la administración tributaria, está establecido en el artículo 15 de la antes mencionada Providencia (2015)<sup>40</sup>:

A los fines de proceder al enteramiento del impuesto retenido, se seguirá el siguiente procedimiento:

1) El agente de retención deberá presentar a través del Portal Fiscal la declaración de las compras sujetas a retención practicadas durante el periodo correspondiente, siguiendo las especificaciones técnicas establecidas por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria. Igualmente estará obligado a presentar la declaración en los casos en que no se hubieren efectuado operaciones sujetas a retención.

2) Presentada la declaración en la forma indicada en el numeral anterior, el agente de retención podrá optar entre efectuar el enteramiento electrónicamente, o imprimir la planilla generada por el sistema denominada "Planilla de pago para enterar retenciones de IVA efectuadas por agentes de retención 99035", la cual será utilizada a los efectos de enterar las cantidades retenidas, a través de la entidad bancaria autorizada para actuar como receptora de Fondos Nacionales que le corresponda.

3 En los casos en que el enteramiento no se efectúe electrónicamente, el agente de retención procederá a pagar el

---

<sup>40</sup> *Ibídem*

monto correspondiente en las taquillas de contribuyentes especiales que le corresponda.

La oportunidad para el enteramiento según lo señalado en el artículo 14 de la vigente providencia debe realizarse quincenalmente de acuerdo a lo establecido en el calendario de declaraciones y pagos de contribuyentes calificados como sujetos pasivos especiales.

La Providencia Administrativa N° 0095 es la que regula los deberes formales de información y enteramiento en materia de retenciones del impuesto sobre la renta.

Con respecto a las declaraciones, la providencia establece que las mismas deben hacerse por medios electrónicos, cumpliendo con las especificaciones técnicas del portal del SENIAT, igualmente señala que la misma debe contener el total de los pagos realizados, aun cuando no generen retención. La declaración mensual no aplicará en los casos de las actividades efectuadas por concepto de ganancias fortuitas, enajenación de acciones y pago de dividendos.

El procedimiento para el enteramiento de las retenciones de ISLR están establecidos en el artículo 3 de la providencia 0095 (2009)<sup>41</sup>, que estipula:

Presentada la declaración, el agente de retención deberá efectuar el enteramiento de las cantidades retenidas en cualquier entidad autorizada para actuar como oficina receptora de fondos nacionales. Los sujetos calificados como especiales por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), deberán efectuar el enteramiento únicamente en aquellas entidades públicas autorizadas para actuar como oficinas receptoras de tributos de sujetos pasivos especiales. El agente de retención podrá optar por imprimir la planilla generada por el

---

<sup>41</sup> VENEZUELA. Providencia administrativa que regula el cumplimiento de los deberes de información y enteramiento en materia de retenciones del impuesto sobre la renta. Aceta oficial de la república bolivariana de venezuela Número 39.269 Caracas, martes 22 de septiembre de 2009

sistema o efectuar el enteramiento de manera electrónica, en los casos que tal opción esté habilitada por la oficina receptora de fondos nacionales que corresponda.

El plazo para el enteramiento de las retenciones efectuadas, están establecidas:

Artículo 4º—El impuesto retenido deberá enterarse dentro de los diez (10) primeros días continuos del mes siguiente a aquel en que se efectuó el pago o abono en cuenta. Los sujetos calificados como especiales por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), deberán efectuar el enteramiento de las retenciones practicadas en los plazos establecidos en el Calendario de Declaraciones y Pagos de los Sujetos Pasivos Calificados como Especiales. En los casos de ganancias fortuitas, enajenación como Especiales. En los casos de ganancias fortuitas, enajenación de acciones y pagos de dividendos, las retenciones deberán enterarse en los plazos previstos en el Reglamento de la Ley de Impuesto Sobre la Renta en Materia de Retenciones.

Así mismo la precitada expresa:

Artículo 5º—La Gerencia de Recaudación del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), podrá disponer que los sujetos pasivos especiales que mantengan cuentas en el Banco Central de Venezuela, efectúen el enteramiento de las retenciones únicamente a través de transferencias de fondos a la cuenta de la Oficina Nacional del Tesoro en el Banco Central de Venezuela. El Banco Central de Venezuela informará diariamente al Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) las transferencias de fondos que se realicen, en la forma que éste le señale.

Por último la providencia señala que aquellos contribuyentes que no cumplan con los deberes establecidos en la misma, serán objeto de sanciones de conformidad con el dispuesto en el Código Orgánico Tributario.

## Cuadro 2. Operacionalización de variables del objetivo específico 1

**Objetivo General:** Evaluar el cumplimiento de los deberes formales y materiales como contribuyente especial de ISLR y el IVA de la empresa “Tienda Joyne C. A.” ubicada en San Cristóbal Estado Táchira.

Objetivo Específico	Variable	Conceptualización de la Variable	Dimensión	Técnica	Instrumento	Indicadores	Ítems
Diagnosticar el nivel de información respecto a los deberes formales y materiales en las retenciones del IVA y del ISLR, que posee el personal administrativo que labora en la empresa objeto del estudio.	Deberes formales y materiales en las retenciones del IVA y del ISLR	Obligaciones que tienen los contribuyentes especiales en materia de retenciones del IVA e ISLR.	Personal Administrativo	Cuestionario	Cuestionario estructurado de respuestas cerradas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deberes Formales</li> <li style="padding-left: 20px;">- (IVA)</li> <li style="padding-left: 20px;">- (ISLR)</li> <li style="padding-left: 20px;">- Deberes Materiales</li> <li style="padding-left: 40px;">- (IVA)</li> <li style="padding-left: 40px;">- (ISLR)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li style="text-align: center;">1</li> <li style="text-align: center;">2</li> <li style="text-align: center;">3</li> <li style="text-align: center;">4</li> </ul>

Fuente: Escalante 2017

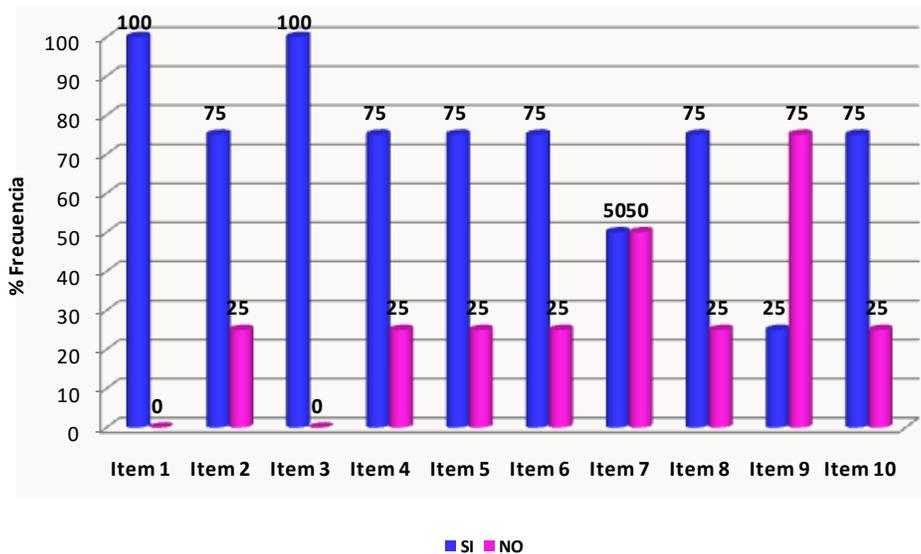
## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE ESTE CAPÍTULO

A continuación se reflejan los análisis de las preguntas que dieron origen al cumplimiento del primer objetivo específico de esta investigación.

**Cuadro 3. Frecuencias y porcentajes de las respuestas emitidas por Encuestados. Variable: Conocimiento que posee el personal administrativo sobre deberes formales y materiales en retenciones del IVA y del ISLR. Dimensión: Administrativa. Indicador: IVA, ISLR, Deberes Formales, Deberes Materiales, Providencia 0071.**

N°	ENUNCIADO	SI		NO	
		fa	%	fa	%
1.	¿Conoce y trabaja usted con la ley del IVA?	4	100	0	0
2.	¿Posee los conocimientos que se deben tener en materia de retención del IVA?	3	75	1	25
3.	¿Conoce y trabaja usted con la ley del ISLR?	4	100	0	0
4.	¿Posee conocimientos que se deben tener en materia de retención del ISLR?	3	75	1	25
5.	¿El personal administrativo y operativo de la empresa tiene conocimiento sobre los deberes formales en materia de IVA?	3	75	1	25
6.	¿El personal administrativo y operativo de la empresa tiene conocimiento sobre los deberes formales en materia de ISLR?	3	75	1	25
7.	¿El personal administrativo y operativo de la empresa posee conocimiento sobre los deberes materiales en materia de IVA?	2	50	2	50
8.	¿El personal administrativo y operativo de la empresa tiene conocimiento sobre los deberes materiales en materia de ISLR?	3	75	1	25
9.	¿Posee la empresa un ejemplar de la Providencia 0071?	1	25	3	75
10.	¿Desarrolla usted la facturación de acuerdo a lo que señala la Providencia 0071?	3	75	1	25
<b>VALOR PORCENTUAL</b>			<b>73</b>		<b>27</b>
<b>Fuente: Escalante 2017</b>					

**Gráfico 1. Distribución Frecuencia de las respuestas emitidas por Encuestados. Variable: Conocimiento que posee el personal administrativo sobre deberes formales y materiales en retenciones del IVA y del ISLR. Dimensión: Administrativa. Indicador: IVA, ISLR, Deberes Formales, Deberes Materiales, Providencia 0071.**



**Fuente: Escalante 2017**

### **Análisis**

Del gráfico 1, se puede observar claramente que el 100% del personal encuestado tiene pleno conocimiento de la Ley de Impuesto al Valor Agregado y del Impuesto sobre la Renta, por lo que es posible asegurar que los procedimientos aplicados en la empresa se llevan a cabo en observancia y con ajuste a lo estipulado en las leyes tributarias mencionadas.

Así mismo se determinó, que el 75% del personal encuestado tiene conocimiento de lo concerniente al cumplimiento de los deberes formales en materia de IVA e ISLR y así como del acatamiento de los deberes materiales del ISLR; lo cual nos lleva a la conclusión de que la mayoría de las personas de la organización está al tanto de las obligaciones a las que está sujeta la empresa como sujeto pasivo especial.

No obstante, se ha determinado del análisis del gráfico, que sólo la mitad de los encuestados, es decir un 50% del personal, está en conocimiento de los deberes materiales en cuanto a sus obligaciones relacionadas con el IVA, por lo que la empresa se encuentra en el potencial riesgo de incurrir en ilícitos materiales contenidos en el código Orgánico Tributario, dado que la entidad ante el alto porcentaje de desconocimiento mencionado previamente, podría incurrir en ilícitos tributarios por el no cumplimiento de los deberes atinentes al IVA.

Por otro lado, del gráfico se visualiza que el 75% de los encuestados asegura poseer los conocimientos necesarios en función de las retenciones de IVA e ISLR, lo que señala que la gran mayoría del personal ejecuta los procedimientos idóneamente.

Por último, del gráfico se ha determinado que sólo el 25% de los encuestados indicó que la empresa se encuentra en posesión de la Providencia 0071, la cual regula las normas en cuanto a facturación, así como de las notas de débito, crédito y notas de despacho, sin embargo, un alto porcentaje, es decir el 75%, aseguró que la facturación se realiza conforme a la mencionada Providencia.

## **CAPÍTULO II**

### **FACTORES QUE AFECTAN DESDE EL PUNTO DE VISTA ADMINISTRATIVO EL CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES FORMALES Y MATERIALES EN MATERIA DE RETENCIÓN DEL ISLR Y EL IVA. EN LA EMPRESA "TIENDA JOYNE C.A.", UBICADA EN SAN CRISTÓBAL ESTADO TÁCHIRA**

Para cumplir con el objetivo específico se realizó la revisión de algunos antecedentes para dar sustento y amplitud al objetivo específico descrito en este capítulo, cuya investigación, contribuyo con su contenido para dar mayor claridad en el desarrollo del mismo.

Es de capital importancia analizar la importancia del cumplimiento de los deberes fiscales en relación al nivel de conocimiento que posee el personal que labora dentro de aquellos sujetos sometidos a los mencionados tributos, es en virtud de ello que un antecedente del presente trabajo ha sido el estudio realizado por Abdo, Juan (2013)<sup>42</sup>, en su tesis “Obligaciones y deberes de los Contribuyentes Especiales como Agentes de Retención de IVA en Venezuela”, teniendo como población o caso a estudiar la sociedad mercantil Comercial Arichuna S.A, situada en Puerto Ordaz, Estado Bolívar.

