



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE**  
**NÚCLEO DE MONAGAS**  
**ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS**  
**DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**ANÁLISIS DEL PROCESO DE FACTURACIÓN APLICADO POR LA  
EMPRESA AMAZONAS SEGURIDAD ELECTRONICA, C.A**

**ASESOR ACADÉMICO:**  
Prof. M.Sc Elbita Márquez

**AUTOR:**  
Br. Andreina Guanaguaney C.  
C .I V-25.978.371

**Trabajo de Grado Presentado como Requisito Parcial para Optar al  
Título de Licenciada en Contaduría Pública.**

**Maturín, noviembre de 2021.**

# ACTA DE APROBACION



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE MONAGAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA  
SUB-COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

CTG-ECSA-LCP - 2021

MODALIDAD: TESIS


ACTA N° 897

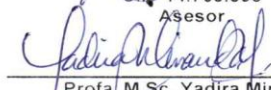
En Maturín, siendo las 10:00 (am) del día 02 de Diciembre de 2021 reunidos en el "Aula 3", del Centro de Estudio de Postgrado del Núcleo de Monagas de la Universidad de Oriente, los miembros del jurado profesores: Elbita Márquez (Asesor Académico), Rolando Herrera (Jurado) y Lorennys Raffo (Jurado). A fin de cumplir con el requisito parcial exigido por Reglamento de Trabajo de Grado, vigente, para obtener el Título de Licenciado en Contaduría Pública, se procedió a la presentación del Trabajo de Grado, titulado: "ANÁLISIS DEL PROCESO DE FACTURACIÓN APLICADO POR LA EMPRESA AMAZONAS SEGURIDAD ELECTRÓNICA, C.A." Por el (a) Bachiller: GUANAGUANAY CARDIEL, ANDREINA DEL JESÚS C.I: 25.978.371. El jurado, luego de la discusión del mismo acuerdan calificarlo como Aprobado.

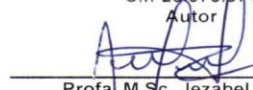
  
Prof. M.Sc. Rolando Herrera  
C.I. 17.723.885  
Jurado

  
Profa. M.Sc. Lorennys Raffo  
C.I: 14.169.460  
Jurado

  
Profa. M.Sc. Elbita Márquez  
C.I. 14.703.598  
Asesor

  
Br.: Guanaguane C., Andreina del J.  
C.I: 25.978.371  
Autor

  
Profa. M.Sc. Yadira Miranda  
C.I: 10.831.314  
Sub-Comisión de Trabajo de Grado

  
Profa. M.Sc. Jezabel Fermin  
C.I. 11.854.694  
Jefa del Departamento

Segun establecido en resolución de Consejo Universitario N° 034/2009 de fecha 11/06/2009 y Artículo 13 literal J del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente. \*NOTA. Para que esta acta tenga validez debe ser asentada en la hoja N° 165 del II° libro de actas de Trabajos de Grado del Departamento de Contaduría Pública. ECSA de la Universidad de Oriente y estar debidamente firmada por el asesor y los miembros del jurado.

