



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCION DE POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN GERENCIA TRIBUTARIA



**DISEÑAR PLAN OPERATIVO PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS EN EL ÁREA DE TRIBUTOS INTERNOS DE LA
EMPRESA CAV, S.C.**

Autor:
Arteaga, Hecmar

Campus Bárbula, Octubre de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCION DE POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN GERENCIA TRIBUTARIA



**DISEÑAR PLAN OPERATIVO PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS EN EL ÁREA DE TRIBUTOS INTERNOS DE LA
EMPRESA CAV, S.C.**

Tutor:
Urdaneta, Guillermo

Autor:
Arteaga, Hecmar

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

Campus Bárbula, Octubre de 2015

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso, por ser el pilar fundamental en mi vida.

A mis padres Marina y Hector, por ser lós padres màs maravilloso, y que en todo momento han estado conmigo.

A mi esposo Manuel Barreat, por su entrega incondicional de amor y apoyo.

A mi hermano Hector Rafael, para que le sirva de ejemplo en cuanto a lo valioso que es estudiar.

A mis sobrinos Jose, Ana, Valerith para que le sirva de ejemplo a seguir en su vida futura.

AGRADECIMIENTO

A Dios todo poderoso, por haberme permitido culminar este proyecto.

A mis padres Marina y Hector, por el apoyo incondicional brindado en pro de culminar esta etapa de mi vida.

A mi esposo Manuel Barreat, por su constante apoyo y dedicación.

A el prof. Guillermo Urdaneta, por el apoyo brindado.



Aval del Tutor



Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en su artículo 133, quien suscribe Prof. Guillermo Urdaneta. Titular de la cédula de identidad N° 7.055.738, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Especialización en Gerencia Tributaria titulado: “DISEÑAR PLAN OPERATIVO PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN EL ÁREA DE TRIBUTOS INTERNOS DE LA EMPRESA CAV, S.C.” Presentado por la Licda. Hecmar Carmelina Arteaga Martínez. Titular de la Cédula de Identidad N°18.746.371, para optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se le designe.

En Valencia a los 13 días del mes de Enero del año dos mil quince

Firma

Prof. Guillermo Urdaneta

C.I. 7.055.738

Nota: Para la inscripción del citado trabajo, el alumno consignará la relación de las reuniones periódicas efectuadas durante el desarrollo del mismo, suscrita por ambas partes



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCION DE POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN GERENCIA TRIBUTARIA



**CRONOGRAMA DE REUNIONES PARA ACTIVIDADES EN EL
DESARROLLO DEL PROYECTO**

DÍA	DETALLE	Observación
11/06/2013	Revisión de anteproyecto	Realizada
19/07/2013	Observaciones sugeridas a planteamiento	Realizada
22/07/2013	Reunión para firma de carta de aceptación	Realizada
22/09/2014	Revisión de Bases Teóricas	Realizada
17/10/2014	Observaciones planteadas a desarrollo del proyecto	Realizada
15/11/2014	Revisión de versión final de proyecto de investigación y aplicación de observaciones	Realizada
08/12/2014	Revisión de corrección de observaciones sugeridas	Realizada
13/01/2015	Firma de Aval del Tutor y Proyecto Definitivo	Realizada

En Valencia a los trece (13) días del mes de Enero del año 2015.

Licda. Hecmar C. Arteaga M.

Tutor: Prof. Guillermo Urdaneta

C.I. 18.746.371

C.I. 7.055.738.

INDICE GENERAL

	pp
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos.....	iv
Resumen.....	ix
Introducción.....	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la investigación.....	5
Objetivo General.....	5
Objetivos específicos.....	5
Justificación.....	6
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes de la Investigación.....	7
Bases teóricas.....	10
Definición de Términos Básicos.....	25
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Perspectiva de la Investigación.....	28
Tipo y Nivel de la Investigación.....	29
Nivel de la Investigación.....	29
Población y Muestra.....	30
Técnicas e Instrumento de recolección de datos.....	31
Validez y Confiabilidad del Instrumento	32
Técnica de Análisis	33
Elaboración de un manual de Normas y procedimientos.....	33

CAPÍTULO IV	
Diagnóstico de los procesos administrativos y contables de la empresa consultora ambiental venezolana s.c.....	34
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	37
BIBLIOGRAFICAS.....	39
ANEXOS	



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCION DE POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN GERENCIA TRIBUTARIA

POST GRADO FACES
ESTUDIOS SUPERIORES PARA GRADUADOS
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Universidad de Carabobo

**DISEÑAR PLAN OPERATIVO PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS EN EL ÁREA DE TRIBUTOS INTERNOS DE LA
EMPRESA CAV, S.C.**

Autor: Arteaga, Hecmar
Tutor: Urdaneta, Guillermo
Fecha: Octubre, 2015

RESUMEN

El presente trabajo de grado tuvo como finalidad Establecer estrategias para mejorar la gestión de los procesos en el Área de Tributos Internos De La Empresa Consultora Ambiental Venezolana, S.C. el estudio se enmarcó metodológicamente dentro de una investigación cualitativa de Investigación -Acción Esta técnica consistió en utilizar un instrumento adecuado, basado en entrevistas personales a los empleados de la unidad para registrar directamente los datos observables que permitieron una acción transformadora en la idea de realizar un plan operativo para mejor desenvolvimiento administrativo y la honra puntual de las obligaciones tributarias. Fue necesario para hacer el estudio de los datos derivados de la entrevista la aplicación del análisis estratégico, tomando en cuenta, el estudio del medio externo e interno a través de la ya conocida matriz DOFA, en el cruce de las variables fue determinante y concluyente que para la elaboración de un plan operativo en la empresa era insoslayable la elaboración de un Manual de Normas y Procedimiento que permitiera unificar y maximizar los criterio técnicos de la unidad y un diseño de sistemas de control y adecuación de la estructura administrativa y control de las estrategias, vectores determinantes para mejorar todos los procesos de la empresa.

Palabras Claves: Procesos contables y administrativo, estrategia, control de procesos.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCION DE POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN GERENCIA TRIBUTARIA

POST GRADO FACES
ESTUDIOS SUPERIORES PARA GRADUANDOS
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Universidad de Carabobo

DISEÑAR PLAN OPERATIVO PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN EL ÁREA DE TRIBUTOS INTERNOS DE LA EMPRESA CAV, S.C.

Autor: Arteaga, Hecmar

Tutor: Urdaneta, Guillermo

Fecha: Octubre, 2015

ABSTRACT

The present work was aimed grade Establish strategies to improve the management of processes in the area of Internal Revenue In The Company Consultora Ambiental Venezolana, S.C. the study was methodologically framed within a qualitative research technique -Action Research This consisted of using a suitable instrument, based on personal employees of the unit recording interviews directly observable data that allowed transformative action in the idea of a operational plan for better administrative development and timely honor tax obligations. It was necessary to study the data from the interview the application of strategic analysis, taking into account, the study of the external and internal environment through the familiar matrix SWOT, at the junction of the variables were determined and conclusively for the development of an operational plan in the company was inevitable developing a Standards and Procedures Manual that would unify and maximize technical criteria of the unit and a control system design and adequacy of the administrative structure and control strategies determinants to improve all business processes vectors.

Keywords: accounting and administrative processes, strategy, process control

INTRODUCCION

Las organizaciones actuales se encuentran sumergidas dentro de la era de la sistematización de la información y el conocimiento de la Gerencia Efectiva, el cual exige de quienes dirigen las organizaciones, los conocimientos y el uso de tecnología, para manejo eficiente de información, pero el orden de estos sistemas de información y conocimiento, de no ir acompasado con una forma organizativa dinámica que permita gerenciar los cambios y ajustar las tomas de decisiones conforme al diseño de planes estratégicos, será de suma dificultad ajustarse a las proyecciones de las variables que influyen en cualquier negocio y que impactan directamente en una correcta toma de decisiones, para asegurar la permanencia y consolidar la empresa en el tiempo, aun con las mutaciones y distorsiones del mercado de producción de bienes y servicios. En nuestro caso en particular que es una empresa de servicio cuyo objeto es el mantenimiento de áreas verdes y preservación del ambiente juegan un rol importante la eficiencia las estructuras organizacionales y su funcionamiento.