El precitado investigador mediante la aplicación de una técnica tipo descriptiva con diseño de campo, pudo determinar en la mencionada muestra observada, La importancia de cumplir con las obligaciones y deberes como agentes de retención, llegando a la conclusión de que un óptimo conocimiento de los deberes fiscales conlleva a un óptimo cumplimiento y por ende a que el contribuyente no sea sancionados yo/u afectado por el incumplimiento o errónea declaración de los tributos en cuestión. Con la finalidad de determinar efectivamente cual era la dinámica de cumplimiento de los deberes fiscales, específicamente, la retención del IVA, dentro de la empresa bajo análisis; las técnicas idóneas para llevar a cabo el estudio que ahora sirve de

---

<sup>42</sup> ABDO, Juan (2013). Obligaciones y deberes de los Contribuyentes Especiales como Agentes de Retención de IVA en Venezuela. Puerto Ordaz, estado Bolívar, Venezuela.

antecedente al presente trabajo, fueron técnicas de recolección de datos, la observación directa y las entrevistas no estructuradas, utilizándose como instrumentos para la recolección del mismo, un libro de notas y una encuesta tipo cuestionario. Como técnicas de procesamiento y análisis de los datos, se utilizó la tabulación en hojas de Excel, posterior vaciado de la información en gráficos y el empleo técnicas de análisis estadísticas de porcentajes; todo ello para arribar a la conclusión de que la empresa comercial “Arichuna, S.A”. sufría una fuerte desventaja en cuanto a la capacitación y organización del personal administrativo – contable en el procedimiento de retención y declaración de IVA, en virtud de lo cual, el estudio pudo recomendar se actualizara y nutriera al personal administrativo – contable con una exhaustiva capacitación que le permitiera conocer y comprender las obligaciones legales pertinentes a las retenciones y declaraciones del IVA, para así evitar posibles sanciones.

Esta investigación fue de gran importancia ya que facilitó la revisión de conceptos relacionados con el tema de estudio, así como la metodología seguida para el desarrollo del mismo, además de las bases legales que fueron consideradas para soportar la investigación.

## **Factores que afectan el cumplimiento de las obligaciones tributarias**

### **1.- Falta de cultura tributaria**

La cultura tributaria es entendida como el conjunto de actitudes, valores, hábitos y conocimientos adquiridos por los integrantes de la sociedad con respecto al cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Roca, C. (2008)<sup>43</sup> la define como un “conjunto de información y el grado de conocimientos que en un determinado país se tiene sobre los impuestos, así como el conjunto de percepciones, criterios, hábitos y actitudes que la sociedad tiene respecto a la tributación”

---

<sup>43</sup> ROCA, C. (2008) *Estrategias para la formación de la cultura tributaria*. Asamblea General del CIAT N° 42, Guatemala, 2008- Serie Temática Tributaria N°15 Setiembre 2011 Asistencia al Contribuyente p. 66

Es decir, en el marco de las consideraciones anteriores, se puede entender que la cultura tributaria está directamente relacionada con la capacidad y la consciencia de la sociedad en función de aquellos lineamientos establecidos en la norma constitucional, la cual es impuesta a los individuos contribuyentes, a través del pago de tributos, y en la satisfacción de las necesidades colectivas; lo cual permite al Estado cumplir con su obligación de velar por el bien común y proporcionar a la población los servicios básicos que esta requiere a través del cobro de tributos.

En este sentido, Cortazar, J. (2000)<sup>44</sup> señala que:

Es necesario desarrollar una cultura tributaria, que permita a los ciudadanos concebir las obligaciones tributarias como un deber sustantivo, acorde con los valores democráticos. Un mayor nivel de conciencia cívica respecto al cumplimiento tributario, junto a una percepción de riesgo efectivo por el incumplimiento, permitirá a los países de la región disminuir los elevados índices de evasión y contrabando existentes

Es imperiosa la necesidad de implementación de programas de educación y concienciación a fin de promover, por parte del contribuyente, el cumplimiento de forma natural y voluntaria de sus obligaciones tributarias, y así formar la antes mencionada cultura tributaria. Lo cual implica una labor educativa continua, ya que para lograr un verdadero cambio en el comportamiento de la sociedad con respecto al cumplimiento de sus obligaciones tributarias, se requiere que la población obtenga conocimientos sobre el tema y advierta la importancia de sus responsabilidades tributarias, por lo que no se puede esperar resultados concretos a corto plazo.

De igual manera es necesario que por su parte el Estado cumpla con sus deberes, ya que es necesario que exista un vínculo positivo entre los contribuyentes y quienes administran sus recursos.

---

<sup>44</sup> CORTAZAR, J. (2000). *Estrategias educativa para el desarrollo de una «cultura tributaria» en América Latina. Experiencias y líneas de acción.* Revista del CLAD Reforma y Democracia No. 17 (Junio). p. 1.

En definitiva, la cultura tributaria supone un pilar indispensable para el fortalecimiento del sistema tributario del país, lo cual se traduciría en un incremento de ingresos fiscales para el Estado.

Es así como la falta de cultura tributaria por parte de los empleados que laboran en la empresa Tiendas Joyne C.A puede influir preponderantemente en el correcto funcionamiento de la empresa en relación al cumplimiento de los deberes formales y materiales en cuanto a retenciones de IVA e ISLR, ya que la misma puede llegar a incurrir en evasión fiscal y generar sanciones indeseadas y negativas para el funcionamiento de la empresa.

## **2.- Desconocimiento de la ley**

El incumplimiento de deberes formales y materiales en materia de Retenciones de IVA e ISLR por parte del Contribuyente puede estar basado en el desconocimiento de la norma; no obstante, es alarmante que ante tanta presión por parte de la administración tributaria se continúe sancionando a los establecimientos por este motivo.

Sin embargo, en derecho existe un principio que apunta que “la ignorancia de la ley no excusa su cumplimiento”, a lo que Cloure, E. (2016)<sup>45</sup> revela:

“... en justificación de este principio de que la ignorancia de la ley no excusa de su cumplimiento se ha alegado: a) que todos tenemos el deber de conocer las leyes; b) que el legislador, al promulgarlas y publicarlas, pone los medios para que podamos enterarnos de ella; y c) que, como consecuencia de lo anterior, si pudiendo y debiendo conocerlas las ignoramos, nuestra ignorancia es culpable y no puede eximirnos de las sanciones establecidas por las leyes mismas para el caso de incumplimiento. En cualquier caso, la razón de este principio radica, más que el presunto

---

<sup>45</sup> CLAURE, E. (2016). *Inobediencia Ciudadana*. [artículo en línea], fecha de la consulta: 21 de septiembre de 2017. Disponible en <http://elperiodico-digital.com/2016/12/04/inobediencia-ciudadana/>

conocimiento de la ley (fundamento subjetivo), en la necesidad social de que las normas jurídicas tengan incondicionada y general aplicación (fundamento objetivo): admitir el principio contrario de la excusabilidad de la ignorancia de las leyes equivaldría prácticamente a entregar el cumplimiento de ellas a la voluntad de cada ciudadano...”

Es así que el desconocimiento de las leyes y obligaciones tributarias a los cuales están sometidos los sujetos pasivos especiales suponen, en la práctica, innumerables sanciones por incumplimiento de la normativa fiscal vigente.

Esta situación podría estar ocurriendo en la empresa Tiendas Joyne C.A, por lo que se hace necesario evaluar si el personal que labora en la misma tiene conocimiento de las leyes tributarias vigentes, así como también de las providencias administrativas que establecen los deberes de los contribuyentes, ya que la entidad se puede ver afectada negativamente al incurrir en ilícitos tributarios y por ende ser objeto de sanciones.

### **3.- Falta de asesoría fiscal profesional**

En los últimos años, la importancia de la contabilidad ha venido experimentando un crecimiento sustancial, debido a su gran utilidad para la toma de decisiones importantes en las empresas, ya que supone una fuente importante de información, a su vez que permite tener un conocimiento y control absoluto de la compañía y así fomentar su productividad.

Es por ello, que dicho crecimiento y toma de valor en lo que respecta a los beneficios de un buen control del manejo de las empresas, abren el camino a buscar el perfeccionamiento de dicho conocimiento contable, que le genera a la entidad una ventaja para el manejo y apoyo financiero-administrativo, con especial implicación en la materia impositiva.

Alcarria, J. (2012)<sup>46</sup> señala que:

La contabilidad es un sistema de información, y como tal está encargada del registro, la elaboración y la comunicación de información, fundamentalmente de naturaleza económico-financiera, respecto a una entidad que requieren sus usuarios para la adopción racional de decisiones en el ámbito de las actividades económicas.

Por ende, podemos establecer que el papel que desempeña la contaduría es de suma importancia, por permitirles a los contribuyentes realizar diferentes proyecciones, unido esto a la investigación de las diferentes situaciones contables presentadas, entre ellas las vinculadas a la asesoría tributaria fiscal, y así lograr su control y cumplimiento encaminados a evitar sanciones en detrimento de la empresa. Es así, que el asesor contable tributario debe contar con una preparación integral, la cual debe incluir tanto los conocimientos contables ligados a una amplia gama de conocimientos relativos al Derecho civil, mercantil, laboral y administrativo y tributario, que le permitan comprender el sistema tributario venezolano.

Así, las funciones del asesor fiscal son:

- 1.- Informar a la empresa acerca de sus obligaciones tributarias.
- 2.- Proporcionar asesoría fiscal actualizada y acorde a la normativa tributaria vigente.
- 3.- Elaborar y presentar las declaraciones exigidas por la administración tributaria de acuerdo a lo establecido en la normativa legal vigente.
4. Representar a la organización ante la Administración Tributaria.

---

<sup>46</sup> ALCARRIA, J. (2012). *Introducción a la contabilidad*. Primera Edición. fecha de la consulta: 05 de octubre de 2017. [Documento en línea] Disponible: [repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/46624/s66.pdf](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/46624/s66.pdf)

5. Elaborar planificación fiscal de acuerdo a las necesidades de la organización a fin de cumplir con sus responsabilidades tributarias.

La asesoría fiscal es, un instrumento totalmente imprescindible, con el cual debe contar toda organización, a fin de cumplir a cabalidad las obligaciones a las que están sometidos sujetos los contribuyentes especiales en lo concerniente a los deberes formales y materiales referentes a las retenciones de IVA e ISLR.

Unido a lo anterior, la educación continua es requisito primordial del contador a fin de lograr tener una alta competencia profesional y aunque es responsabilidad el profesional mantener su desarrollo profesional, la empresa tiene la responsabilidad de proporcionar al personal contable tributario que labora en la misma, entrenamiento formal por medio de programas de adiestramiento como lo son cursos, talleres y charlas, ya que esto se traduce en beneficios para la organización mercantil, evitando así que incumpla con sus deberes como contribuyente.

La situación en la que la desinformación y falta de capacitación del personal en materia tributaria confluyen en detrimento del desarrollo financiero de la empresaria y cumplimiento de sus obligaciones tributarias, puede estar ocurriendo en la empresa Tiendas Joyne C.A, quien por tener la calificación de contribuyente especial está sujeto a regulaciones particulares establecidas en leyes y providencias, así como deberes formales relativos a la retención de IVA e ISLR y la declaración de las mismas en los plazos establecidos por el SENIAT. Es por esta razón, que se hace imperativo que la misma cuente con una asesoría fiscal efectiva y acorde a sus necesidades y particularidades, que le permita cumplir con los deberes antes mencionados en tiempo y forma a fin de evitar sanciones.

#### 4.- Carencia de planeación fiscal

Gómez, G. (1998)<sup>47</sup>, indica que:

La Planificación implica actividades futuras y concierne a las decisiones que se proponen, y al futuro resultado de las decisiones del presente; las soluciones a los problemas del mañana. Los pronósticos y la investigación realizados cuidadosamente son la clave de la planificación correcta, y la selección final de un plan específico debe basarse en criterios que tenga validez en el presente y en el futuro.

Martínez, L. (2013)<sup>48</sup> apunta que la planificar es:

Orientar los procesos políticos de orden global y superior de tal forma que intervengan la toma de decisiones del o los actores que conducen el juego social para llevar la sociedad hacia los futuros deseados través de un modelo racional.

Galarraga, A. (2002)<sup>49</sup> define la planificación tributaria como “el proceso que permite racionalizar la toma de decisiones, dirigido a no pagar más impuestos de los que corresponde, pero pagando todos los impuestos que se deben pagar, previniendo ser víctima del juego de suma cero social”

Tomando en consideración la definición anterior se puede expresar que la planificación tributaria se encarga de desarrollar lineamientos de previsión y prevención, que le permitan al contribuyente el cumplimiento cabal de las obligaciones tributarias a las cuales se encuentra sujeto, aprovechando los incentivos que simbolicen efectos cuantitativos significativos para la entidad, y a su vez evitando erogaciones por concepto de multas e intereses que afecten la liquidez de la misma, cumpliendo con

---

<sup>47</sup> GÓMEZ, G. (1998) *Planeación y Organización de Empresas*. Octava Edición, p 1

<sup>48</sup> MARTINEZ, L. (2013). *La planificación del Siglo XXI. Desafíos institucionales y claves para un nuevo enfoque*. [artículo en línea], fecha de la consulta: 20 de octubre de 2017. Disponible en <http://old.clad.org/documentos/otros-documentos/La%20Planificacion%20del%20Siglo%20XXI.pdf>

<sup>49</sup> GALARRAGA, Alfredo (2002). *Fundamentos de la planificación tributaria*. Caracas, Venezuela: Ediciones Venezuela, p37

los objetivos de la organización, enmarcado siempre dentro de la normativa legal vigente.

Cabe destacar que la planeación fiscal de ninguna manera busca llevar a las empresas a la evasión fiscal, ya que esta actuación comprende un ilícito tributario, lo que conduciría a la organización a incurrir en sanciones, se trata entonces, de aprovechar los beneficios contemplados en la norma y cumplir con la misma.

Hidalgo, A. (2012)<sup>50</sup> señala al respecto,

La Planificación Tributaria, planeamiento tributario, gerenciamiento de impuestos, economía de opción o elusión tributaria, la idea que se plantea estas herramientas no se orienta para excluir ingreso o rentas, ni para ocultarlos ,tampoco para disimularlos y en ningún caso para evadir obligaciones fiscales; ellas buscan la observancia a lo dispuesto en la normativa legal patria, es decir, del país y a las normas internacionales de información financiera con el propósito de evitar sanciones por incumplimiento de deberes formales, por defraudación y evasión en los pago tributarios que le corresponda. Por tal motivo, esta herramienta debe evitar abusar de las formas jurídicas.