DEL PUEBLO VENIMOS / HACIA EL PUEBLO VAMOS

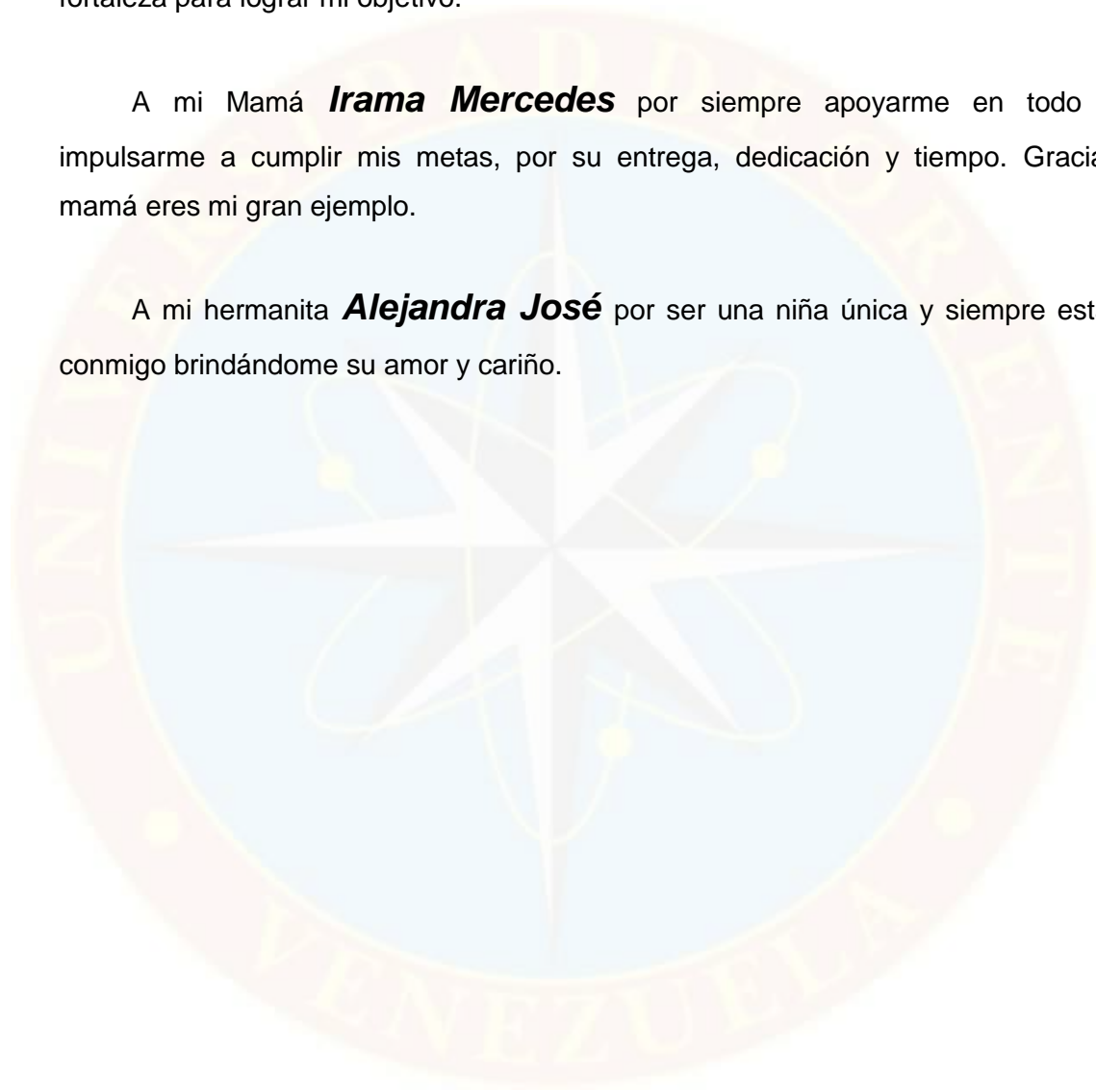
Los Guaritos, Av. Universidad, Maturín Edo. Monagas. Telefax: 02913274758  
[www.monagas.udo.edu.ve](http://www.monagas.udo.edu.ve)  
Correo Institucional: diazn@monagas.udo.edu.ve

## DEDICATORIA

A **Dios** por haberme guiado y acompañado en todo este camino y darme la fortaleza para lograr mi objetivo.

A mi Mamá **Irama Mercedes** por siempre apoyarme en todo e impulsarme a cumplir mis metas, por su entrega, dedicación y tiempo. Gracias mamá eres mi gran ejemplo.

A mi hermanita **Alejandra José** por ser una niña única y siempre estar conmigo brindándome su amor y cariño.



## AGRADECIMIENTOS

Después de haber culminado esta etapa de estudio con éxito, no me queda más que agradecer a todas aquellas personas que de una u otra forma me apoyaron para alcanzar el objetivo de graduarme.

Agradecida con **Dios** y la **Virgen** por permitirme cumplir con esta meta.

A mi principal apoyo y soporte **mi mamá Irama Mercedes**, gracias mamá por tus consejos, tiempo y dedicación, por apoyarme en mis metas.

A mi hermanita **Alejandra José** por siempre estar a mi lado y brindarme su amor y cariño.

A mi tía **Elsa Magaly** por apoyarme durante mis estudios, estar pendiente de mí y por su cariño.

A mi prima **Ylsa Milano** por brindarme las herramientas necesarias para realizar la presente investigación.

A la **Universidad de Oriente, la Casa Mas Alta**, Gracias por permitirme formarme en tus aulas, compartiendo ilusiones y anhelos; con constancia, dedicación y esfuerzo alcanzamos nuestros objetivos.

A la profesora **Elbita Márquez**, por ser mi asesor de Trabajo de Grado, y por guiarme en la realización del mismo.