En el desarrollo de los capítulos se reseña de manera sistémica las situaciones del problema planteado en la investigación, cabe decir las herramientas con la cual se debe contar para la realización de un plan operativo que permita optimizar los procesos administrativos de la empresa. Y así sistematizamos la problemática discerniendo desde las disyuntivas de distintas naturalezas; para así arribar al desenlace de la investigación.

Capítulo I: Se formula el problema expresándose de manera clara y precisa. Se plantean el objetivo general y específicos elaborados en concordancia con el fin último de la investigación y por último, se presentan los argumentos que condujeron a la elaboración de la Investigación.

Capítulo II: Se describen las bases teóricas que soportan la investigación, exponiendo desde los antecedentes que preceden la temática de investigación hasta la descripción de temas relacionados haciendo referencia a términos básicos utilizados.

Capítulo III: Constituido por el marco metodológico, reflejando los procedimientos que se emplearan para el desarrollo de la investigación.

Capítulo IV: Comprende los recursos que se va a utilizar el capital humano, materiales, equipos y tecnología, apoyo institucional, financiero y tiempo.

Capítulo III: Constituido por el marco metodológico, reflejando los procedimientos que se emplearan para el desarrollo de la investigación.

Capítulo IV: Comprende los recursos que se va a utilizar el capital humano, materiales, equipos y tecnología, apoyo institucional, financiero y tiempo.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En la actualidad toda empresa están obligadas a diseñar sistemas competentes de organización que permita planificar los procesos administrativos y operativos con el fin de que la producción de bienes y/o prestación de servicios que ofrecen sean competitivos en los mercados actuales. De igual manera, deben ser organizaciones consientes que dentro del marco macroeconómico estas cumplen su función de coadyuvar a los gastos del estado honrando a tiempo con el pago de obligaciones tributarias, éstas a su vez deben relacionar su utilidad con sus verdaderas estructuras de costos.

Son muchas las empresas que presentan dificultades en materia de procesos administrativos específicamente en el área de tributos, dificultades que originan cierre de empresas, multas cuantiosas, considerando ello, la presente propuesta busca minimizar dichas causas, al proponer un análisis estratégico para la mejora de los procesos administrativos en el área de tributos internos de la empresa CAV, s.c. y diseñar un plan operativo, con el objetivo de planificar, organizar, ejecutar y controlar con efectividad las funciones para la elaboración de la declaración y la cancelación de los tributos internos que a su vez afectan a las otras funciones administrativas, ya que todas están relacionadas para formar un proceso integral.

En los Últimos años, la empresa CAV, s.c., empresa del ramo ambiental que está establecida en tres estados del país; los cuales son Carabobo, Anzoátegui, y Zulia, el caso de estudio específico de esta investigación es en el Estado Carabobo en la localidad de Morón, ha presentado deficiencia en los procesos administrativos,

especialmente en el área tributaria se puede destacar algunos problemas como: Proporcionan la información tributaria para las declaraciones en forma insuficiente, errónea o fuera de plazo; presentan más de una declaración sustitutiva en periodos distintos, o con posterioridad al plazo establecido; realizan las inscripciones en los registros fuera del plazo establecido; no entregan las facturas y otros documentos exigidos a los proveedores en el plazo establecido; no exigen a los vendedores o prestadores de servicios los comprobantes de las operaciones realizadas; llevan los libros y registros con atraso superior a seis meses, por lo que es necesario corregir dichas fallas, para así evitar generar gastos en multas, intereses moratorios, pago de honorarios profesionales a abogados que sirven de mediadores ante el contencioso tributario, lo que implica un impacto financiero, ya que tales gastos no han sido presupuestados.

La empresa CAV, s.c. ha presentado deficiencia en los procesos tributarios por lo que es necesario corregir dichas fallas. Por esta razón se propone desarrollar un análisis estratégico para proceder al diseño de plan operativo en dicha empresa que permitan la mejora continua de las operaciones administrativas-tributarias de la empresa, también es necesario crear actividades correctivas para así dar cumplimiento a las diferentes obligaciones tributarias tales como declarar y pagar los tributos y las contribuciones especiales que en la actualidad sufren con frecuencia retraso y que a su vez puede ocasionar fuertes multas para la organización.

Su Visión es “Ser una empresa donde prevalezca el talento profesional destacado, con compromiso hacia la calidad, responsabilidad e integridad, que nos asegure posicionarnos con liderazgo, confianza y solidez, dentro de los diferentes mercados en donde se encuentren nuestros clientes, proporcionándoles los mejores servicios y productos inspirados en sus expectativas, políticas de calidad y satisfacción de necesidades”.

Y su Misión es “Brindar asesoría, consultoría y apoyo en materia ambiental, en los diferentes campos productivos y de servicios, apalancando a nuestros clientes para que crezcan y expandan sus negocios, den cumplimiento a la Normativa

Ambiental venezolana y logren ventajas competitivas en sus actividades, procesos y productos”.

Considerando lo anteriormente expuesto, cabe preguntarse: ¿Cómo es la gestión de los procesos administrativos en el área de tributos internos de la empresa CONSULTORA AMBIENTAL VENEZOLANA, s.c.? ¿Qué acciones se pueden considerar para optimizar la gestión de los procesos administrativos en el área de tributos internos de la empresa CONSULTORA AMBIENTAL VENEZOLANA, s.c.?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Diseñar plan operativo para la mejora de los procesos administrativos en el área de tributos internos de la empresa CAV, s.c.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la gestión de procesos administrativos a través de un análisis estratégico aplicando la matriz DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas) en el área de tributos internos de la empresa CAV, s.c.
- Determinar las obligaciones tributarias en las que debe incurrir la empresa CAV, s.c.
- Elaborar un manual de normas y procedimientos a los fines de unificar y mejorar los procesos administrativos en el área de tributos internos de la empresa CAV, s.c.

Justificación de la Investigación

Considerando la importancia económica que tienen los tributos como elemento de la demanda agregada que forma la estructura Macroeconómica en Venezuela, y la prestación de rango constitucional que se define la obligación del contexto nación a contribuir o coadyuvar a los gastos del propio estado.

El presente estudio es de suma importancia ya que busca el fortalecimiento económico, no solo del estado venezolano al pagar los tributos en el tiempo preciso y monto correcto establecido en las diferentes normas, sino además de la estabilidad financiera de la empresa CAV, s.c. creando así ventajas competitivas que maximizan el desempeño de la empresa y de esta manera no incurrir en gastos no presupuestados como multas y que a su vez repercutan significativamente en la situación financiera de la empresa.

Actualmente en Venezuela uno de los temas más novedosos y relevantes es la actualización fiscal, debido a las constantes reformas tributarias que se han hecho, por tal motivo las empresas deben estar actualizadas para no incurrir en fallas financieras, la presente investigación, servirán de modelo a otras empresas que buscan el fortalecimiento institucional a través de los procesos administrativos-tributarios.

Por otro lado, la presente investigación proporcionará un aporte a la Universidad de Carabobo, en el área de postgrado a la especialidad en gerencia tributaria. Dentro del área investigativa el presente trabajo servirá a otros investigadores como soporte para posibles investigaciones relacionadas con el área, permitiéndole aportar conocimientos adicionales para un estudio determinado de una situación problemática enmarcada en los procesos administrativos-tributarios.

Esta investigación se inscribe en la línea operativa gestión tributaria nacional de la línea generatriz mega tendencias tributarias, ambas adscritas al centro de investigación y desarrollo de las tendencias y la cultura tributaria (cidtct) de la universidad de Carabobo.

CAPITULO II

MARCO TEORICO REFERENCIAL

Antecedentes de la Investigación

Para la realización de esta investigación se utilizaron aspectos de interés encontrados en diversos trabajos de investigación donde se estudiaron casos similares al que aquí se plantea, y que por ende constituyeron las bases para la realización de este trabajo, las cuales se detallan a continuación:

Aguirre, Narciza (2012), en su trabajo especial de grado titulado “Diseño de un plan de mejoramiento integral para la Unidad de Capacitación Tributaria del servicio de Rentas Internas; regional Pichincha (Quito) para su aplicación a nivel nacional”. La investigación consistió en diseñar un plan de mejoramiento integral para la Unidad de Capacitación Tributaria del servicio de Rentas Internas; regional Pichincha (Quito) para su aplicación a nivel nacional, comenzó con la necesidad de mejorar cada una de las actividades y procesos que realiza.