La planeación fiscal se ha convertido, hoy en día, en un instrumento de control y revisión para la mayoría de las empresas, que les permite el cumplimiento de los deberes formales y materiales en materia de retenciones de IVA e ISLR y una oportuna detección de desviaciones, mediante la aplicación de programas periódicos de auditoría por parte de los expertos.

Es en virtud de todo lo anterior, que se hace necesario evaluar si en la empresa Tiendas Joyne, C.A existe una planificación tributaria adecuada que le permita cumplir de manera eficiente cada uno de los procedimientos relativos a las retenciones de IVA e ISLR, sin afectar el desempeño normal de la organización.

---

<sup>50</sup> HIDALGO, A. (2012). *Planificación Tributaria e Indicadores de Gestión: Una Alternativa Metodológica*. IV Congreso Venezolano Gremio de Contadores Públicos Universidades Nacionales. Universidad de la LUZ Maracaibo, Venezuela

## **5.- Cambios constantes en las leyes y providencias**

El sistema tributario venezolano ha ido evolucionando a través de los años, debido a que en principio Venezuela se caracterizaba por ser un país cuya fuente principal de ingresos provenían del petróleo. Sin embargo, durante los últimos años estos ingresos se han hecho insuficientes para cubrir los gastos públicos, por lo que el Estado se ha visto en la obligación de hacer un cambio en las leyes tributarias venezolanas que le permita generar mayores ingresos y de esta manera subsanar la mengua de la renta petrolera.

Venezuela ha promovido grandes cambios a nivel de las administraciones tributarias, es por ello que en el año 1994 se crea la Superintendencia Nacional de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), órgano encargado de la recaudación y control de los tributos en el territorio nacional, así como también de disminuir la evasión fiscal y reducir la morosidad tributaria. Es un servicio autónomo sin personalidad jurídica, dependiente directamente del Ministerio de Finanzas, el cual cuenta con autonomía funcional técnica y financiera a la cual le corresponde la aplicación de la legislación aduanera y tributaria nacional, así como, todas las políticas fijadas por el Ejecutivo Nacional referente a tributos.

De igual manera reformó a través de los años ha venido reformando un conjunto de leyes dentro de las cuales se encuentran la Ley de Impuesto sobre la renta (2015), Código Orgánico Tributario (2014), la Ley del Impuesto al Valor agregado (2014), así mismo una serie de providencias las cuales establecen los deberes que deben cumplir los contribuyentes especiales.

Los constantes cambios en la normativa tributaria, principalmente en las leyes, decretos y providencias, así como también de las últimas modificaciones realizadas en esta materia, tienen gran impacto en la solvencia tributaria de la empresa Tiendas Joyne C.A, puesto que al no estar

en constante actualización fiscal se podría ver afectada negativamente, incurriendo en faltas por desconocimiento de la norma vigente, lo cual trae consigo sanciones por parte de la administración tributaria, afectando así el desenvolvimiento normal de la empresa.

## **6.- Costos administrativos**

Al ser calificado como sujeto pasivo especial, el contribuyente adquiere mayores compromisos y responsabilidades, ya que este se convierte en un agente recaudador de tributos, y por ello aparecen nuevas reglas, operaciones e implicaciones a las cuales están sometidos.

Es por ello que para el cumplimiento de los deberes tanto formales como materiales a los que están sujetos los contribuyentes calificados como sujetos pasivos especiales, la empresa debe realizar cambios administrativos acorde a los requerimientos del SENIAT que, más que beneficiosos, le genera a la entidad costos operativos elevados. Algunos de ellos son:

1. Implementar un sistema de facturación conforme a las operaciones de la empresa.

2. Adaptar el sistema administrativo – contable existente en la empresa, para que el mismo genere el archivo TXT, o en su defecto utilizar un archivo en formato Excel, para la declaración de las retenciones de IVA en el portal del SENIAT.

3. Emisión de Comprobantes de Retención de IVA, con los requisitos previstos en el Artículo 16 de la Providencia Administrativa N° 0049 (2015)<sup>51</sup>, el cual establece:

Artículo 16.- Los agentes de retención están obligados a entregar a los proveedores un comprobante de cada retención de impuesto que les practiquen. El comprobante debe emitirse y entregarse al

---

<sup>51</sup> VENEZUELA. Providencia Administrativa No. 0049. SENIAT. *Op.cit.*

proveedor a más tardar dentro de los primeros dos (2) días hábiles del período de imposición siguiente del Impuesto al Valor Agregado, conteniendo la siguiente información:

1. Numeración consecutiva. La numeración deberá contener catorce (14) caracteres con el siguiente formato:

AAAAMMSSSSSSSS, donde AAAA, serán los cuatro (4) dígitos del año, MM serán los dos (2) dígitos del mes y SSSSSSSS, serán los ocho (8) dígitos del secuencial, el cual deberá reiniciarse en caso de superar dicha cantidad.

2. Nombres y apellidos o razón social y número del Registro Único de Información Fiscal (RIF) del agente de retención.

3. Nombres y apellidos o razón social, número del Registro Único de Información Fiscal (RIF) y domicilio fiscal del impresor, cuando los comprobantes no sean Impresos por el propio agente de retención.

4. Fecha de emisión y entrega del comprobante.

5. Nombres y apellidos o razón social y número de Registro Único de Información Fiscal (RIF) del proveedor.

6. Número de control de la factura o nota de débito.

7. Número de la factura o nota de débito.

8. Monto total de la factura o nota de débito, base imponible, impuesto causado y monto del impuesto retenido.

El comprobante podrá emitirse por medios electrónicos o físicos, debiendo, en este último caso emitirse por duplicado. El comprobante debe registrarse por el agente de retención y por el proveedor en los Libros de Compras y de Ventas, respectivamente, en el mismo período de imposición que corresponda a su emisión o entrega. Cuando el agente de retención realice más de una operación quincenal con el mismo proveedor, podrá optar por emitir un único comprobante que relacione todas las retenciones efectuadas en dicho período.

Los comprobantes podrán ser entregados al proveedor en medios electrónicos, cuando éste así lo convenga con el agente de retención.

Los agentes de retención y sus proveedores deberán conservar los comprobantes de retención o un registro de los mismos, y exhibirlos a requerimiento de la Administración Tributaria.

5. Agregar al código de cuentas las partidas relacionadas con su nueva condición como agente de retención de IVA e ISLR.

6. Manejar auxiliares de cuentas por pagar a fin de lograr un control efectivo de las operaciones con proveedores al momento de efectuar y enterar la Retención de IVA e ISLR.

7. Adaptar los libros especiales de compra y venta, anexándole las columnas correspondientes, retenciones a terceros, retenciones de clientes, número de comprobante de retención y fecha de emisión del comprobante.

8. Planificar fechas de corte para el registro y pago de facturas que puedan afectar el enteramiento de dichas retenciones.

Así mismo la empresa debe incurrir en gastos administrativos correspondientes a papelería, mensajería y comisiones bancarias por emisión de cheques de gerencia.

### **Ilícitos tributarios**

Son los actos, acciones u omisiones que causen el incumplimiento de las normas tributarias. (Art. 81 C.O.T).

#### **Clasificación de los ilícitos tributarios**

1. Ilícitos formales.
2. Ilícitos materiales.
3. Ilícitos tributarios penales.

#### **Ilícitos Formales**

Son actos violatorios de los deberes formales establecidos en el Código Orgánico Tributario (2014)<sup>52</sup>, el artículo 99 establece:

1. Inscribirse en los registros exigidos por las normas tributarias respectivas.
2. Emitir o exigir comprobantes.
3. Llevar libros o registros contables o especiales.
4. Presentar declaraciones y comunicaciones.
5. Permitir el control de la Administración Tributaria.
6. Informar y comparecer ante la Administración Tributaria.
7. Acatar la órdenes dela Administración Tributaria, decretadas en uso de sus facultades legales, y
8. Cualquier otro contenido en este Código, en las leyes especiales, sus reglamentaciones o disposiciones generales de organismos competentes.

### **Ilícitos materiales**

Estos están contenidos en el artículo 109 del Código Orgánico Tributario (2014)<sup>53</sup>:

1. El retraso u omisión en el pago de tributos o de sus porciones.
2. El retraso u omisión en el pago de anticipos.
3. El incumplimiento de la obligación de retener o percibir.
4. La obtención de devoluciones indebidas.
5. Comercializar o expender en el territorio nacional especies gravadas destinadas a la exportación o importadas para el consumo en el régimen aduanero territorial que corresponda
6. Comercializar especies gravadas a establecimientos o personas no autorizadas para su expendio.

---

<sup>52</sup> VENEZUELA. Código Orgánico Tributario. Decreto *Op.cit.*

<sup>53</sup> VENEZUELA. Código Orgánico Tributario. *Op.cit.*

## **Ilícitos tributarios penales**

El artículo 118 del Código Orgánico Tributario (2014)<sup>54</sup> dispone:

Constituyen ilícitos tributarios penales:

1. La defraudación tributaria.
2. La falta de enteramiento de anticipos por parte de los agentes de retención o percepción.
3. La insolvencia fraudulenta con fines tributarios.
4. La instigación pública al incumplimiento de la normativa tributaria.
5. La divulgación y uso de información confidencial.

## **Sanción Tributaria**

El Glosario Tributario del SENIAT (2016)<sup>55</sup> la define como “la consecuencia jurídica atribuida a una acción u omisión ilícita por parte del sujeto pasivo; impuesta por la Administración Aduanera y Tributaria, a través de un procedimiento administrativo.”

En relación a este tema Villegas, H (2001)<sup>56</sup> señala que “el Estado está facultado a reprimir imponiendo castigos que retribuyan al infractor por el mal causado y que tiendan a evitar infracciones futuras”

---

<sup>54</sup> *Ibídem*

<sup>55</sup> SENIAT. Glosario Tributario del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT). *Op.cit.*

<sup>56</sup> VILLEGAS, H. (2001). *Op.cit.* p. 390

El artículo 90 del Código Orgánico Tributario (2014)<sup>57</sup> establece que las sanciones tributarias aplicables son:

1. Prisión
2. Multa
3. Comiso o destrucción de los efectos materiales objetos de ilícito o utilizados para cometerlo
4. Clausura temporal del establecimiento o áreas del mismo
5. Inhabilitación para el ejercicio de oficios y profesiones
6. Suspensión o revocación de la autorización de industrias o expendios

El artículo 95 del Código Orgánico Tributario (2014)<sup>58</sup> establece:

Son circunstancias atenuantes:

1. El grado de instrucción del infractor.
2. La conducta que el autor asuma en el establecimiento de los hechos.
3. La presentación de la declaración y pago de la deuda para regularizar el crédito tributario.
4. El cumplimiento de los requisitos omitidos que puedan dar lugar a la imposición de la sanción.
5. Las demás circunstancias atenuantes que resulten de los procedimientos administrativos o judiciales previstas por la ley.

Así mismo del Código Orgánico Tributario (2014)<sup>59</sup> indica:

Artículo 96: Son circunstancias agravantes:

1. La reincidencia.
2. La cuantía del perjuicio fiscal.

---

<sup>57</sup> VENEZUELA. Código Orgánico Tributario. *Op.cit.*

<sup>58</sup> VENEZUELA. Código Orgánico Tributario. *Op.cit.*

<sup>59</sup> *Ibídem*

3. la obstrucción del ejercicio de las facultades de fiscalización de la Administración Tributaria.

Habrá reincidencia cuando el sujeto pasivo, después de una sentencia o resolución firme sancionatoria, cometiere uno o varios ilícitos tributarios durante los seis (6) años contados a partir de aquellos.

El desconocimiento de las providencias relacionadas con el IVA y el ISLR, por parte del personal encargado de llevar los trámites de las gestiones fiscales dentro de la empresa, no escapa a que sea justificable al momento de una inspección por parte del órgano contralor SENIAT, es por lo que la empresa está en el deber de capacitar al personal en todo lo referente a disposiciones que periódicamente en todos aquellos aspectos que involucren llevar de la mejor forma sistemáticamente y bien formalizada la planificación tributaria.

#### Cuadro 4. Operacionalización de variables del objetivo específico 2

**Objetivo General:** Evaluar el cumplimiento de los deberes formales y materiales como contribuyente especial de ISLR y el IVA de la empresa “Tienda Joyne C. A.” ubicada en San Cristóbal Estado Táchira.

Objetivo Específico	Variable	Conceptualización de la Variable	Dimensión	Técnica	Instrumento	Indicadores	Ítems
Determinar los factores que afectan desde el punto de vista administrativo el cumplimiento de los deberes formales y materiales en materia de retención del ISLR y el IVA.	Factores que afectan el cumplimiento de los deberes formales y materiales	Elementos que obstaculizan en los contribuyentes especiales la retención del IVA e ISLR	Personal Administrativo	Cuestionario	Cuestionario estructurado de respuestas cerradas	-Desconocimiento de la providencia -(IVA) -(ISLR)  -Personal no capacitado  -Falta de planificación tributaria	5 6  7,8  9,10

Fuente: Escalante 2017

## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL CAPÍTULO II

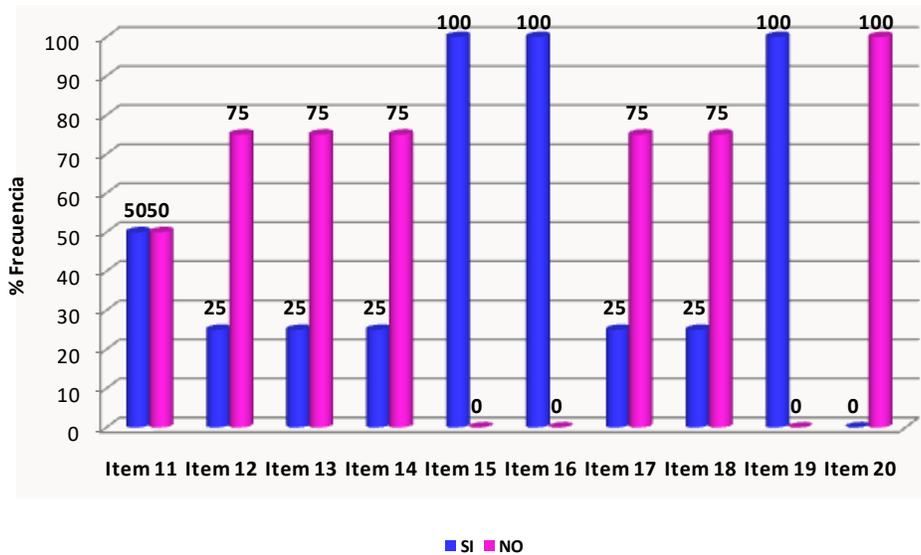
Seguidamente en cuadros y gráficos los resultados de las preguntas del cuestionario que dan respuesta a este objetivo y que permitieron realizar el análisis de los mismos.

**Cuadro 5. Frecuencias y porcentajes de las respuestas emitidas por Encuestados. Variable: Factores que afectan el cumplimiento de los deberes formales y materiales de retención del IVA y del ISLR. Dimensión: Administrativa, Legal. Indicador: Desconocimiento de leyes y providencias, (IVA), (ISLR), Personal no capacitado, Capacitación, Planificación tributaria.**

N°	ENUNCIADO	SI		NO	
		fa	%	fa	%
11.	¿Existe en el personal administrativo desconocimiento de las leyes y providencias que rigen el cumplimiento en materia de retención del IVA?	2	50	2	50
12.	¿Existe en el personal administrativo desconocimiento de las leyes y providencias que rigen el cumplimiento en materia de retención del ISLR?	1	25	3	75
13.	¿La empresa les ha proporcionado a sus empleados inducción sobre los deberes materiales y formales en materia de IVA?	1	25	3	75
14.	¿La empresa les ha proporcionado a sus empleados inducción sobre los deberes materiales y formales en materia de ISLR?	1	25	3	75
15.	¿Considera usted que el personal que labora en la empresa está calificado para las tareas que realiza en el área tributaria?	4	100	0	0
16.	¿Las actividades o tareas que realiza cada trabajador están acorde con su preparación?	4	100	0	0
17.	¿Se utilizan estrategias para realizar los procesos de capacitación y adiestramiento del personal que trabaja con el IVA y el ISLR?	1	25	3	75
18.	¿Se ejecutan controles para el proceso de capacitación y adiestramiento del personal que va a trabajar con los procedimientos tributarios en la empresa?	1	25	3	75
19.	¿Existe en la empresa planificación tributaria en materia de retenciones de IVA e ISLR?	4	100	0	0
20.	¿Se planifica el proceso de capacitación y adiestramiento del personal que va a trabajar con los procedimientos tributarios en la empresa?	0	0	4	100
<b>VALOR PORCENTUAL</b>			48		52

Fuente: Escalante 2017

**Gráfico 2. Distribución Frecuencia de las respuestas emitidas por Encuestados. Variable: Factores que afectan el cumplimiento de los deberes formales y materiales de retención del IVA y del ISLR. Dimensión: Administrativa, Legal. Indicador: Desconocimiento de leyes y providencias, (IVA), (ISLR), Personal no capacitado, Capacitación, Planificación tributaria.**



Fuente: Escalante 2017

### Análisis

Del gráfico 2 se puede apreciar que el 50% del personal encuestado ha manifestado que hay desconocimiento de leyes y providencias relacionadas con las retenciones de IVA, mientras que un 25% aseguró que existe desconocimiento en cuanto a ISLR, así, de dichos datos se desprende que no todo el personal está al tanto de los procedimientos que se deben llevar a cabo en relación a las leyes y providencias tributarias, y siendo los porcentajes mencionados altos dada la importancia del cumplimiento de las normas tributarias, se puede inferir que el desconocimiento por parte del personal (en los porcentajes indicados), puede acarrear errores potenciales en el manejo tributario de la empresa, llevándola posiblemente a incurrir en

ilícitos formales y por ende sanciones tributarias que afecten la liquidez de la entidad.

Igualmente, podemos determinar que el 75% de los encuestados manifestó que la empresa no les proporciona a los empleados la capacitación necesaria acerca de los deberes formales y materiales relacionados con las retenciones de IVA e ISLR. Así mismo, el gráfico arroja resultados de que el 75% de los encuestados afirmó que no se aplican estrategias, ni se ejecutan controles sobre el proceso de capacitación y adiestramiento del personal encargado del manejo de los procedimientos tributarios en la empresa.

En el sentido de las consideraciones anteriores, el total de los encuestados afirmó que no se planifica el proceso de capacitación y adiestramiento del personal que va a trabajar con los procedimientos tributarios en la empresa.

Es del análisis de los datos precitados, que se ha podido establecer que la organización objeto del presente estudio, no está adiestrando, desarrollando ni explotando de manera óptima, aquellas acciones técnicas y destrezas de su personal en materia de cumplimiento de normas tributarias; este área experimenta constantes cambios, y por medio del correcto adiestramiento del personal, se lograría garantizar que la empresa se encuentre actualizada y sus procesos se desarrollen en correcto acatamiento de la normativa vigente que le atañe.

Según lo revela el gráfico anterior, el 100% de los encuestados apuntó que el personal que labora en la empresa está calificado en función de las labores tributarias que le corresponden, lo que indica que la organización cuenta con el personal idóneo para desarrollar los procedimientos concernientes a las retenciones de IVA e ISLR. De igual manera se evidencia que el 100% de las tareas que realiza cada trabajador están acorde con la

preparación idónea para su puesto de trabajo, lo que facilita aún más tales procedimientos.

El total de los encuestados afirmó que la empresa cuenta con planificación tributaria en materia de IVA e ISLR, lo que permite a la empresa gozar de una administración eficaz y eficiente de sus recursos, y de esta manera cumplir a cabalidad sus obligaciones como contribuyente especial.

### **CAPÍTULO III**

## **PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES FORMALES Y MATERIALES DE RETENCIÓN DEL ISLR Y EL IVA. LA EMPRESA "TIENDA JOYNE C.A.", UBICADA EN SAN CRISTÓBAL ESTADO TÁCHIRA**

Con respecto a este capítulo para su desarrollo se hizo una revisión de un antecedente para evidenciar algunos aspectos que sirvieron de apoyo para el cumplimiento del objetivo. Finalmente, luego del establecimiento del objetivo general de la investigación, siendo este determinar el nivel de conocimiento nivel que posee el personal administrativo sobre los deberes formales y materiales en retenciones del IVA y del ISLR, entendiéndose que se debe comprender cuáles son las carencias de dicho conocimiento dentro del personal y las consecuencias negativas que esto conlleva (sanciones fiscales), es necesario tener como base de igual manera, trabajos que hayan diseñado herramientas que eviten precisamente el desconocimiento de las obligaciones tributarias de los agentes retenedores y así evitar las consecuencias adversas, por ello, representa un muy útil antecedente la investigación realizada por Ordaz, D (2013)<sup>60</sup> en su trabajo titulado

Diseño de un modelo de control interno tributario para el cumplimiento de los deberes formales y materiales en los contribuyentes especiales que actúan como agentes de retención del IVA e ISLR, cuya finalidad ha sido primero que todo conocer cuáles son las obligaciones que debe cumplir el agente retenedor, con el objeto de evitar sanciones o multas por incumplimiento de los mismos; ello, a través de una investigación descriptiva, documental. Todo ello, se planteó para el investigador autor del trabajo en mención, surgiendo de la necesidad de contar con una herramienta útil para los contribuyentes especiales, a través de la

---

<sup>60</sup> ORDAZ, D (2013). Diseño de un modelo de control interno tributario para el cumplimiento de los deberes formales y materiales en los contribuyentes especiales que actúan como agentes de retención del IVA e ISLR. Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. Venezuela.

cual puedan cumplir a cabalidad sus obligaciones tributarias de una manera oportuna y eficaz. Los métodos empleados para la consecución del diseño de dicha herramienta fueron la revisión bibliográfica, deducción, análisis y síntesis del cumplimiento de las obligaciones tributarias para contribuyentes especiales, así como también la aplicación de técnicas básicas para recopilar la información, apoyada en el estudio y análisis de la documentación legal que regula la materia.

## **Control**

Según Chiavenato, I (2004)<sup>61</sup> “El control es básicamente un proceso que guía la actividad ejecutada hacia un fin determinado. La esencia del control reside en verificar si la actividad controlada está alcanzando resultados esperados”.

El control, a la luz de la definición anterior, es una herramienta que permite a la organización medir, supervisar y comparar los resultados obtenidos, en relación a los esperados originalmente, esto con el objeto de realizar un diagnóstico de errores o desvíos, con la finalidad de corregirlos y evitar que vuelvan a suceder, y de esta manera garantizar que las acciones reales se estén llevando a cabo acorde con las actividades proyectadas de la entidad, permitiendo medir el desempeño tanto individual como institucional.

Es por ello, que la implementación de un sistema de control, es de suma importancia para la organización, ya que permite establecer objetivos a corto, mediano y largo plazo, que proporcionan a la empresa la consecución de sus metas. Sin embargo, el proceso de control no se da espontáneamente. Si una empresa desea disponer de un sistema de control efectivo, debe diseñar uno a su medida, según sus características particulares, que se adecue a sus propias necesidades. Es importante resaltar que el control se practica en todos los niveles de la organización,

---

<sup>61</sup> CHIAVENATO, I (2004). *Introducción a la teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hill, p. 638

desde los niveles superiores o jerárquicos hasta los niveles inferiores u operacionales.

## Control Interno

Márquez, G (2011)<sup>62</sup> lo define el control interno como:

Es una serie de acciones concatenadas y realizadas por todos los miembros de la entidad, orientados a la consecución de las metas organizacionales, a prevenir la pérdida de recursos, a asegurar información financiera confiable y que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones aplicables

Asimismo, Catacora, F (1996)<sup>63</sup> señala que el control interno:

Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los Estados Financieros. Una debilidad importante del control interno; o un sistema del control interno poco confiable representa un aspecto negativo dentro del sistema contable.

De las definiciones antes mencionadas se desprende entonces que el control interno comprende un conjunto de métodos y procedimientos que adopta la organización, a fin de proteger los recursos de la empresa, promover la veracidad y confiabilidad de los registros contables, medir el cumplimiento de las estrategias y evaluar la eficiencia de las operaciones. En virtud de ello, el control interno debe ser llevado a cabo de forma conjunta por el personal directivo de la empresa, la gerencia, y todo el recurso humano de la misma, con la finalidad de prevenir posibles riesgos, evitando

---

<sup>62</sup> MÁRQUEZ, G (2011). *Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos*. [Revista en línea], fecha de consulta 05 de septiembre de 2017. Disponible en <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv4n8/art6.pdf>

<sup>63</sup> CATACORÁ, Fernando (1996). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Primera Edición. Editorial McGraw-Hill. Venezuela, p.238

pérdidas por fraude o negligencia. Según la Federación de Contadores Públicos de Venezuela (2006)<sup>64</sup>:

El control, interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia. Un sistema de control interno se proyecta más allá de aquellas cuestiones que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas.

De esta manera, el implementar un sistema de control interno ajustado a las necesidades de la empresa permitirá maximizar el manejo de recursos, en aras de alcanzar una apropiada gestión financiera y administrativa, de igual manera el control interno y por ende la prosperidad de la empresa, repercutirá en el talento humano, el cual se verá motivado y comprometido con el cumplimiento de los objetivos la organización.

Es por ello que se puede establecer que, el control interno no implica solamente la aplicación de manuales, políticas y normas, sino que, debe ser ejecutado por personas, por lo que no puede proporcionar a la gerencia de la organización seguridad absoluta sino seguridad razonable de los resultados.

Cabe destacar que una perspectiva de control interno incluye el cumplimiento de aspectos legales como uno de sus objetivos principales, de allí la importancia que reviste esta investigación para la empresa en estudio.

### **Importancia del control interno**

En la actualidad se suscitan procesos modernos como el crecimiento acelerado de la tecnología, el desarrollo económico, los efectos inflacionarios, la carga impositiva y las crisis a las que están sometidas las organizaciones, lo cual origina una gran complejidad en la organización y

---

<sup>64</sup> FEDERACIÓN DE COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE VENEZUELA (2006). Normas Técnicas. Caracas, Venezuela, p.12

administración de las mismas, lo que hace imperioso en consecuencia que se establezcan controles previos que permitan el buen funcionamiento de la entidad, ayudando ello en la consecución de los objetivos y metas establecidas, a fin de optimizar la situación financiera, administrativa y legal de la empresa.