El mejoramiento integral es importante porque busca implementar cambios en su estructura y en la cultura organizacional con el fin de elevar su competitividad ante otras instituciones. La Unidad de Capacitación Tributaria del Servicio de Rentas Internas, Regional Pichincha, por años ha venido fomentando la cultura tributaria en la sociedad ecuatoriana y consolidando la participación de los impuestos regulados por esta y administrados por el Presupuesto General del Estado. La Unidad de Capacitación Tributaria trabaja por enseñar a los contribuyentes y los jóvenes estudiantes, las constantes reformas tributarias, el manejo de formularios y entre otros temas tributarios que se cumple en el país.

El presente antecedente permite estudiar un modelo para fomentar la cultura tributaria en todos los niveles jerárquicos de la empresa, además de los mejoramientos continuos que se deben hacer por las constantes reformas tributarias.

Pérez, Y (2010), en su trabajo de grado titulado “Propuesta de Estrategias Tributarias para Mejorar los Procesos Aduaneros de Importación y Nacionalización Prestados por la Aviación Militar Bolivariana”, La investigación consistió en proponer las mejoras de los procesos aduaneros de importación y nacionalización de la Aviación Militar Bolivariana, en función a éste, se diagnosticó los procesos administrativos que se desarrollan en la Aviación Militar Bolivariana, a fin de determinar los elementos internos y externos que la conforman.

Para lograr los objetivos previamente establecidos, la investigación se enmarca dentro del diseño no experimental, de tipo documental apoyado en un nivel descriptivo de tipo factible. Entre las principales conclusiones destacan: ausencia de una filosofía gerencial orientada a la elaboración de estrategias para mejorar los procesos aduaneros. Esto origina la necesidad de desarrollar estrategias que permitan fortalecer la gestión de los procesos aduaneros, y Finalmente se evidencio a la luz de los criterios de adaptabilidad, practicabilidad y aceptabilidad que la Propuesta de Estrategias para Mejorar los Procesos Aduaneros de Importación y Nacionalización de la Aviación Militar Bolivariana, es completamente factible desde el punto de vista técnico, operacional y financiero económico.

El presente antecedente es considerado importante para la investigación, ya que permite diagnosticar los procesos administrativos, así como establecer estrategias necesarias para orientar los procesos para el logro de los objetivos organizacionales.

Bullones, Helen (2008), en su trabajo especial de grado titulado “Evaluación de los Procesos Administrativos en el Instituto de Estudios Jurídicos del Estado Lara”. La investigación consistió en evaluar los Procesos Administrativos en el Instituto de Estudios Jurídicos del Estado Lara; y en función a éste, se identificó el proceso administrativo actual con que cuenta el instituto, a fin de determinar su sistema de control interno como soporte a dichos procesos y establecer los Lineamientos

necesarios para optimización de los referidos procesos (planificación, organización, dirección y control). Para lograr los objetivos previamente establecidos, la investigación se fundamenta en un estudio de campo de carácter descriptivo. Entre las principales conclusiones destacan: ausencia de una filosofía gerencial fundamentada en el control, así como de una estructura de supervisión. De igual manera, existen debilidades en el seguimiento de los procesos administrativos; lo que hace imperante la necesidad de lograr mayor eficacia de control interno en la institución objeto de estudio, a fin de elevar su contribución al cumplimiento de los objetivos en un marco de transparencia y eficiencia administrativa.

Dicha investigación sirve de precedente, ya que permite un modelo para evaluar los procesos administrativos, así como de lineamientos estratégicos para de esta manera optimizar las actividades administrativas que desarrolla la empresa.

Aires, M (2007), en su trabajo de grado titulado “Manual de procedimientos para la optimización de los procesos de la declaración de Impuesto Sobre La Renta en la Empresa CONTECO Profesionales & Asociados, S.C.”, La investigación consistió en el planteamiento de incorporar un manual de procedimientos que permitiera la optimización de los pasos que se necesitan realizar para hacer la declaración de Impuesto Sobre La Renta, ya que es considerado una herramienta de planificación efectiva que le trae beneficios a la organización. Entre las principales conclusiones destacan: La necesidad de contar con un manual de normas y procedimientos que permita la optimización de la declaración de Impuesto Sobre La Renta ya que es una herramienta importante que debe utilizar un profesional en esta área y así poder promover una gestión organizacional competitiva.

Dicha investigación sirve de precedente, ya que permite optimizar la gestión de los procesos administrativos tributarios con la utilización de un manual de procedimientos para realizar la declaración y el pago de los diferentes tributos.

Bases Teóricas

En esta parte de la investigación se establecen las teorías y enfoques relacionados con los puntos que conforman el objetivo de esta investigación: gestión de los procesos administrativos en el área de tributos internos. Además, sirve de soporte teórico documental para presentar la propuesta que ayude a la organización en estudio, comenzando con la disgregación y detalle minucioso que dio origen a esta investigación.

El Derecho Tributario

Moya (2012), define al derecho tributario como “el conjunto de normas jurídicas que se refieren a los tributos, reglamentándolos en sus diversas formas. Es una rama del Derecho Público ya que regula las relaciones entre los particulares y entidades privadas con los órganos que detentan el poder público, es decir con el estado” (p.149).

El estado ejerce su poder tributario con el propósito de obtener de los sujetos pasivos ingresos que sirvan para sufragar el gasto público en aras de la consecución del bien común.

Principios Generales del Derecho Tributario:

- El Principio de Legalidad.
- El Principio de Generalidad.
- El principio de Igualdad.
- El principio de Progresividad.
- El principio de la No Confiscatoriedad.
- El principio de No Retroactividad.
- El principio de la Justicia Tributaria.

- El principio de Prohibición de Impuesto Pagadero en Servicio Personal.
- EL principio de la Exigencia de un término para que pueda aplicarse la ley tributaria.

La Obligación tributaria es la obligación de dar (pagar el tributo) y de hacer (declarar una renta o impuesto), y basada en el poder de imposición del Estado. El Código Orgánico Tributario (2008), la define en el artículo 13 como “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. La obligación tributaria constituye un vínculo de carácter personal, aunque su cumplimiento se asegure mediante garantía real o con privilegios especiales” (p.8).

La misma tiene como fuente la ley, para que se origine es necesario que se den dos supuestos: que exista una norma legal que la establezca y que se materialice el hecho imponible tipificado en la ley.

Tributos

Moya (2012), define los tributos como “las prestaciones exigidas en dinero por el Estado en ejercicio de su poder de imperio en virtud de una ley para cubrir los gastos que demanda el cumplimiento de sus fines” (p.217). Las características de esta definición están dadas por los siguientes aspectos:

- Prestaciones en dinero.
- Exigidas por el estado en ejercicio de su poder de imperio, es decir en virtud de su potestad tributaria.
- En virtud de una ley, no existe tributo sino se encuentra establecido previamente en una ley.
- Para Cubrir los gastos que demanda el cumplimiento de sus fines fiscales (obtención de ingreso) o parafiscales (incentivos, protección a la economía).

Clasificación de los Tributos: Existen diversas clasificaciones referentes a los tributos, sin embargo la más aceptada por la doctrina los divide en: Impuestos, tasas y contribuciones especiales. A continuación se presenta la definición de cada uno de ellos.

Impuestos

Moya (2012), define a los Impuestos como “Son los tributos exigidos por el Estado a quienes se hallan en las situaciones consideradas por la ley como hechos imponibles, siendo estos hechos imponibles ajenos a toda actividad estatal relativa al obligado” (p.218).

Los impuestos forman parte de los recursos del Estado, su pago no está condicionado a la obtención de un producto, bien o servicio.

Características de los Impuestos

- Son una obligación de dar dinero o cosas.
- Son emanados del poder de imperio estatal, lo que se supone su obligatoriedad y coerción para hacer efectivo su cumplimiento.
- Son establecidos por la ley.
- Son aplicables a personas individuales y colectivas.
- Se encuentran en distintas situaciones, como puede ser determinada su capacidad económica, mediante la realización de ciertos actos.

Tasas

Moya (2012), define a las Tasas como “Son los tributos cuya obligación está vinculada jurídicamente a determinadas actividades del estado, relacionadas directamente con el contribuyente” (p.221).

Características de las Tasas

- Toda tasa debe estar expresamente consagrada en la ley, existen legislaciones donde se permite la creación de tasas mediante decreto administrativo.
- Es un tributo exigido por el estado en virtud de su poder de imperio y no debe confundirse con el impuesto.
- El hecho generador de la obligación está integrada con una actividad o un servicio público que el estado presta efectivamente al interesado.
- Que el producto de la recaudación sea exclusivamente destinado al servicio respectivo.
- Que el servicio sea divisible, que pueda fragmentarse en unidades de uso o consumo, para de esa manera individualizarse.
- Que la actividad estatal vinculante debe ser inherente a la soberanía estatal.

Contribuciones

Villegas (2002), define a las Contribuciones como “Son los tributos debidos en razón de beneficios individuales o de grupos sociales, derivados de la realización de obras públicas o gastos públicos o de especiales actividades del estado. Este tributo se caracteriza por la existencia de un beneficio que puede derivar no sólo de la realización de una obra pública, sino también de actividades o servicios estatales especiales, destinados a beneficiar a una persona determinada o a ciertos grupos sociales” (p.195).

Características de las Contribuciones

- Lo recaudado no se incluye en los presupuestos estatales.
- No son recaudados por la Administración Tributaria del Estado.

- No ingresan al tesoro nacional, sino directamente en los entes recaudadores y administradores de los fondos.

Gestión Administrativa

Se refiere al grado de eficiencia y de eficacia con el cual según Chiavenato (2001:157) “se están cumpliendo la planificación, la organización, la dirección, la coordinación, la ejecución del control de los objetivos trazados por la institución”.

- Planificar: determinar qué se va a hacer. Decisiones que incluyen el esclarecimiento de objetivos, establecimiento de políticas, fijación de programas y campañas, determinación de métodos y procedimientos específicos y fijación de previsiones día a día, con la finalidad de que sirva de guía para orientar las acciones y tomar decisiones.
- Organizar: agrupar las actividades necesarias para desarrollar los planes en unidades directivas y definir las relaciones entre los ejecutivos y los empleados en tales unidades operativas.
- Coordinar los recursos: obtener, para su empleo en la organización, el personal ejecutivo, el capital, el crédito y los demás elementos necesarios para realizar los programas.
- Dirigir: emitir instrucciones. Incluye el punto vital de asignar los programas a los responsables de llevarlos a cabo y también las relaciones diarias entre el superior y sus subordinados.
- Controlar: vigilar si los resultados prácticos se conforman lo más exactamente posible a los programas. Implica estándares, conocer la motivación del personal a alcanzar estos estándares, comparar los resultados actuales con los estándares y poner en práctica la acción correctiva cuando la realidad se desvía de la previsión.

La Eficacia puede valorarse por el grado hasta que la organización alcanza los objetivos. Una organización será más eficaz en cuanto más cerca se encuentre de la consecución de sus objetivos. Eficiencia se refiere a hacer las cosas bien. Es lograr los objetivos con menos recursos disponibles al mínimo costo y con la máxima calidad. En el plano de la teoría de la organización, Chiavenato (2001:163) describe la estructura organizacional eficaz como aquella que “permite la contribución de cada individuo a la obtención de los objetivos de la organización”, y eficiente “si facilita la obtención de los objetivos deseados con el coste mínimo o con el menor número de imprevistos”.

La teoría de gestión administrativa, permitirá a la presente investigación crear un patrón para elaborar un plan operativo y así proponer estrategias que mejoren la gestión de los procesos administrativos en el área de tributos internos de la empresa CAV, s.c.

Así mismo conocer los elementos que compone el concepto de planificación la investigadora tendrá claro que es planificar y como está herramienta permite direccionar a la empresa al logro de sus objetivos.

Los Manuales de Normas y Procedimientos

Los manuales son por excelencia los documentos organizativos y herramientas gerenciales utilizados para comunicar y documentar los procedimientos contables y no contables. Consisten en la organización lógica y ordenada de todos los procedimientos identificados, bajo el esquema de una especie de libro actualizable.

Dentro de los manuales, los procedimientos pueden ser descritos a través de narrativos denominados responsable/acción. Esta forma de describir procedimientos, detalla los pasos de un proceso identificando las personas de la acción que realizan.

La necesidad de documentación surge, según Catacora (2000:102) como una “respuesta para reflejar el trabajo realizado por los empleados en algún tipo de instrumento organizacional”. Mediante el proceso de documentación, todas las actividades son plasmadas de tal forma que cualquier empleado debidamente

autorizado puede tener acceso y conocer dicha información. La documentación de los sistemas se realiza por las siguientes razones:

- Sistematizar las relaciones entre los integrantes de una organización.
- Instruir a los empleados acerca de aspectos tales como: objetivos, políticas, normas, procedimientos, funciones y autoridad.
- Servir de guía para la ejecución de las tareas de los empleados.
- Servir de guía para la evaluación de la eficiencia operacional.
- Sistematizar los procedimientos que se emplean en la empresa.
- Normalizar el desarrollo de las tareas.
- Servir de guía para el entrenamiento de personal de reciente ingreso.

En esencia, según Catacora (2000:118) los manuales “representan un medio de comunicar las decisiones de la administración, concernientes a organización, políticas y procedimientos”. En la administración moderna, el volumen y la frecuencia de dichas decisiones van en aumento. Las empresas progresistas han llegado a considerar sus estructuras organizativas, planteamiento de políticas y prácticas de procedimientos, simplemente como elementos de administración que pueden y deben cambiar tan a menudo como se requiera para capitalizar nuevas oportunidades y enfrentar la competencia.

Este concepto de administración ha aumentado la necesidad, y modificado el papel que desempeñan los manuales. En la actualidad se pone empeño en el uso del manual para comunicar información relativa a "cambios". Se diseñan los manuales con vistas a su legibilidad, sencillez y flexibilidad. El trabajo de desarrollo de los manuales se considera como el mantener informado al personal clave de los cambios en las actividades de la dirección, más bien que de trazar al mismo tiempo la gráfica de la organización y poner las políticas y procedimientos en forma de libro permanente.

Este eje temático permitirá conocer a la empresa que son los manuales de normas y procedimientos, cuál es su importancia y demostrar porque es importante que la organización tenga claramente establecido un manual de normas y procedimientos que establezca claramente las tareas que deben ser ejecutadas en los procesos tributarios.

Proceso de Diagnostico Estratégico

Para la realización del diagnóstico organizacional se requiere, según Ander - Egg (2007: 78) partir desde el origen mismo de la empresa, de su misión, visión, objetivos y propósitos. Con base a ellos se fijan las estrategias necesarias para lograrlos. Cada estrategia ira encaminada hacia la consecución de cada uno de los objetivos y lineamientos de la empresa. Las estrategias hacen referencia a cómo lograr un objetivo, y estas deberán ser lo más eficiente posible. No se debe olvidar que casi toda organización dispone de unos recursos limitados los que deben ser correctamente administrados con el fin de maximizar sus utilidades, lo que hace imperativo diseñar unas estrategias con base en la situación real de la empresa.

Esto quiere decir que se debe realizar un estudio y un análisis interno de la organización que permita conocer a fondo tanto las debilidades como las fortalezas, las oportunidades y amenazas de la empresa, y es esta herramienta la que va a permitir hacer un diagnóstico de la empresa, del cual se partirá para rediseñar las estrategias o para crearlas desde cero si es que estas no existen. Cuando se inicia una organización las estrategias se fundamentan en la misión y visión de la empresa, pero cuando las estrategias se van a diseñar en una organización en marcha, se debe partir de la situación real de la empresa con el objetivo de llegar a un punto ideal el cual se fundamentara igualmente en la misión y visión de la empresa. En el caso de diseñar estrategias para una empresa en marcha, en la que ya se conoce.

La metodología indica que partiendo de la matriz DOFA se hace un diagnóstico de la empresa de su parte interna y externa, lo que permite identificar con exactitud las necesidades y las posibilidades que se tienen y que se deben aprovechar.

Identificado el objetivo y diseñada la estrategia, se procede a elegir el vehículo o medio para llevarla a cabo, por ejemplo si se trata de la adquisición de equipos especiales mediante qué forma existirá el financiamiento, ya sea capitalizando o recurriendo al mercado financiero. Ahora, si de lo que se habla es del diagnóstico estratégico organizacional, se analizara la estructura organizacional de la empresa, la cual debe corresponder a lo que se quiere lograr de ella.