El objetivo del control interno es entonces, establecer un conjunto de normas, tareas, políticas, métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control y evaluación, las cuales permitirán la protección de los recursos de la empresa para garantizar una función administrativa transparente y eficiente de la misma, evitando pérdidas por fraude o sanciones por negligencia, así como también detectar desviaciones que afecten el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Usualmente las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un sistema de administración concreto, en el que no están definidos objetivos, metas y planes, por lo que trabajan de forma empírica, sin ningún tipo de planificación, resolviendo contratiempos conforme se van presentando y estableciendo normas y procedimientos a medida que surgen las necesidades. Lo antes descrito puede traer consecuencias negativas para la empresa teniendo un impacto desfavorable en las finanzas de la misma, como pueden ser desfalco o pérdidas asociados a información financiera fraudulenta, incumplimiento de normas legales tributarias que generen sanciones, las cuales podrían dañar la reputación de la organización.

De acuerdo con Sotomayor. A y González, E. (1997)<sup>65</sup>, los objetivos del control interno son los siguientes:

Protección de los activos del negocio: Protección y salvaguarda física, utilización adecuada de activos, documentación de la propiedad.

---

<sup>65</sup> SOTOMAYOR, A. y GONZÁLEZ, E. (1997). *Control Interno*. México: Editorial McGraw-Hill, p. 12

Información veraz, confiable y oportuna: Sistemas de información, registro de operaciones, reportes financieros.

Promoción de la eficiencia: Estructura administrativa, planeación general, administración con calidad.

Ejecución de operaciones en apego a políticas: Ejecución de operaciones, políticas administrativas por observar, prácticas de trabajo.

Por otro lado, Amaro, A. (2013)<sup>66</sup> apunta:

Las características del control interno son:

El sistema de control interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información operacional de la empresa o negocio.

Corresponde a la máxima autoridad de la empresa o negocio la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno.

En cada área de la empresa o negocio, el funcionario encargado de dirigir es responsable del control interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en la empresa o negocio.

La unidad de control interno, o quien haga sus veces, es la encargada de evaluar en forma independiente el sistema de control interno de la empresa o negocio.

Todas las transacciones de la empresa o negocio deberán registrarse en forma exacta y oportuna.

El control interno es importante, ya que al proporcionarle a la empresa seguridad razonable sobre los procesos de la misma, permite el hallazgo de fallas y así plantear soluciones a fin de mejorar los procesos, y de esta manera ir verificando las irregularidades que se puedan presentar en la realización de las labores de la entidad, para conseguir la eficiencia y eficacia de los procedimientos, así como también el cumplimiento de la normativa legal, facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades

---

<sup>66</sup> AMARO, A. (2013). *La importancia del control interno en la empresa*. [artículo en línea], fecha de la consulta: 05 de octubre de 2017. Disponible en: <http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>

establecidas para que todas las tareas y recursos de la entidad estén encaminados a la consecución de los objetivos previstos.

Aunado a esto, tener un sistema de control interno actualizado, permitirá mantener alimentado los sistemas administrativos – contables lo que ayuda a que la administración obtenga la información necesaria, lo que se traduce en una adecuada toma de decisiones y de esta manera seleccionar las alternativas que mejor se ajusten a los intereses de la entidad, con el fin de encaminar la trayectoria de la organización hacia la consecución de sus objetivos.

En conclusión, el control interno en las empresas es una tarea obligatoria, necesaria y por ende de suma importancia, para aquellos que desean lograr competitividad en sus negocios; ya que una empresa que implementa controles internos, consecuentemente disminuye los errores y fraudes en la información financiera; los entes reguladores lo catalogarán como una empresa que cumple las leyes y regulaciones y a su vez generarán un impacto positivo en su negocio, pudiendo inclusive atraer a inversionistas que apuesten al crecimiento del mismo

### **Control tributario**

Las obligaciones de las empresas ante la Administración Tributaria han traído como consecuencia la necesidad de que se establezcan controles que garanticen su cumplimiento y evitar sanciones por incumplimiento en sus obligaciones tributarias que a la larga puedan afectar la rentabilidad y crecimiento de la organización, estos controles internos deben estar sujetos a evaluaciones constantes, que permitan una mayor seguridad en los procedimientos que se manejan a diario por el personal encargado y sobre el cual recaen responsabilidades que se orientan a la consecución de los objetivos de la entidad.

Figuerola, J. (2008)<sup>67</sup> establece que:

El control interno tributario son todas aquellas normas, políticas, procedimientos y requisitos encaminados a garantizar el cumplimiento del ordenamiento legal que rige la materia tributaria, acatando los lineamientos emanados y establecidos por el sujeto activo, en este caso el estado, a través de la administración tributaria por medio del SENIAT, con el fin último de cumplir con ciertas obligaciones de dar y hacer.

De lo anteriormente expuesto se deduce, que el control interno tributario está integrado por el conjunto de métodos, técnicas y procedimientos las cuales deben ser cumplidas por el personal administrativo que le concierne, con el propósito de garantizar el cumplimiento del ordenamiento legal al que está sometida la organización, y verificar la exactitud y veracidad en el cumplimiento de los deberes tanto formales como materiales.

Igualmente, Figuerola (2008)<sup>68</sup> establece que el control interno tributario posee los siguientes objetivos:

Prever multas, actos de reparos, intereses moratorios y demás accesorios.

- Enfrentar con éxito las fiscalizaciones por parte de la Administración

Tributaria.

- Obtener información confiable y oportuna para la toma de decisiones.

- Fiel cumplimiento del ordenamiento jurídico, normas y procedimientos establecidos por el Estado.

- Evitar la evasión y omisión fiscal.

- Determinar, controlar y dirigir los mecanismos empleados para la determinación y pago de las obligaciones tributarias.

---

<sup>67</sup> FIGUEROA, J. (2008). *Las técnicas del control interno como base del Control Tributario*. Universidad de Bogotá, Bogotá. Colombia p.12

<sup>68</sup> *Ibídem*

- Minimizar el margen de error en la en la contabilización de los tributos.
- Establecer mecanismos idóneos para el cumplimiento de los deberes formales.
- Garantizar la correcta y oportuna evaluación y requerimiento de la gestión de los tributos para prevenir posibles desviaciones de las normativas establecidas en la organización.
- Diseñar mecanismos de planificación fiscal.

Es en virtud de lo anterior que se puede establecer, que los objetivos del control interno tributario, están encaminados a planificar, controlar y dirigir políticas, normas y mecanismos para la correcta determinación y pago de los tributos y reducir el margen de error en la contabilización de las operaciones relacionadas con los impuestos, garantizar el cumplimiento del ordenamiento legal dispuesto por la administración tributaria, velar por la obtención de información veraz y oportuna que sirva de base para la toma de decisiones, diseñar mecanismos de planificación fiscal, garantizar la eficiencia y eficacia en las operaciones de área de tributos, establecer mecanismos idóneos para el cumplimiento de deberes formales y así asegurar el óptimo funcionamiento de la organización en materia tributaria.

## **Procedimientos**

### **Procedimientos de control interno al momento del registro de las facturas y emisión de comprobantes de retención.**

- 1.- Comprobar que la factura contenga los datos de la empresa: razón social, Registro único de Información Fiscal (RIF) y fecha.
- 2.- Corroborar si el documento fue realizado por una empresa autorizada.
- 3.- Verificar que el documento cumple con lo establecido en la Providencia 0071.

3.- Detallar que al pie de la factura tenga los datos de la imprenta y número de la resolución de la administración tributaria.

4.- Constatar en el portal del SENIAT si el porcentaje a retener de IVA es el 75% o 100%.

5.- Examinar si el Impuesto al valor agregado se encuentra desglosado.

6.- Cotejar el cálculo tanto de la base imponible como del Impuesto al valor agregado.

7.- Revisar que los comprobantes de retención de IVA e ISLR cumplan con lo establecido en la normativa legal.

8.- Verificar la correcta contabilización de las facturas a las cuales se les aplicó retención de IVA e ISLR.

9.- Revisar que los comprobantes de retención estén firmados y sellados por el agente de retención.

10.- Corroborar que los procesos para aplicar la retención de ISLR van de acuerdo a la Ley vigente.

### **Procedimientos de control interno posterior al registro de las facturas y emisión de comprobantes de retención.**

1.- Revisar que los libros legales de la empresa estén actualizados hasta el mes inmediatamente anterior al finalizado y cerrado fiscalmente.

2.- Mantener los libros de compras y ventas dentro del establecimiento.

3.- Corroborar que el valor de las retenciones efectuadas en el libro de compras del mes, coincida con la sumatoria de las declaraciones electrónicas de retenciones de las dos quincenas.

4.- Validar que el monto de la declaración mensual de retenciones de ISLR coincida con lo registrado en la cuenta contable Retenciones por enterar.

5.- Comparar los resúmenes de los libros de compras y ventas con el monto de las declaraciones de IVA del período para verificar que las mismas se hayan hecho correctamente.

6.- Verificar con el Calendario de contribuyentes especiales si las declaraciones de retenciones de IVA e ISLR se efectuaron en la fecha correspondiente.

7.- Examinar el movimiento de los débitos y créditos usados en el periodo impositivo, para así corroborar que han sido compensados correctamente.

8.- Verificar las contingencias que pueden entorpecer el proceso y solventarlas para que no sean repetitivas.

### Cuadro 6. Operacionalización de variables del objetivo específico 3

**Objetivo General:** Evaluar el cumplimiento de los deberes formales y materiales como contribuyente especial de ISLR y el IVA de la empresa “Tienda Joyne C. A.” ubicada en San Cristóbal Estado Táchira.

Objetivo Específico	Variable	Conceptualización de la Variable	Dimensión	Técnica	Instrumento	Indicadores	Ítems
Establecer procedimientos de control interno en la empresa estudiada para el cumplimiento de los deberes formales y materiales de retención del ISLR y el IVA.	Procedimientos de control interno	Procedimientos que se adoptan en un negocio para el cumplimiento de los deberes formales y materiales en las retenciones del IVA e ISLR	Personal Administrativo	Cuestionario	Cuestionario estructurado de respuestas cerradas	-Procedimientos	11
						-Factibilidad	12
						-Cumplimiento	

**Fuente: Escalante 2017**

## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE ESTE CAPÍTULO

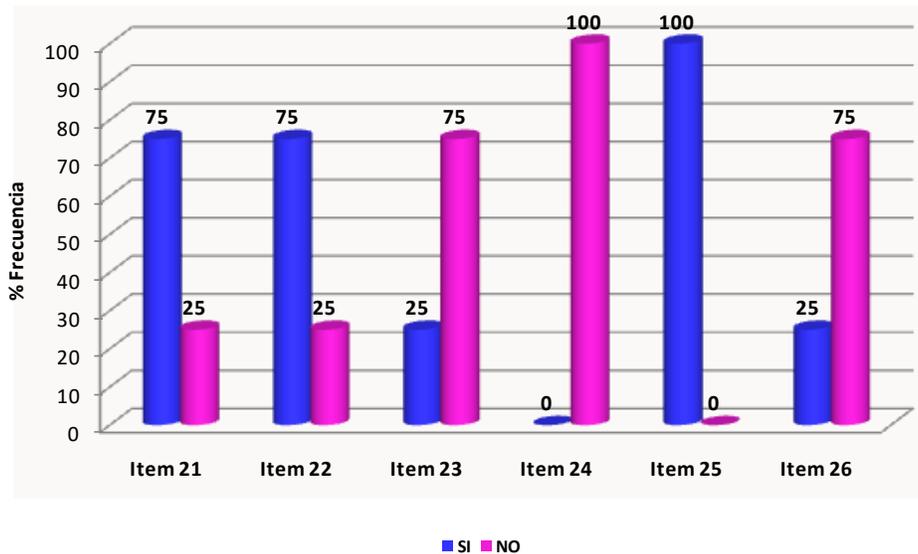
Como se observa a continuación se encuentra un cuadro y un gráfico donde se reflejan los datos obtenidos de las respuestas emitidas por los informantes de la muestra seleccionada en esta investigación, y que permitió emitir los análisis que se evidencian más abajo.

**Cuadro 7. Frecuencias y porcentajes de las respuestas emitidas por Encuestados. Variable: Procedimientos de control interno. Dimensión: Administrativa, Legal. Indicador: Procedimientos, Lineamientos, Cumplimiento de lo establecido en las Leyes ISLR y el IVA.**

N°	ENUNCIADO	SI		NO	
		fa	%	fa	%
21.	¿La empresa aplica procedimientos de control interno para las retenciones del IVA?	3	75	1	25
22.	¿La empresa aplica procedimientos de control interno para las retenciones del ISLR?	3	75	1	25
23.	¿La empresa aplica algún método para evaluar los procedimientos?	1	25	3	75
24.	¿Cuenta la Empresa, con manuales de norma y procedimientos para los procesos referidos al IVA y al ISLR?	0	0	4	100
25.	¿Estaría usted de acuerdo en la implementación de controles internos a través de lineamientos administrativos para todo lo relacionado con la gestión tributaria del IVA y el ISLR?	4	100	0	0
26.	¿La empresa lleva una planificación tributaria que dé cumplimiento a lo establecido en las leyes del IVA y del ISLR?	1	25	3	75
<b>VALOR PORCENTUAL</b>			50		50

Fuente: Escalante 2017

**Gráfico 3. Distribución Frecuencia de las respuestas emitidas por Encuestados. Variable: Procedimientos de control interno. Dimensión: Administrativa, Legal. Indicador: Procedimientos, Lineamientos, Cumplimiento de lo establecido en las Leyes ISLR y el IVA.**



**Fuente: Escalante 2017**

### **Análisis**

De acuerdo al gráfico N° 3, el 75% de los encuestados ha dejado en evidencia que en la empresa no se realizan los procedimientos correspondientes de control interno relacionados a las retenciones de IVA e ISLR, lo cual demuestra que la empresa no ha encaminado su interés en mejorar sus mecanismos de control tributario a fin de garantizar el cumplimiento de sus obligaciones, generándole esto el riesgo de incurrir en potenciales errores que se traducirían en sanciones por parte de la administración tributaria, siendo esto una consecuencia indeseable para el desempeño de la entidad.

Así mismo, el gráfico nos demuestra que el 75% de los encuestados respondió que la empresa no aplica métodos para evaluar los procedimientos, lo que indica que la organización de hecho si está al

corriente sobre la aplicación de los mecanismos de control tributario en mención.

En esta misma línea, de acuerdo al gráfico bajo análisis, el 100% de los encuestados afirma que la empresa no posee manual de normas y procedimientos para los procesos referidos al IVA y al ISLR, es decir, no cuenta con el apoyo de estándares bajo los cuales se establezca que debe desarrollar sus procesos de manera correcta; es decir, que no disponen de una guía, de un manual, que oriente a los empleados sobre lo que deben hacer y cómo hacerlo, suponiendo esto un total riesgo para la entidad, ya que lógicamente, la compañía se encuentra propensa a cometer errores que se trasladarían a ser faltas tributarias que acarrearían por ende sanciones por parte de la Administración tributaria.

Es en relación a lo representado en el gráfico, que se ha determinado que el total de los encuestados está de acuerdo con la implementación de lineamientos administrativos para llevar a cabo todas las acciones atinentes a la gestión tributaria del IVA y el ISLR.

Finalmente, el 75 % de los entrevistados indicó que la organización si cuenta con la planificación tributaria necesaria que dé cumplimiento a lo establecido en las leyes del IVA y del ISLR, lo que demuestra que esta si posee lineamientos que prevén el correcto cumplimiento de sus obligaciones en materia de retenciones de IVA e ISLR.

## CONCLUSIONES

Es importante mencionar que una vez hechos los análisis de la información obtenida a través de la revisión documental para soportar la investigación desde el punto de vista teórico y legal, realizada la observación directa de los documentos de la empresa seleccionada y aplicado el cuestionario a la muestra seleccionada, se obtuvieron unos resultados que fueron analizados y producto de ello se generan las conclusiones y recomendaciones del estudio que se comentan a continuación.

### Conclusiones

Las conclusiones se enuncian en función de los objetivos específicos trazados por el investigador:

**Objetivo específico 1: Diagnosticar el nivel de conocimiento que posee el personal administrativo sobre los deberes formales y materiales en retenciones del IVA y del ISLR, en la empresa “Tienda Joyne C. A.” ubicada en San Cristóbal Estado Táchira.**

En cuanto al conocimiento que tiene el personal en la materia bajo estudio, se puede concluir que todos los empleados están relacionados al trabajar en departamentos con funciones afines, y por ende llevan a cabo sus tareas de acuerdo a lo establecido en la Ley de IVA e ISLR.

De igual manera, se ha podido determinar, que la gran mayoría del personal está al tanto de las obligaciones a las que está sometida la empresa, ya que está familiarizado con los deberes formales y materiales en materia de IVA e ISLR, así como en lo relacionado a los deberes materiales del ISLR.

Sin embargo, se encontró cierta deficiencia respecto al cumplimiento de los deberes materiales de las retenciones de ISLR, lo que representa una debilidad para la empresa.

De igual manera se puede concluir que la empresa a pesar de no poseer en el establecimiento un ejemplar de la providencia 0071, emite la facturación acorde a la misma.

**Objetivo específico 2: Determinar los factores que afectan desde el punto de vista administrativo el cumplimiento de los deberes formales y materiales en materia de retención del IVA y del ISLR, en la empresa “Tienda Joyne C. A.” ubicada en San Cristóbal Estado Táchira.**

Se ha podido determinar que en la empresa no se ejecutan planes de capacitación y adiestramiento que permitan el desarrollo óptimo de las operaciones fiscales a las que está sometida la entidad. Sin embargo, la organización cuenta con personal competente, encontrándose las funciones que realiza cada trabajador acorde a su preparación.

Así mismo, se pudo observar que la entidad si lleva a cabo una planificación tributaria en materia de retenciones de IVA e ISLR.

**Objetivo específico 3: Establecer procedimientos de control interno para el cumplimiento de los deberes formales y materiales de retención del ISLR y el IVA**

De acuerdo a la revisión realizada, se pudo determinar que la empresa no cuenta con el necesario Manual de Procedimientos y control interno a nivel tributario, lo que representa otra debilidad para la empresa. Igualmente se ha evidenciado la falta de controles y seguimientos sobre los procesos que se llevan a cabo para dar cumplimiento a sus deberes como contribuyente especial, dado que no se aplican las estrategias

correspondientes que sirva para verificar de manera exhaustiva la gestión que llevan a cabo, siendo esto un aspecto negativo para la empresa sobre todo al momento de una inspección del órgano contralor SENIAT.

## RECOMENDACIONES

A continuación las recomendaciones producto de este estudio que trató sobre el cumplimiento de los deberes formales y materiales como contribuyente especial del ISLR y el IVA de la empresa "TIENDA JOYNE C.A.", ubicada en San Cristóbal estado Táchira.

Las recomendaciones en función de los objetivos específicos:

Objetivo específico 1: Diagnosticar el nivel de conocimiento que posee el personal administrativo sobre los deberes formales y materiales en retenciones del IVA y del ISLR, en la empresa "Tienda Joyne C. A." ubicada en San Cristóbal Estado Táchira.

Se recomienda en el marco de las conclusiones anteriormente expuestas, que la organización haga del conocimiento de su personal, cuáles son los deberes materiales que debe cumplir la empresa "Tienda Joyne C. A, en materia de ISLR e IVA.

También se recomienda mantener en continua revisión las normativas legales relacionadas a los deberes como contribuyente especial en materia de retenciones de IVA e ISLR, ello con la finalidad de evitar sanciones por parte de la administración tributaria que acarrea problemas de orden financiero económico para la empresa.

Objetivo específico 2: Determinar los factores que afectan desde el punto de vista administrativo el cumplimiento de los deberes formales y materiales en materia de retención del IVA y del ISLR, en la empresa "Tienda Joyne C. A." ubicada en San Cristóbal Estado Táchira.

Es significativo recomendar que para el cumplimiento de los deberes formales y materiales en materia de retención del IVA y del ISLR, se debe mantener actualizado al personal encargado en la realización de los

procesos tributarios; esto a través de la impartición de charlas, cursos o talleres de capacitación relativos a las retenciones de IVA e ISLR, con la finalidad de que se mantenga constantemente el mejoramiento de los procesos tributarios.

Objetivo específico 3: Establecer procedimientos de control interno para el cumplimiento de los deberes formales y materiales de retención del ISLR y el IVA.

Elaborar un Manual de Normas y Procedimientos para el área tributaria, especialmente con lo relacionado a los deberes formales y materiales que debe cumplir la organización en cuanto a retenciones de IVA e ISLR, a fin de que el personal cuente con una adecuada orientación legal y tributaria, con la finalidad de evitar sanciones tributarias.

Este Manual de Normas y Procedimientos para el área tributaria puede ser un trabajo de investigación que sea elaborado por un estudiante del último año de la carrera de Contabilidad, que requieren de hacer una Pasantía y se le asigna dicho trabajo, esto permite dejar un aporte importante para la empresa y un aprendizaje para el futuro profesional.

## REFERENCIAS

1. ABDO, Juan. (2013). *Obligaciones y deberes de los Contribuyentes Especiales como Agentes de Retención de IVA en Venezuela*. Trabaja de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. Universidad Nacional Experimental de Guayana. Puerto Ordaz, estado Bolívar, Venezuela.
2. ALAVI, Maryam y LEIDNER, Dorothy. (2003), *Sistemas de gestión del conocimiento: cuestiones, retos y beneficios, en Sistemas de gestión del conocimiento. Teoría y práctica*, editor Stuart Barnes, Colección Negocios, Thompson Editores, España. p 17.
3. ALCARRIA, J. (2012). *Introducción a la contabilidad*. Primera Edición. fecha de la consulta: 05 de octubre de 2017. [Documento en línea] Disponible:  
[repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/46624/s66.pdf](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/46624/s66.pdf)
4. AMARO, Ambrosio (2013). *La importancia del control interno en la empresa*. [artículo en línea], fecha de la consulta: 05 de octubre de 2017. Disponible en: <http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>
5. ARIAS, Fidias. (2008). *El proyecto de investigación*. Caracas Distrito Federal Venezuela. Editorial Episteme.
6. BERNAL, César A. (2006). *Metodología de la investigación*. Segunda Edición. Editorial Pearson Educación, México, p. 66. [Libro en línea]. Fecha de la consulta: 01 de octubre de 2015. Disponible en: <https://books.google.co.ve/books?id=r4yrEW9Jhe0C&printsec=frontcover&dq=libros+de+metodologia+dela+investigacion&hl=es->

[419&sa=X&sqj=2&ved=0CCgQ6AEwA2oVChMI2aWBI4qgyAIViHY-Ch3NegAh#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.ve/books?id=pjFOAgAAQBAJ&pg=PT46&dq=tesis+OPERACIONALIZACION+DE+VARIABLES&hl=es-419&sa=X&ved=0CCgQ6AEwA2oVChMI2aWBI4qgyAIViHY-Ch3NegAh#v=onepage&q&f=false)

7. CALDERON, July P. y ALZAMORA Luis A. (2010). *Investigación científica para tesis de postgrado*. Primera edición. Editorial Lulo, Inglaterra. p.48. [Libro en línea], fecha de la consulta: 09 de septiembre de 2016. Disponible en: [https://books.google.co.ve/books?id=pjFOAgAAQBAJ&pg=PT46&dq=tesis+OPERACIONALIZACION+DE+VARIABLES&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwizu9fp6oPPAhUE4SYKHZc\\_ABQQ6AEIHzAB#v=onepage&q=tesis%20OPERACIONALIZACION%20DE%20VARIABLES&f=false](https://books.google.co.ve/books?id=pjFOAgAAQBAJ&pg=PT46&dq=tesis+OPERACIONALIZACION+DE+VARIABLES&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwizu9fp6oPPAhUE4SYKHZc_ABQQ6AEIHzAB#v=onepage&q=tesis%20OPERACIONALIZACION%20DE%20VARIABLES&f=false)
8. CATAORA, Fernando (1996). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Primera Edición. Editorial Mc Graw-Hill. Venezuela.
9. CHIAVENATO, I (2002). *Gestión del Talento Humano*. Mc Graw Hill. Colombia.
10. CHIAVENATO, I (2004). *Introducción a la teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hill,
11. CLAURE, E. (2016). *Inobediencia Ciudadana*. [artículo en línea], fecha de la consulta: 21 de septiembre de 2017. Disponible en <http://elperiodico-digital.com/2016/12/04/inobediencia-ciudadana/>
12. CORTAZAR, Juan. (2000). *Estrategias educativa para el desarrollo de una «cultura tributaria» en América Latina. Experiencias y líneas de acción*. Revista del CLAD Reforma y Democracia No. 17 (Junio).
13. DEFINICIÓN Y ETIMOLOGÍA (2017). *El conocimiento*. [Documento en línea] fecha de la consulta: 05 de septiembre de 2017. Disponible en: <https://definiciona.com/conocimiento/>

14. FEDERACIÓN DE COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE VENEZUELA (2006). Normas Técnicas. Caracas, Venezuela.
15. FIGUEROA, José (2008). *Las técnicas del control interno como base del Control Tributario*. Universidad de Bogotá, Bogotá. Colombia.
16. GALARRAGA, Alfredo (2002). *Fundamentos de la planificación tributaria*. Caracas, Venezuela: Ediciones Venezuela.
17. GARAY, Juan. (2003). Ley de Impuesto sobre la Renta 1999. Caracas. Ediciones Juan Garay, p.54.
18. GÓMEZ, Marcelo. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Cordoba. República Argentina. Editorial Brujas.
19. GÓMEZ, Guillermo (1998) *Planeación y Organización de Empresas*. Octava Edición. D.F. México. Editorial McGraw-Hill
20. HERNÁNDEZ y Otros (2010). *Metodología de la investigación*. D.F. México. Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. p.85.
21. HIDALGO, Alejandra. (2012). *Planificación Tributaria e Indicadores de Gestión: Una Alternativa Metodológica*. IV Congreso Venezolano Gremio de Contadores Públicos Universidades Nacionales. Maracaibo, Venezuela
22. ICAR, María, FUENTEELSAZ, Carmen y PULPÓN Anna. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina. Publicaciones y ediciones de la Universidad de Barcelona*. Barcelona. España.