La Matriz DOFA

La matriz DOFA según Ander-Egg, (2007). Permite identificar las diferentes situaciones que se pueden estar presentando en la empresa que requieren de una atención especial ya sea para corregir una situación, o para sacar provecho de una oportunidad. Cualquiera sea el objetivo, se requiere del diseño de unas estrategias para lograrlo. Si se habla de fortalezas se deben diseñar estrategias encaminadas a utilizar tales fortalezas con lo que se puede minimizar los efectos de las posibles amenazas que se presenten. Mediante un correcto uso de planes de contingencia y demás.

Concretamente el método DOFA es un análisis de vulnerabilidad que se utiliza para determinar el desempeño de la organización ante una situación crítica específica que está afectando la empresa. El análisis DOFA en conjunto con otros estudios complementarios como son el perfil de amenazas y oportunidades en el medio (POAM), el perfil de competitivo (PC), el perfil de capacidades y fortalezas internas (PCI), y si es posible, una base de referencia del medio (Benchmarking), entre otros métodos de diagnóstico empresarial, permiten presentar un panorama general de la empresa dentro del medio en el cual se debe mover.

Vale recordar que hoy por hoy, debido a la facilidad de aplicación del análisis DOFA, este también se utiliza ampliamente para estudiar problemas técnicos críticos en áreas muy distintas para la cual fue diseñado inicialmente. Es así como se aplica con éxito en procesos de planta, logística, penetración de mercados, preparación de portafolios de inversión, estructuración empresarial, aplicación de políticas internas,

planeación estratégica, nuevas inversiones, implementación de procesos, evaluación de nuevas tecnologías y muchos temas más.

Es de vital importancia reconocer que estos tipos de métodos preparados, desarrollados y analizados adecuadamente le presenta a la empresa una poderosa herramienta de información para la toma de decisiones en temas de elevado impacto.

En el método DOFA no se puede olvidar en ningún momento lo que dice Ander-Egg, Ezequiel. (2007: 169) que la “verdadera finalidad de la planeación estratégica es llevar a la empresa a integrar procesos”, que se anticipen o minimicen las amenazas del medio, el fortalecimiento de las debilidades de la empresa, el potenciamiento de las fortalezas internas y el real aprovechamiento de las oportunidades. El resultado es un plan de trabajo conjunto e integrado a todo nivel de la empresa, de tal manera que todas las actividades y compromisos se complementen para que todos los esfuerzos de la compañía vayan en un solo sentido. Así las cosas, llegar solo hasta la parte de diagnóstico (matriz DOFA) es solo quedarse a mitad de camino para tomar una decisión sin alternativas posibles, o con alternativas sin evaluar.

La teoría de planificación estratégica, permitirá a la presente investigación conocer los elementos de la matriz DOFA, para a través de este análisis poder diagnosticar cual es la situación actual de los procesos administrativos tributarios dentro de la empresa Consultora Ambiental Venezolana, s.c.

Bases Legales

La fundamentación legal que sustentan a la presente investigación es la siguiente:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela: El Sistema Tributario Venezolano está compuesto por la organización legal, administrativa y técnica que el Estado crea y concierta con el propósito de ejecutar de forma eficiente y eficaz el poder tributario que le corresponde por mandato constitucional basado en

el artículo 133, 316 y 317 de la constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Código Orgánico Tributario: Es la norma que regula los aspectos relacionados con la materia tributaria. En el artículo 1 del Código Orgánico Tributario se establece lo siguiente:

Artículo 1. Las disposiciones de este Código Orgánico son aplicables a los tributos nacionales y a las relaciones jurídicas derivadas de esos tributos.

Para los tributos aduaneros el Código Orgánico Tributario se aplicara en lo atinente a los medios de extinción de las obligaciones, a los recursos administrativos y judiciales, a la determinación de intereses y en lo relativo a las normas para la administración de tales tributos que se indican en este Código; para lo demás efectos se aplicara con carácter supletorio.

Las normas de este Código se aplicarán en forma supletoria a los tributos de los Estados, Municipios y demás entes de la división político territorial. El poder tributario de los Estados y Municipios para la creación, modificación, supresión o recaudación de los tributos que la Constitución y las leyes le atribuyan, incluyendo el establecimiento de exenciones, exoneraciones, beneficios y demás incentivos fiscales, será ejercido por dichos entes dentro del marco de la competencia y autonomía que le son otorgadas, de conformidad con la Constitución y las leyes dictadas en su ejecución.

Ley de Impuesto Sobre La Renta: Es una ley especial porque rige exclusivamente, sobre una materia única “la renta”. Esta ley, establece en los artículos 1 y 2 lo siguiente:

Artículo 1. Los enriquecimientos anuales, netos y disponibles obtenidos en dinero o en especie, causarán impuestos según las normas establecidas en esta Ley.

Salvo disposición en contrario de la presente Ley, toda persona natural o jurídica, residente o domiciliada en la República Bolivariana de Venezuela, pagará impuestos sobre sus rentas de cualquier origen, sea que la causa o la fuente de ingresos esté situada dentro del país o fuera de él. Las personas naturales o jurídicas no residentes o no domiciliadas en la República Bolivariana de Venezuela estarán sujetas al impuesto establecido en esta Ley siempre que la fuente o la causa de sus enriquecimientos esté u ocurra dentro del país, aun cuando no tengan establecimiento permanente o base fija en la República Bolivariana de

Venezuela. Las personas naturales o jurídicas domiciliadas o residenciadas en el extranjero que tengan un establecimiento permanente o una base fija en el país, tributarán exclusivamente por los ingresos de fuente nacional o extranjera atribuibles a dicho establecimiento permanente o base fija.

Para que una renta sea gravable debe reunir las siguientes características:

1. Que se trate de un enriquecimiento neto.
2. Que se trate de un enriquecimiento disponible de acuerdo a la ley.
3. Que se trate de enriquecimientos originados de bienes y actividades ocurridas dentro o fuera del país.

Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA): Es un impuesto derivado del Impuesto a Las ventas, el artículo 1 de la presente ley define el impuesto y establece:

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 esta ley, aplicable en todo el territorio nacional, que deberán pagar las personas naturales o jurídicas, las comunidades, las sociedades irregulares o de hecho, los consorcio 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 independiente, realicen las actividades definidas como hechos imponible de esta ley.

Características del IVA

1. Establecido en una ley.
2. Es un impuesto indirecto, ya que grava el consumo.
3. Es un impuesto real, ya que no toma en cuenta las condiciones subjetivas del contribuyente.
4. Es un impuesto a la circulación, ya que grava los movimientos de riquezas que se ponen de manifiesto con el movimiento económico de los bienes.

5. No es un impuesto acumulativo, que afecte en mayor grado a los productos con mayor valor agregado en su etapa de fabricación, en relación con los bienes cuyo precio se configura en buena parte en fases posteriores del recorrido económico.
6. Es un impuesto soportado o trasladado al consumidor final.

Ley de Impuesto Sobre Sucesiones y Donaciones y Demás Ramos Conexos:

Es un impuesto derivado del Impuesto a Las ventas, el artículo 1 de la presente ley define el impuesto y establece:

Artículo 1: Las transmisiones gratuitas de derechos por causa de muerte o por actos entre vivos serán gravadas con el impuesto a que se refiere la presente ley en los términos y condiciones que en ella se establezcan.

Impuesto Sobre Donaciones

Según Moya (2012), “la donación es el contrato por el cual una persona transfiere gratuitamente una cosa u otro derecho de su patrimonio a otra persona que lo acepta. La donación no puede comprender sino bienes presentes del donante; si comprenden bienes futuros es nula respecto a éstos”.

Contribuciones Parafiscales:

Seguro Social Obligatorio:

- Inscripción de la empresa en el I.V.S.S
- Cambio datos patrono Cierre (FORMA 14-014)
- Inscripción trabajadores dentro 3 días hábiles siguientes fecha ingreso. FORMA 14-02.
- Presentación FORMA 14-03 retiro trabajadores dentro 3 días hábiles siguientes fecha egreso.

- Presentación declaración de accidentes FORMA 14-123 dentro 3 días hábiles siguientes de ocurrido el hecho.
- Pagar aportes del patrono y las retenciones a los trabajadores en el plazo que establezca la factura enviada por el I.V.S.S.

Régimen Prestacional de Empleo:

- Efectuar adecuadamente el pago de las cotizaciones a cargo de patronos y trabajadores.
- Pagar aportes del patrono y las retenciones a los trabajadores en el plazo que establezca la factura enviada por el I.V.S.S.