23. ILDEFONSO, Esteban (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid. Editorial Esic.
24. MANUAL VENEZOLANO DE DERECHO TRIBUTARIO (2013). *Base imponible*. Tomo 1. Asociación Venezolana de Derecho Tributario. Venezuela
25. MÁRQUEZ, Glenda (2011). *Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos*. [Revista en línea], fecha de consulta 05 de septiembre de 2017. Disponible en <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv4n8/art6.pdf>
26. MARTINEZ, Luisa. (2013). La planificación del Siglo XXI. *Desafíos institucionales y claves para un nuevo enfoque*. [artículo en línea], fecha de la consulta: 20 de octubre de 2017. Disponible en <http://old.clad.org/documentos/otros-documentos/La%20Planificacion%20del%20Siglo%20XXI.pdf>
27. MATERAN, Yamali (2011) Cumplimiento de los Deberes Formales en las retenciones de IVA e ISLR de los Contribuyentes Especiales Caso: Concesionarios Automotrices, Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Contaduría. Municipio Valera Estado Trujillo. IUT del estado Trujillo (IUTET) Valera, Venezuela.
28. ORDAZ, Daniel (2013). Diseño de un modelo de control interno tributario para el cumplimiento de los deberes formales y materiales en los contribuyentes especiales que actúan como agentes de retención del IVA e ISLR. Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. Venezuela. Universidad Nacional Experimental de Guayana. Venezuela.

29. PALELLA, Santa. y MARTINS, Feliberto. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas. FEDEUPEL.
30. ROCA, Carolina (2008). *Estrategias para la formación de la cultura tributaria*. Asamblea General del CIAT N° 42, Guatemala, 2008- Serie Temática Tributaria N°15 Setiembre 2011 Asistencia al Contribuyente.
31. RODRIGUEZ, Manuel. (2016). *¿Qué implicaciones tiene ser un Contribuyente Especial?* [Artículo en línea], fecha de la consulta: 12 de septiembre de 2017. Disponible en: <https://actualidadvenezuela.org/2016/11/21/que-implicaciones-tiene-ser-un-contribuyente-especial/>
32. RODRÍGUEZ, Raúl. (2014). *Derecho Fiscal*. segunda edición. Universidad Autónoma de México. México
33. SABINO, Carlos (2004). *Cómo hacer una tesis*. Caracas. Distrito Federal, Venezuela. Editorial Panapo.
34. SALAZAR, Camila (2016). El tributo. [artículo en línea], fecha de la consulta: 11 de septiembre de 2017. Disponible en: <https://prezi.com/sitb8t6-52ox/el-tributo/>
35. SENIAT. (2016) Glosario de Términos Sistema Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria. (SENIAT) [Documento en línea] Fecha de la consulta 15 de diciembre de 2016. Disponible en: [www.seniat.gob.ve](http://www.seniat.gob.ve)
36. SOTOMAYOR, Alfonso y GONZÁLEZ, Enrique (1997). *Control Interno*. México: Editorial Mc Graw Hill
37. UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA. (2013). *Instructivo para la elaboración del trabajo de grado, tesis doctoral e investigaciones de la*

UCAT. Aprobado por el Consejo General de Postgrado No. 111, a los 10 días de Mayo de 2013. San Cristóbal. Estado Táchira. Venezuela.

38. UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR. (2012). *Manual para la elaboración de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales*. Editorial FEDEUPEL. Caracas. Distrito Federal Venezuela.
39. VENEZUELA. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) publicada en Gaceta Oficial N° 36.860, de fecha 30 de diciembre del año 1999.
40. VENEZUELA. Ley de Impuesto sobre la Renta (2015). Publicado en la Gaceta Oficial N° 6.210 Extraordinario del 30 de diciembre de 2015
41. VENEZUELA. Ley de Reforma del Impuesto al Valor Agregado. Decreto No. 1.436. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 6.152 (Extraordinaria), fecha 18-11-2014.
42. VENEZUELA. Ley del Código Orgánico Tributario. (2014). Gaceta oficial extraordinaria N° 6.125. Caracas 18 de noviembre del 2014.
43. VENEZUELA. Providencia Administrativa No. 0049. SENIAT. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 40.720, fecha 10-08- 2015.
44. VENEZUELA. Providencia Administrativa No. 0685. SENIAT. Reforma Parcial de la Providencia N° 0828 del 21/09/2005 sobre sujetos pasivos especiales. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 38.622, fecha 08-02- 2007
45. VENEZUELA. Providencia administrativa que regula el cumplimiento de los deberes de información y enteramiento en materia de

retenciones del Impuesto Sobre la Renta. Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela Número 39.269 Caracas, martes 22 de septiembre de 2009

46.VILLEGAS, Héctor (2001). *Curso de finanzas, derecho financiero y tributario*. 7ma edición. Buenos Aires. Argentina

47.VILLEGAS, Héctor. (1976). Los agentes de retención y de percepción en el Derecho Tributario. Ed Depalma, Buenos Aires.

## **ANEXOS**

**ANEXO A**  
**CUESTIONARIO**



Este cuestionario va dirigido al personal de la empresa "**TIENDA JOYNE C.A.**", específicamente en el área administrativa que tiene relación con el proceso tributario de la misma. La aplicación del cuestionario tiene por objeto obtener información relevante en cuanto a un conjunto de preguntas referidas al **CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES FORMALES Y MATERIALES COMO CONTRIBUYENTE ESPECIAL DEL ISLR Y EL IVA DE LA EMPRESA "TIENDA JOYNE C.A.", UBICADA EN SAN CRISTÓBAL ESTADO TÁCHIRA.**

Es de hacer notar que la información proporcionada será utilizada con fines académicos. Por tal razón, se le agradece su valiosa colaboración y los aportes que puedan brindar a fin de llevar a un acertado término dicho estudio

**Instrucciones:**

1. Lea cuidadosamente cada pregunta antes de responder.
2. En cada ítem seleccione con una X la opción que considere según su posición y en el caso de requerir su opinión manifestarlo en las líneas pautadas para su tal fin.
3. Al contestar, hágalo con la mayor objetividad y sinceridad
4. En caso de alguna duda consulte al investigador.
5. Agradeciendo de antemano conteste la totalidad de las preguntas que se le presentan.

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



## CUESTIONARIO

Nº de Item	Preguntas	SI	NO	OBSERVACION
1	¿Conoce y trabaja usted con la ley del IVA?			
2	¿Posee conocimientos que se deben realizar en materia de retención del IVA?			
3	¿Conoce y trabaja usted con la ley del ISLR?			
4	¿Posee conocimientos que se deben realizar en materia de retención del ISLR?			
5	¿El personal administrativo y operativo de la empresa tiene conocimiento sobre los deberes formales en materia de IVA?			
6	¿El personal administrativo y operativo de la empresa tiene conocimiento sobre los deberes formales en materia de ISLR?			
7	¿El personal administrativo y operativo de la empresa posee comprensión sobre los deberes materiales en materia de IVA?			
8	¿El personal administrativo y operativo de la empresa tiene conocimiento sobre los deberes materiales en materia de ISLR?			
9	¿Posee la empresa un ejemplar de la Providencia 0071?			
10	¿Emite usted la facturación de acuerdo a lo que señala la Providencia 0071?			
11	¿Existe en el personal administrativo desconocimiento de las leyes y providencias que rigen el cumplimiento en materia de retención del IVA?			
12	¿Existe en el personal administrativo desconocimiento de las leyes y providencias que rigen el cumplimiento en materia de retención del ISLR?			
13	¿La empresa les ha proporcionado a sus empleados inducción sobre los deberes materiales y formales en materia de IVA?			
14	¿La empresa les ha proporcionado a sus empleados inducción sobre los deberes materiales y formales en materia de ISLR?			
15	¿Considera usted que el personal que labora en la empresa está calificado para las tareas que realiza en el área tributaria?			
16	¿Las actividades o tareas que realiza cada trabajador están acorde con su preparación?			
17	¿Se utilizan estrategias para realizar los procesos de capacitación y adiestramiento del personal que trabaja con el IVA y el ISLR?			

Nº de Ítem	Preguntas	SI	NO	OBSERVACION
18	¿Se ejecutan controles para el proceso de capacitación y adiestramiento del personal que va a trabajar con los procedimientos tributarios en la empresa?			
19	¿Existe en la empresa planificación tributaria en materia de retenciones de IVA e ISLR?			
20	¿Se planifica el proceso de captación y adiestramiento del personal que va a trabajar con los procedimientos tributarios en la empresa?			
21	¿La empresa aplica procedimientos de control interno para las retenciones del IVA?			
22	¿La empresa aplica procedimientos de control interno para las retenciones del ISLR?			
23	¿La empresa aplica algún método para evaluar los procedimientos?			
24	¿Cuenta la Empresa, con manuales de norma y procedimientos para los procesos referidos al IVA y al ISLR?			
25	¿Estaría usted de acuerdo en la implementación de controles internos a través de lineamientos administrativos para todo lo relacionado con la gestión tributaria del IVA y el ISLR?			
26	¿La empresa lleva una planificación tributaria que dé cumplimiento a lo establecido en las leyes del IVA y del ISLR?			

**ANEXO B**  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**



UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA

VICERRECTORADO ACADÉMICO  
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN INSTRUMENTO

Quién suscribe, **Lcda. Yamile Karina Acosta Ramírez**, titular de la cédula de identidad número V-9.342.102, Especialista en Gerencia Tributaria y Magister Scientiarum en Derecho Tributario, manifiesto que he validado el modelo de cuestionario de la **Lcda. Marioly Zulay Escalante Acosta**, cédula de identidad N° V- 18.038.569, participante de la Especialidad en Gerencia Tributaria de la XV Cohorte de la Universidad Católica del Táchira, cuyo trabajo de grado tiene por objetivo el **"CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES FORMALES Y MATERIALES COMO CONTRIBUYENTE ESPECIAL DEL ISLR Y EL IVA DE LA EMPRESA "TIENDA JOYNE C.A.", UBICADA EN SAN CRISTÓBAL ESTADO TÁCHIRA"**. Certifico que el cuestionario presentado reúne las condiciones para ser aplicado satisfactoriamente

San Cristóbal, 31 de agosto de 2017.

---

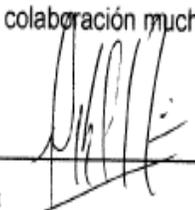
Yamile Karina Acosta Ramírez  
C.I.V- 9.342.102  
Lcda. en Contaduría Pública  
Especialista en Gerencia Tributaria  
Magister Scientiarum en Derecho Tributario



### CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO
1. Redacción y Estilo.	X	
2. Coherencia de los Ítems con los objetivos, indicadores y/o variables.	X	
3. Pertinencia del instrumento.	X	
4. Cumplimiento de los Objetivos.	X	
5. Organización y Presentación.	X	

Por su colaboración muchas gracias,

  
Firma

Nombre y Apellido: Yamile Karina Acosta Ramírez

Cédula: V-9.342.102

Fecha de Validación: 31/08/2017



## FORMATO DE AYUDA PARA LA LABOR DE VALIDACION.

**Nombre y Apellido del Validador:** Yamile Karina acosta Ramírez

**Profesión:** Lcda en Contaduría Pública

**No. De Colegiación:** 28.276

**Títulos académicos obtenidos:** Especialista en Gerencia Tributaria y Magister Scientiarum en Derecho Tributario.

**Fecha:** 31/08/2017

**Sugerencias:**

- La providencia 257 quedó derogada en fecha 08/11/2011, por la providencia 0071, la cual está vigente.
- En la pregunta Nro. 10, se sugiere cambiar la palabra "desarrolla" por "Emite"
- En la pregunta Nro. 19, se sugiere modificar redacción, ya que no se comprende.
- En el cuadro de variables, cambiar la providencia 0257 por la providencia 0071

NOTA Las hojas deben tener la firma de los expertos, donde ellos evidencian la información suministrada.

### CUESTIONARIO

Nº de Item	Preguntas	Aceptar	Eliminar	Modificar
1	¿Conoce y trabaja usted con la ley del IVA?	x		
2	¿Posee conocimientos que se deben realizar en materia de retención del IVA?	x		
3	¿Conoce y trabaja usted con la ley del ISLR?	x		
4	¿Posee conocimientos que se deben realizar en materia de retención del ISLR?	x		
5	¿El personal administrativo y operativo de la empresa tiene conocimiento sobre los deberes formales en materia de IVA?	x		
6	¿El personal administrativo y operativo de la empresa tiene conocimiento sobre los deberes formales en materia de ISLR?	x		
7	¿El personal administrativo y operativo de la empresa posee comprensión sobre los deberes materiales en materia de IVA?	x		
8	¿El personal administrativo y operativo de la empresa tiene conocimiento sobre los deberes materiales en materia de ISLR?	x		
9	¿Posee la empresa un ejemplar de la Providencia 0071?	x		
10	¿Emite usted la facturación de acuerdo a lo que señala la Providencia 0071?	x		
11	¿Existe en el personal administrativo desconocimiento de las leyes y providencias que rigen el cumplimiento en materia de retención del IVA?	x		
12	¿Existe en el personal administrativo desconocimiento de las leyes y providencias que rigen el cumplimiento en materia de retención del ISLR?	x		
13	¿La empresa les ha proporcionado a sus empleados inducción sobre los deberes materiales y formales en materia de IVA?	x		

N° de Ítem	Preguntas	Aceptar	Eliminar	Modificar
14	¿La empresa les ha proporcionado a sus empleados inducción sobre los deberes materiales y formales en materia de ISLR?	x		
15	¿Considera usted que el personal que labora en la empresa está calificado para las tareas que realiza en el área tributaria?	x		
16	¿Las actividades o tareas que realiza cada trabajador están acorde con su preparación?	x		
17	¿Se utilizan estrategias para realizar los procesos de capacitación y adiestramiento del personal que trabaja con el IVA y el ISLR?	x		
18	¿Se ejecutan controles para el proceso de capacitación y adiestramiento del personal que va a trabajar con los procedimientos tributarios en la empresa?	x		
19	¿Existe en la empresa planificación tributaria en materia de retenciones de IVA e ISLR?	x		
20	¿Se planifica el proceso de captación y adiestramiento del personal que va a trabajar con los procedimientos tributarios en la empresa?	x		
21	¿La empresa aplica procedimientos de control interno para las retenciones del IVA?	x		
22	¿La empresa aplica procedimientos de control interno para las retenciones del ISLR?	x		
23	¿La empresa aplica algún método para evaluar los procedimientos?	x		
24	¿Cuenta la Empresa, con manuales de norma y procedimientos para los procesos referidos al IVA y al ISLR?	x		
25	¿Estaría usted de acuerdo en la implementación de controles internos a través de lineamientos administrativos para todo lo relacionado con la gestión tributaria del IVA y el ISLR?	x		
26	¿La empresa lleva una planificación tributaria que dé cumplimiento a lo establecido en las leyes del IVA y del ISLR?	x		





**UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA**  
**VICERRECTORADO ACADÉMICO**  
**DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**  
**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA**

**TABLA CON CRITERIOS DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y VALIDACIÓN**  
**DE LOS ÍTEMS INSTRUMENTO**

DATOS DEL EXPERTO					
Fecha: 31-08-2017.					
Nombres y Apellidos: Loda. Yamile Karina Acosta Ramírez					
C.I.V-9.342.102					
Institución donde Trabaja: SENIAT					
Profesión: Docente					
Especialista en: Gerencia Tributaria					
Magister Scientiarum en: Derecho Tributario					
CRITERIOS PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO					
C = Coherencia de los ítems con los objetivos      P = Pertinencia					
R = Redacción      V = Validez interna (de contenido)					
Indique con una "X" cada uno de los aspectos si los considera correctos, de lo contrario adicione sus observaciones.					
TABLA DE VALIDACIÓN					
ÍTEM	C	P	R	V	OBSERVACIONES AGREGUE UN COMENTARIO, SUGERENCIA EN CASO DE MEJORAR EL ÍTEM
¿Conoce y trabaja usted con la ley del IVA?	x	x	x	x	
¿Posee conocimientos que se deben realizar en materia de retención del IVA?	x	x	x	x	
¿Conoce y trabaja usted con la ley del ISLR?	x	x	x	x	
¿Posee conocimientos que se deben realizar en materia de retención del	x	x	x	x	

ISLR?					
¿El personal administrativo y operativo de la empresa tiene conocimiento sobre los deberes formales en materia de IVA?	x	x	x	x	
¿El personal administrativo y operativo de la empresa tiene conocimiento sobre los deberes formales en materia de ISLR?	x	x	x	x	
¿El personal administrativo y operativo de la empresa posee comprensión sobre los deberes materiales en materia de IVA?	x	x	x	x	
¿El personal administrativo y operativo de la empresa tiene conocimiento sobre los deberes materiales en materia de ISLR?	x	x	x	x	
¿Posee la empresa un ejemplar de la Providencia 0071?	x	x	x	x	
¿Emite usted la facturación de acuerdo a lo que señala la Providencia 0071?	x	x	x	x	
¿Existe en el personal administrativo desconocimiento de las leyes y providencias que rigen el cumplimiento en materia de retención del IVA?	x	x	x	x	
¿Existe en el personal administrativo desconocimiento de las leyes y providencias que rigen el cumplimiento en materia de retención del	x	x	x	x	

ISLR?				
¿El personal administrativo y operativo de la empresa tiene conocimiento sobre los deberes formales en materia de IVA?	x	x	x	x
¿El personal administrativo y operativo de la empresa tiene conocimiento sobre los deberes formales en materia de ISLR?	x	x	x	x
¿El personal administrativo y operativo de la empresa posee comprensión sobre los deberes materiales en materia de IVA?	x	x	x	x
¿El personal administrativo y operativo de la empresa tiene conocimiento sobre los deberes materiales en materia de ISLR?	x	x	x	x
¿Posee la empresa un ejemplar de la Providencia 0071?	x	x	x	x
¿Emite usted la facturación de acuerdo a lo que señala la Providencia 0071?	x	x	x	x
¿Existe en el personal administrativo desconocimiento de las leyes y providencias que rigen el cumplimiento en materia de retención del IVA?	x	x	x	x
¿Existe en el personal administrativo desconocimiento de las leyes y providencias que rigen el cumplimiento en materia de retención del	x	x	x	x

en la empresa?					
¿La empresa aplica procedimientos de control interno para las retenciones del IVA?	x	x	x	x	
¿La empresa aplica procedimientos de control interno para las retenciones del ISLR?	x	x	x	x	
¿La empresa aplica algún método para evaluar los procedimientos?	x	x	x	x	
¿Cuenta la Empresa, con manuales de norma y procedimientos para los procesos referidos al IVA y al ISLR?	x	x	x	x	
¿Estaría usted de acuerdo en la implementación de controles internos a través de lineamientos administrativos para todo lo relacionado con la gestión tributaria del IVA y el ISLR?	x	x	x	x	
¿La empresa lleva una planificación tributaria que dé cumplimiento a lo establecido en las leyes del IVA y del ISLR?	x	x	x	x	



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Quien suscribe, **MIREYA CASTILLO DE MÉNDEZ**, titular de la cédula de identidad número V-3.076.179, Licenciada en Contaduría Pública, Especialista en Contaduría, Mención Auditoría, por medio del presente dejo constancia de que he validado el Instrumento (Cuestionario), que será aplicado en la recolección de información para construir el trabajo especial de grado, diseñado por la Licenciada **MARIOLY ZULAY ESCALANTE ACOSTA**, titular de la cédula de identidad número V-18.038.569, cuya investigación tiene como título: "**CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES FORMALES Y MATERIALES COMO CONTRIBUYENTE ESPECIAL DEL ISLR Y EL IVA DE LA EMPRESA "TIENDA JOYNE C.A.", UBICADA EN SAN CRISTÓBAL ESTADO TÁCHIRA.**". Considero que el Instrumento (Cuestionario), reúne los requisitos de coherencia, redacción y pertinencia, suficientes y necesarios para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantean en la investigación. En la ciudad de San Cristóbal, a los 24 días del mes de Agosto de 2017.

Es. Aud. Lcda. Mireya Castillo de Méndez

C.I. N° V-3.076.179

N° de ítem	Preguntas	Aceptar	Eliminar	Modificar
14	¿La empresa les ha proporcionado a sus empleados inducción sobre los deberes materiales y formales en materia de ISLR?	X		
15	¿Considera usted que el personal que labora en la empresa está calificado para las tareas que realiza en el área tributaria?	X		
16	¿Las actividades o tareas que realiza cada trabajador están acorde con su preparación?	X		
17	¿Se utilizan estrategias para realizar los procesos de capacitación y adiestramiento del personal que trabaja con el IVA y el ISLR?	X		
18	¿Se ejecutan controles para el proceso de capacitación y adiestramiento del personal que va a trabajar con los procedimientos tributarios en la empresa?	X		
19	¿La empresa se encuentra de la planificación tributaria a la que está sujeta la empresa?	X		
20	¿Se planifica el proceso de captación y adiestramiento del personal que va a trabajar con los procedimientos tributarios en la empresa?	X		
21	¿La empresa aplica procedimientos de control interno para las retenciones del IVA?	X		
22	¿La empresa aplica procedimientos de control interno para las retenciones del ISLR?	X		
23	¿La empresa aplica algún método para evaluar los procedimientos?	X		
24	¿Cuenta la Empresa, con manuales de norma y procedimientos para los procesos referidos al IVA y al ISLR?	X		
25	¿Estaría usted de acuerdo en la implementación de controles internos a través de lineamientos administrativos para todo lo relacionado con la gestión tributaria del IVA y el ISLR?	X		
26	¿La empresa lleva una planificación tributaria que dé cumplimiento a lo establecido en las leyes del IVA y del ISLR?	X		



### CUESTIONARIO

N° de Item	Preguntas	Aceptar	Eliminar	Modificar
1	¿Conoce y trabaja usted con la ley del IVA?	X		
2	¿Posee conocimientos que se deben realizar en materia de retención del IVA?	X		
3	¿Conoce y trabaja usted con la ley del ISLR?	X		
4	¿Posee conocimientos que se deben tener en materia de retención del ISLR?	X		
5	¿El personal administrativo y operativo de la empresa tiene conocimiento sobre los deberes formales en materia de IVA?	X		
6	¿El personal administrativo y operativo de la empresa tiene conocimiento sobre los deberes formales en materia de ISLR?	X		
7	¿El personal administrativo y operativo de la empresa posee conocimientos sobre los deberes materiales en materia de IVA?	X		
8	¿El personal administrativo y operativo de la empresa tiene conocimiento sobre los deberes materiales en materia de ISLR?	X		
9	¿Posee la empresa un ejemplar de la Providencia 257?	X		
10	¿Desarrolla usted la facturación de acuerdo a lo que señala la Providencia 257?	X		
11	¿Existe en el personal administrativo desconocimiento de las leyes y providencias que rigen el cumplimiento en materia de retención del IVA?	X		
12	¿Existe en el personal administrativo desconocimiento de las leyes y providencias que rigen el cumplimiento en materia de retención del ISLR?	X		
13	¿La empresa les ha proporcionado a sus empleados inducción sobre los deberes materiales y formales en materia de IVA?	X		





**FORMATO DE AYUDA PARA LA LABOR DE VALIDACION.**

Nombre y Apellido del Validador: MIREYA CASTILLO DE MENDEZ

Profesión: Licenciada en Contaduría Pública

No. De Colegiación: CPC 01271

Títulos académicos obtenidos: Especialista en Contaduría – Mención Auditoría

Fecha: 24/08/2017

Sugerencias:

Concluida la revisión del instrumento, se considera que el Instrumento (Cuestionario), reúne los requisitos de coherencia, redacción y pertinencia, suficientes y necesarios para ser aplicado en el logro de los objetivos, que se plantean en la investigación.



---

Firma

Es. Aud. Lcda. Mireya Castillo de Méndez

Cédula: V-3.076.179



### CRITERIOS DE LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

ASPECTOS EVALUADOS	SI	NO
1. Redacción y Estilo.	X	
2. Coherencia de los ítems con los objetivos, indicadores y/o variables.	X	
3. Pertinencia del instrumento.	X	
4. Cumplimiento de los Objetivos.	X	
5. Organización y Presentación.	X	



Firma

Es. Aud. Lcda. Mireya Castillo de Méndez

Cédula: V-3.076.179

Fecha de Validación: 24/08/2017

**ANEXO C**  
**CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO**

## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

\*\*\*\*\* Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
1. ITEM1	,7500	,5000	4,0
2. ITEM2	,7500	,5000	4,0
3. ITEM3	,7500	,5000	4,0
4. ITEM5	,7500	,5000	4,0
5. ITEM6	,7500	,5000	4,0
6. ITEM7	,7500	,5000	4,0
7. ITEM8	,7500	,5000	4,0
8. ITEM9	,7500	,5000	4,0
9. ITEM10	,7500	,5000	4,0
10. ITEM11	,7500	,5000	4,0
11. ITEM12	,7500	,5000	4,0
12. ITEM13	,7500	,5000	4,0
13. ITEM14	,7500	,5000	4,0
14. ITEM17	,7500	,5000	4,0
15. ITEM18	,7500	,5000	4,0
16. ITEM21	,7500	,5000	4,0
17. ITEM22	,7500	,5000	4,0
18. ITEM23	,7500	,5000	4,0
19. ITEM26	,7500	,5000	4,0
20. ITEM4	1,0000	,0000	4,0
21. ITEM15	1,0000	,0000	4,0
22. ITEM16	1,0000	,0000	4,0
23. ITEM19	1,0000	,0000	4,0
24. ITEM20	,0000	,0000	4,0
25. ITEM24	,0000	,0000	4,0
26. ITEM25	1,0000	,0000	4,0
*** ITEM4	has zero variance		
*** ITEM15	has zero variance		
*** ITEM16	has zero variance		
*** ITEM19	has zero variance		
*** ITEM20	has zero variance		
*** ITEM24	has zero variance		
*** ITEM25	has zero variance		

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

N of Cases = 4,0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	,7500	,7500	,0000	1,0000	,0000	

Item Variances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	,2500	,2500	,0000	1,0000	,0000	

Reliability Coefficients 19 items

**Alpha = 0,9900**

**ANEXO D**  
**CARTA DE LA EMPRESA**

*Tiendas*  
**JOYNE** C.A.

RIF: J-31362008-4

Señores:  
UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
Su Despacho.-

Por medio de la presente notifico que la Lcda. Marioly Zulay Escalante Acosta, titular de la cédula de identidad N° 18038569, Estudiante de la Especialización en Gerencia Tributaria de la UCAT, fue autorizada para realizar la investigación para optar al Título de Especialista en Gerencia Tributaria, cuyo título es: **CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES FORMALES Y MATERIALES COMO CONTRIBUYENTE ESPECIAL DEL ISLR Y EL IVA DE LA EMPRESA "TIENDA JOYNE C.A.", UBICADA EN SAN CRISTÓBAL ESTADO TÁCHIRA**, en mi representada, teniendo autorización para aplicar instrumentos, revisar documentación y hacer recomendaciones en pro de mejorar los aspectos estudiados.

Notificación que se expide a solicitud de parte interesada en San Cristóbal, a los 30 días del mes de Agosto del año dos mil diecisiete.

FIRMA Y SELLO DE LA EMPRESA