Instituto Nacional de Capacitación Educativa Socialista:

- Efectuar el cálculo adecuado del aporte al INCES.
- Efectuar adecuadamente las retenciones del INCES a los trabajadores sobre las utilidades pagadas.
- Llevar registros contables especiales donde se reflejen los aportes y retenciones al INCES por pagar.
- Si las Empresas están adscritas al Plan Nacional de Educación o mantiene cursos o escuelas técnicas para sus trabajadores, debe:
 1. Enviar planes de adiestramiento a desarrollar en el año civil siguiente, en el mes de junio de cada año.
 2. Puede rebajar de las contribuciones al INCES, los costos de entrenamiento.

Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat:

- Efectuar adecuadamente las retenciones a los trabajadores.
- Efectuar el cálculo adecuado del aporte al BANAVIH.

- Efectuar los depósitos de los aportes y retenciones efectuadas por este concepto, en BANAVIH.
- Llevar registros contables especiales donde se reflejen los aportes y retenciones por pagar por este concepto.

Ley Orgánica Ciencia y Tecnología (LOCTI)

Sujetos: Grandes Empresa Ingresos brutos anuales superiores a 100.000

U.T.

- Aporte en efectivo en base a los ingresos brutos del ejercicio económico anterior.
- El pago en favor del FONACIT.
- El FONACIT es el responsable de la administración, recaudación, control, verificación y determinación cuantitativa y cualitativa de los aportes.
- Se ratifica el carácter tributario del aporte. Aplicación directa del COT.
- Realizar las declaraciones definitivas de las inversiones o aportes, y presentarla en la misma oportunidad de presentación de la Declaración Definitiva de Rentas.
- Contribuyentes que se dediquen simultáneamente a varias actividades gravadas con distintas alícuotas, se aplicará la más alta.-Casos de hoteles con casinos, supermercados que expenden bebidas alcohólicas.
- No gravabilidad de los ingresos de fuente extraterritorial:
Actividades desarrolladas en el territorio nacional

Obligaciones Relativas a la ONA

- Obligados: Persona jurídica pública o privada con 50 o más trabajadores.
- Aporte del 1% de la ganancia neta anual destinar dicho porcentaje a programas de prevención integral social contra el tráfico y consumo de drogas para los trabajadores.
- Declaración y pago anual del aporte, dentro de los primeros quince (15) días continuos siguientes a cada año calendario.

Definición de Términos Básicos

Actividad Tributaria: Conjunto de acciones administrativas destinadas a aplicar a los casos concretos el ordenamiento jurídico tributario creado por los sujetos que ostentan el Poder Tributario y de potestad tributaria, es decir, para discernir o crear, dentro de ciertos márgenes legalmente preestablecidos, la regla jurídico-tributaria de efectos particulares. Sanmiguel E. (2006:34).

Actividades de Servicios: Aquellas relacionadas con una labor o trabajo en el cual se establece la obligación de hacer bienes principalmente intangibles, sin importar que prime el factor material o intelectual, por ejemplo los servicios de cobranza, seguros, turismo, consultaría, uso de patentes, etc. Sanmiguel E. (2006:35).

Deberes Formales de los Contribuyentes: Los Contribuyentes, responsables y terceros están obligados a cumplir con los deberes formarles relativos a las tareas de fiscalización e investigación que realice la Administración Tributaria. Sanmiguel E. (2006:253).

Declaración Tributaria: Documento que sirve de soporte para que el sujeto pasivo de una obligación fiscal dé a conocer a la Hacienda Pública la realización de hecho imponible, o cualquier otra circunstancia sometida a gravamen. Sanmiguel E. (2006:258).

Impuestos Directos: Gravamen que pagan los contribuyentes según el nivel de ingreso y riqueza, cuya recaudación es realizada directamente por la autoridad tributaria. Sanmiguel E. (2006:432).

Impuestos Indirectos: Gravamen que se aplica al gasto en bienes y servicios específicos. Impuestos de este tipo son el arancel de aduana, el impuesto al valor agregado. Sanmiguel E. (2006:432).

Infracción Tributaria: Es toda acción u omisión que importe violación de las normas tributarias formales o sustanciales. Sanmiguel E. (2006:445).

Ingresos Fiscal: Recaudación del fisco que proviene de los pagos de impuestos de los contribuyentes, venta de servicios y utilidades de empresas públicas. Sanmiguel E. (2006:447).

Indicador de gestión: Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados. <http://www.scribd.com>

Objetivos: Se denomina objetivos estratégicos a las metas y estrategias planteadas por una organización para reforzar, a largo plazo, la posición de la organización en un mercado específico, es decir, son los resultados que la empresa espera alcanzar en un tiempo mayor a un año, realizando acciones que le permitan cumplir con su misión, inspirados en la visión. <http://www.wikipedia.org>

Sujeto Activo de la Obligación Tributaria: Es el ente público acreedor del tributo. Es el que ocupa la posición acreedora en la relación jurídico tributaria, tiene el derecho de exigir del sujeto titular de un crédito, pues tiene derecho de exigir del sujeto pasivo una determinada conducta que constituya el objeto de la obligación. Sanmiguel E. (2006:665).

Sujeto Pasivo de la Relación Jurídica Tributaria: El sujeto pasivo de la relación jurídica tributaria puede serlo a título de contribuyente o de responsables.

Sujeto Pasivo Contribuyente: Es aquel que ha incurrido en el hecho imponible y sobre quien recae el cumplimiento de la obligación. Si no hay capacidad contributiva no hay sujeto pasivo contribuyente.

Sujeto Pasivo Responsable: Es aquel que sin tener el carácter de contribuyente (por no haber realizado el hecho imponible) debe, por disposiciones de la ley, cumplir las obligaciones atribuidas a ese contribuyente. Sanmiguel E. (2006:666).

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

El campo investigativo actual exhibe una gran diversidad de referencias bibliográficas que brindan diferentes enfoques de cómo se realiza un proyecto investigativo que contribuya a la generación de conocimiento principalmente en el campo de las ciencias sociales el cual es el que concierne en este estudio. De esta manera cabe definir que toda investigación amerita la enunciación de un conjunto de actividades y procedimientos que configuren su dimensión metodológica.

Perspectiva de la Investigación

La metodología de investigación- acción representa una base sustantiva y operacional para abordar el conocimiento, para identificar en la realidad aquellos elementos concretos que nos permiten aprehender su verdadero contenido y desarrollo.

Se hace necesario aclarar que en el diseño de la investigación el marco teórico que se compone tanto del conocimiento gerencial y del conocimiento jurídico tributario, de modo lógico presenta una correspondencia y unidad indisoluble. Para poder definir la investigación –acción en su rango esencial y distintivo, es necesario, en principio, hacer referencia al problema clásico epistemológico de la relación sujeto-objeto en el marco del conocimiento científico.

Tipo de Investigación

La investigación – acción es, entonces, una modalidad investigativa que tiene como objetivo conocer la realidad como totalidad concreta (el todo y sus partes) e identificar las causas esenciales de los procesos administrativos tributarios, para finalmente establecer alternativas concretas y formular políticas para la acción transformadoras. Hernández (2.010) señala que se entiende por investigación de campo:

Son estudios efectuados en una situación “realista” en la que una o más variables independiente son manipuladas por el experimentador en condiciones tan cuidadosamente controladas como lo permite la situación. (p.146).

Se trata de la investigación aplicada para comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en un contexto determinado. El investigador trabaja en el ambiente natural en que conviven las personas y las fuentes consultadas, de las que se obtendrán los datos más relevantes a ser analizados.

Nivel de la Investigación

De acuerdo a las características de la presente investigación, y considerando que se busca describir la gestión de procesos administrativos en el área de tributos internos, y luego elaborar el plan operativo para mejora dicho procesos en la empresa CAV, s.c., el enfoque del estudio se enmarcó en una investigación de tipo descriptiva, según Hernández (2010:80) analizan las características de los estudios descriptivos, los cuales son: “Describir situaciones y eventos, es decir cómo se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de

manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas”.

Población y Muestra

Población

Para el desarrollo de esta investigación fue necesario delimitar la población o universo en estudio. Dentro de este orden de ideas según Hernández (2010), Población: “Se refiere al conjunto de personas, instituciones o cosas, para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan”. (p.174). Los elementos que componen la población están relacionados por una o más características en común, que son las que los hacen estudiarlos.

En esta oportunidad se determinó que la investigación para los efectos de la recolección de la información estuvo conformada por los empleados que están ligados a la problemática en estudio, es decir la gerencia de administración y finanzas de la empresa CAV, s.c., la cual está constituida por 7 trabajadores.

Muestra

Según Hernández (2010:173) “La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectaran datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra logren generalizarse o extrapolarse a la población”.

Para el desarrollo de la investigación, la muestra estudiada estuvo representada por 7 trabajadores que integran la gerencia de administración y finanzas de la empresa CAV, s.c. Debido a que la población es muy pequeña, ésta fue tomada como muestra, por lo que se censó la misma.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la elaboración de la presente investigación se hizo necesario recabar información a través de técnicas e instrumentos de recolección de información, en este sentido, Hernández (2010: 198), define la técnica como “el conjunto organizado de procedimientos que se utilizan durante dicho proceso de recolección”.

Para el desarrollo de cualquier investigación es preciso e importante tener conocimientos previos y generales del área en la cual se desarrolla la misma, para lograr observar e identificar las dificultades que presenta la empresa en estudio, así como los factores que de una u otra forma pueden incidir en el problema planteado, es por ello, que se utilizarán técnicas para obtener mayor información.

La modalidad a utilizar es la observación directa del participante, la cual se define de la siguiente manera según Méndez, (2003:195) “es directa cuando el observador forma parte del grupo observado y asume su comportamiento”. Esta técnica consistió en utilizar un instrumento adecuado, basado en entrevistas personales a los empleados de la unidad que registre los datos observables y que permitan una acción transformadora.

De las técnicas que se utilizaron esta la entrevista directa, según Navarrete Sánchez, Rodrigo, (2.007). La entrevista y el cuestionario son técnicas o instrumentos de recolección de datos. La entrevista implica una pauta de interacción verbal, inmediata y personal. Es una conversación, generalmente oral, entre dos o más personas -dependiendo de si sea personal o grupal-, de los cuáles, una parte es el entrevistador y la otra el entrevistado.

Las entrevistas se dirigen hacia la obtención de datos no observables directamente, datos que se basan por lo general en declaraciones verbales de los sujetos.

Lo importante de la entrevista es que permite ver el punto de vista de los actores. De acuerdo al autor que se considere hay distintos nombres para los distintos tipos de entrevistas. De acuerdo al tipo de investigación, podemos distinguir:

La entrevista no dirigida, abierta, no estandarizada o no estructurada. Estas se utilizan en etapas exploratorias de la investigación, ya sea para detectar las dimensiones más relevantes, para determinar las peculiaridades de una situación específica y para generar hipótesis iniciales. En ningún caso se fijan de antemano las alternativas de respuesta. Este tipo de entrevista, deja prácticamente la iniciativa total al entrevistado, permitiéndole que vaya narrando sus experiencias, sus puntos de vista, etc. Sin embargo, en algunos casos el entrevistador puede intervenir, pero con miras, precisamente, a que el entrevistado espontáneamente manifieste sus opiniones.

Validez del Instrumento

El rasgo esencial de este tipo es la flexibilidad en la relación entre el entrevistador y el entrevistado, permitiendo un amplio margen en la reformulación de las preguntas, en la profundización de algunos temas de interés para la investigación y en la ruptura del orden en cuanto a la secuencia en que las preguntas se habían pensado originariamente por el investigador.

No obstante, la ventaja que ofrece el abordaje más preciso de un respondente en particular contiene la desventaja de la limitación de la comparabilidad entre una entrevista y otra en el momento del análisis. Este tipo de preguntas son útiles cuando no tenemos información sobre las posibles respuestas o cuando la información es escasa. Por ejemplo: la encuesta “es una forma específica de interacción social, a través de un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra presenta como fuente de estas investigaciones”.

Confiabilidad.

Se revisaron algunos aspectos expuestos por Hernández (2010:200), quienes argumentan que “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales”. Es decir que la confiabilidad de un instrumento garantiza en cierta forma que el proceso de investigación se cumple con la rigurosidad científica propia de un estudio objetivo.

Técnica de Análisis.

Se realizó sobre la base del análisis estratégico pretendiendo la noción de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, cruzando las variables conforme a las respuestas del entrevistado, las preguntas se fundamentaron bajo el deliberado propósito de que cada entrevistado tuviera una visión de diagnóstico en base al análisis estratégico.

Elaboración de un manual de Normas y Procedimientos.

Se diseñará un Manual de Normas y Procedimientos para la consecución de un plan operativo para la optimización de los procesos administrativos en el área de tributos internos de la empresa CAV, s.c., donde las estrategias están orientadas a ser una herramienta de planeación y control, enfocado en consolidar los procesos administrativos en el área de tributos internos, definiendo y aplicando mecanismos que se avoquen a buscar soluciones rápidas y concretas.

CAPÍTULO IV

DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES DE LA EMPRESA CONSULTORA AMBIENTAL VENEZOLANA S.C.

Análisis de los factores internos y externos que intervienen en la gestión de procesos administrativos específicamente el área de tributos de la empresa Consultora Ambiental Venezolana S.C.

Misión y Visión del Departamento de Contabilidad (Adscrito Tributos) de la Empresa CAV,s.c.

Actualmente la empresa Consultora Ambiental Venezolana, S.C. no tiene establecida una misión y una visión del departamento de contabilidad (Adscrito Tributo).

A continuación se establecieron los elementos internos y externos que intervienen en los procesos tributarios que se desarrollan en la empresa CONSULTORA AMBIENTAL VENEZOLANA S.C. Estas características positivas o negativas, son percibidas directa o indirectamente en los procesos, dicha información fue recabada mediante el análisis DOFA.

Matriz DOFA Proceso Tributario de la Empresa

CONSULTORA AMBIENTAL VENEZOLANA S.C.

<p>Análisis Externo</p> <p>Análisis Interno</p> <p>Tributario</p>	<p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> Atención personalizada por parte de la Administración tributaria. Disminución de multas por parte de los organismos competentes. 	<p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> Incongruencia informáticas en el Sistema Administrativo de la empresa (Sistema caído). Sujetos a múltiples deberes formales y Fiscalizaciones.
<p>FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> Cuenta con plataforma tecnológica (sistema integrado). Política de mejoramiento profesional en cuanto a financiamiento de cursos, estudios pregrado y postgrado. 	<p>ESTRATEGIAS FO</p> <ol style="list-style-type: none"> Implementar sistemas de gestión tributaria. Capacitación del personal responsable de su proceso en el área tributaria. 	<p>ESTRATEGIAS FA</p> <ol style="list-style-type: none"> Apoyo de planificación tributaria y la tecnología para prever posibles contingencias. Capacitación continua para cumplir con los deberes formales y para estar preparados ante fiscalización.
<p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> Carencia de personal capacitado en el área administrativa y de sistema. Ausencia de normas y procedimiento que regulen. 	<p>ESTRATEGIAS DO</p> <ol style="list-style-type: none"> Apoyo de profesionales externos para fortalecer las actividades de recursos humano del área. Establecer un calendario de las obligaciones tributarias. 	<p>ESTRATEGIAS DA</p> <ol style="list-style-type: none"> Mejora continua del personal. Elaborar un manual de normas y procedimiento que facilite al usuario responsable disminución de errores en cumplimiento de los deberes establecidos legalmente.

Fuente: Elaboración Propia (2015)

Plan Operativo para mejorar la gestión de los procesos tributarios de la empresa Consultora Ambiental Venezolana S.C.

Luego de hacer el Análisis Estratégico a través de una matriz DOFA, como ya se explicó, de la unidad de contabilidad de la empresa se plantea su realización en un lapso perentorio la realización de un manual de normas y procedimientos:

Un manual que facilita los procesos de auditorías fiscales internas, que tenga a bien realizar que permita garantizar el cumplimiento de los procesos administrativos y ejercer un control interno, tanto en su marco legal, como fiscal y tributario. Un manual de procedimiento que contenga los siguientes aspectos:

1. Portada o Carátula de Presentación
2. Control de Documentos
3. Revisar / Actualizar
4. Hoja de Aprobación:
5. Índice:
7. Objetivo y Alcance del Manual:
8. Historia de la Organización:
9. Marco Legal:
10. Misión y Visión:
11. Valores de la Organización:
12. Objetivos Estratégicos:
13. Políticas
14. Normas Generales y Normas Específicas:
15. Organigrama General:
16. Misión, Objetivo General y Específicos:
17. Organigrama Específico
18. Procedimientos:
19. Flujograma:
20. Formularios e Instructivo de llenado de
21. Anexos:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Luego de las investigaciones realizadas en este trabajo de grado, se hace necesario fortalecer la cultura organizacional y tributaria de la empresa CONSULTORA AMBIENTAL VENEZOLANA, S.C. destacando que los procesos administrativos constituyen una parte esencial de toda empresa de cualquier objeto que esta realice; bien sea en la producción de bienes o en la prestación de servicios.

La Administración estratégica tiene como objetivo investigar por qué hay algunas empresas que tienen éxito y por qué otras no y uno de los factores que determina esta apreciación es la justa balanza de proyectar las utilidades con respecto a las erogaciones y exacciones tributarias.

Para el logro de los objetivos que se trace toda organización en el plano estratégico, es de prelación esencial la implantación de los análisis estratégicos, a los efectos de hacer perfectibles los procesos administrativos que tienen que ver con el cumplimiento de las obligaciones tributarias que la empresa genera a través de un plan operativo que comprenda los objetivos a realizar a corto, mediano y largo plazo, planificando en el tiempo la obtención para el logro de los objetivos y la cuantificación de estos en las metas que se pretenden alcanzar.

Toda empresa debe tener un criterio unificador de procesos y normas, además de la definición de las competencias que tiene cada cargo dentro de la estructura organizativa, es lo que se reconoce como Manual de Normas y Procedimiento, sin este instrumento se hace vago y efímero toda implantación de correcciones de orden administrativo incluso; hace empírico la consecución prioritaria de su objeto

Siendo esta empresa del sector ambiental brindar a la sociedad una vital función al entorno donde se desenvuelve, también tiene consideraciones especiales desde el punto de vista tributario.

Siendo uno de los problemas visibles la ausencia de medidores de competencia en la Unidad de tributarios se hacen las siguientes recomendaciones:

1. Formular las políticas y planes administrativos tributarios, fortaleciendo la misión y la visión del departamento de administración y finanzas y la empresa con la participación de los diversos entes, grupos y sociedad civil en un nuevo enfoque de concientización ambiental
2. Propiciar la investigación y capacitación de recursos humanos en el área contable y tributaria.
3. Propiciar vínculos, convenios y políticas entre las instituciones públicas y privadas, que propendan el desarrollo de los programas de gestión ambiental.
4. Elaborar y desarrollar programas de gestión estratégica con carácter social dirigido a las comunidades.

Se hace necesario agrupar en un solo instrumento, todas las políticas, normas y procedimientos para construir un tratamiento uniforme correspondiente a las tareas que son repetitivas.

- 1 Utilizar el manual de normas y procedimiento como herramienta para el control interno de procesos en las diferentes áreas, considerando el contenido de la misión.
- 2 Garantizar la forma armónica y organizada el desempeño de los trabajadores de la Unidad Tributaria.
- 3 Contribuir a mejorar las comunicaciones internas y externas de la organización y su interrelación con ciudadanos, proveedores y usuarios.
- 4 Disponer de un instrumento que coadyuve a una sana realización de las actividades correspondientes al área de auditoría.
- 5 Garantizar el cumplimiento de los procesos involucrados en las actividades legales: Mercantiles y Fiscales, específicamente la honra puntual de las obligaciones tributarias que se generen.

BIBLIOGRAFIA

Aguirre, N (2012), *Diseño de un plan de mejoramiento integral para la Unidad de Capacitación Tributaria del servicio de Rentas Internas; regional Pichincha (Quito) para su aplicación a nivel nacional*". Trabajo de Grado no Publicado.

Aires, M (2007), *Manual de procedimientos para la optimización de los procesos de la declaración de Impuesto Sobre La Renta en la Empresa CONTECO Profesionales & Asociados, S.C.* Trabajo de Grado no Publicado.

Ander-Egg, Ezequiel (2007), *Introducción a la planificación estratégica*. Buenos Aires: Grupo Editorial Lumen Humanitas.

Bullones, H (2008), *Evaluación de los Procesos Administrativos en el Instituto de Estudios Jurídicos del Estado Lara*, para optar al Título de Especialista en Gerencia Empresarial en la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, Venezuela.

Catacora F. (2000), *Sistemas y Procedimientos Contables*. Edición Mc Graw Hill, Colombia.

Chiavenato I. (2001), *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 7ma. Edición Mc Graw Hill, México.

Código Orgánico Tributario (2002). Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela 37.305, octubre 17, 2001.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000). Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela 5.453, marzo 24, 2000.

Colombo, L.; Delgado, Y; Orfila, R. (2003). *Conduciendo la Investigación*. Editorial Comala. Venezuela.

Hernández R. (2010), *Metodología de la investigación*. 5ta. Edición, McGraw-Hill. México

Ley de Impuesto al Valor Agregado (2010). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 38.632, febrero 26, 2007.

Ley de Impuesto Sobre La Renta (2006). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 38.529, Septiembre 25, 2006.

Méndez C. (2003), *Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación*. Editorial Mc.Graw Hill. Colombia.

Moya E. (2012), *Elementos de Finanzas Públicas y Derecho Tributario*. 4ta. Edición Mobilibros Caracas, Venezuela.

Paredes, J. (2007), *Estrategias para fortalecer la gestión de los Procesos Administrativos en las Empresas pertenecientes a la Corporación Interamericana de Inversiones, caso de estudio: Banco de Guayaquil S.A. Ecuador*". Trabajo de Grado no Publicado.

Sanmiguel E. (2006), *Diccionario de Derecho Tributario*. 1era. Edición, Lizcalibros, c.a. Caracas, Venezuela.

Universidad de Carabobo. (2011), Normativa para los trabajos de investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Carabobo.

Villegas H. (2002), Cursos de finanzas, derecho Financiero y Tributario. 8va. Edición, Astera. Buenos Aires, Argentina.

ANEXOS

Anexo No. 1



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCION DE POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN GERENCIA TRIBUTARIA



	Nombre de la empresa		
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: :	Pág.: De	
	Elaboración:	Actualización:	
PROCEDIMIENTO: Declaración de retención de impuesto al valor agregado			
Responsable		Acción	
Gerente Administrativo.		Aprobar y firmar el compromiso de pago ante el SENIAT, así como el libro de compra de la quincena a declarar y devolver al analista.	
Coordinador de Contabilidad		Revisar que la declaración efectuada por el analista de impuesto este dentro del marco legal y cumpla con todos los requisitos	
Analista de Impuesto.		<p>Elaborar la Declaración de las retenciones de IVA. Chequear que las facturas a declarar cumpla con la providencia y que tenga el % a retener correctamente.</p> <p>Conciliar lo declarado con lo registrado en las cuentas contables de retención de IVA</p> <p>Archivar los registros.</p>	
CONTROL DE DOCUMENTOS	ACTUALIZADO POR: NOMBRE Y Apellido CARGO	REVISADO POR: NOMBRE Y APELLIDO CARGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCION DE POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN GERENCIA TRIBUTARIA



Estructura de la Entrevista

1. ¿Cuál es tu perfil profesional?

Profesionales Universitarias en el área de contaduría y administración sin postgrado (4) cuatro, y con conocimiento básico en impuestos.

2. ¿Requieres más conocimientos en el área de tributos internos?

Todos coincidieron en la complejidad de este tema y en la perentoria necesidad de realizar estudios de cuarto nivel, diplomados en el área de tributos.

3. ¿Qué actividad o proceso realizas en la unidad?

Analistas de Cuentas por Cobrar y Pagar: deudas a proveedores, servicios públicos, apalancamientos, moratorias y flujo de caja.

Analista de Contabilidad: lleva el orden de las cuentas contables, los registros y soportes contables.

Analista de Impuesto: En base a los análisis de la estructura de costo y los estados ganancias y pérdidas calcula los impuestos a pagar.

Observación: Todo conforme a lo que profesionalmente se debe hacer

4. ¿Por qué crees que se dan las moratorias y falta de pago oportuno de los impuestos?

Hay un desconocimiento en materia de tributos internos y se congestiona con los trámites y papeleos de la propia burocracia de la empresa.

5. ¿En que debe mejorar la unidad en los procesos administrativos?

En la totalidad de los entrevistados coincidieron en la falta de un manual de normas y procedimiento para unificar los criterios y la toma de decisiones.

Estructura Organizativa
CONSULTORA AMBIENTAL VENEZOLANA. S.C