## INDICE

<b>ACTA DE APROBACION</b> .....	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>iv</b>
<b>INDICE</b> .....	<b>v</b>
<b>INDICE DE CUADRO</b> .....	<b>vii</b>
<b>INDICE DE GRAFICO</b> .....	<b>viii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>ix</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>4</b>
<b>EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES</b> .....	<b>4</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	4
1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	7
1.3.1 Objetivo General .....	7
1.3.2 Objetivos Específicos.....	7
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	7
1.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	8
<b>CAPITULO II</b> .....	<b>12</b>
<b>MARCO TEORICO</b> .....	<b>12</b>
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	12
2.2 BASES LEGALES .....	14
2.2.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela .....	14
2.2.2 Reglamento de la Ley Impuesto al Valor Agregado .....	15
2.2.3 Reglamento de la Ley de Impuesto Sobre La Renta.....	16
2.2.4 Código Orgánico Tributario .....	17
2.3 BASES TEÓRICA.....	19
2.3.1 Procesos .....	19
2.3.2 Procesos Administrativos .....	19
2.3.3 Proceso de Facturación .....	20
2.3.4 Procedimiento para la Elaboración y Emisión de la factura .....	20
2.3.5 Importancia del Proceso de Facturación para la Empresa.....	21
2.3.6 Objetivos de la Facturación.....	21
2.3.7 Facturación .....	22
2.3.8 Factura .....	22
2.3.9 Elementos que debe tener la factura .....	23
2.3.10 Medios de Emision de la Factura .....	24
2.3.11 Importancia de la Factura.....	25
2.3.12 Factores Internos que Intervienen en el Proceso de Facturacion	26
2.3.13 Principales Fuentes de Ingresos del Estado .....	30
2.3.14 El Gasto Público y Justificación de los Tributos .....	32

2.3.15 Política Fiscal .....	33
2.3.16 El Sistema Tributario Venezolano .....	33
2.3.17 Tributos .....	35
2.3.18 Administración Tributaria: Funciones, Deberes, Facultades, Potestad, Límites .....	39
2.3.19 Sujeto Activo y Sujeto Pasivo de la Obligación Tributaria .....	43
2.4 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA .....	44
2.4.1 Misión .....	44
2.4.2 Visión .....	44
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>45</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>45</b>
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	45
3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	46
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	46
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	47
3.4.1 La Observación Directa.....	47
3.4.2 Entrevista No Estructurada .....	48
3.4.3 Revisión Documental .....	48
3.4.4 Técnica de Análisis .....	48
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	50
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>51</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>51</b>
4.1 PROCESO DE FACTURACIÓN APLICADO POR LA EMPRESA AMAZONAS SEGURIDAD ELECTRÓNICA, C.A.....	52
4.2 PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO APLICADOS AL PROCESO DE FACTURACIÓN DE LA EMPRESA .....	54
4.3 CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE RELACIONADA CON EL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA EMPRESA OBJETO DE ESTUDIO.....	59
4.4 FACTORES INTERNOS DEL PROCESO DE FACTURACIÓN APLICADO POR LA EMPRESA AMAZONAS SEGURIDAD ELECTRÓNICA, C.A. ....	62
<b>CAPITULO V .....</b>	<b>64</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>64</b>
5.1 CONCLUSIONES.....	64
5.2 RECOMENDACIONES .....	65
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>66</b>
<b>HOJAS METADATOS.....</b>	<b>68</b>

## INDICE DE CUADRO

Cuadro N° 1. Sistema de Variables .....	50
---	----



## INDICE DE GRAFICO

Grafico N° 1 Proceso de Facturación aplicado por la empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A.....	54
--	----







**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**ANÁLISIS DEL PROCESO DE FACTURACIÓN APLICADO POR LA  
EMPRESA AMAZONAS SEGURIDAD ELECTRÓNICA, C.A**

**Asesor Académico:**  
Prof. M. Sc Elbita Marquez

**Autor:**  
Br. Andreina Guanaguaney C-  
C.I V-25.978.371  
**AÑO: 2021**

**RESUMEN**

El objetivo de la presente investigación estuvo dirigida a analizar el proceso de facturación aplicado por la empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A. Para lograr los objetivos trazados se realizó una investigación de campo con apoyo documental a nivel descriptivo. La población objeto de estudio estuvo conformada por tres (03) profesionales del área administrativa y contable. Las técnicas de recolección de datos utilizados fueron: la observación directa, entrevista no estructurada y revisión documental. El análisis se realizó de manera cualitativa. Entre las conclusiones más resaltante del estudio destacan: la empresa cumple rigurosamente con las normas y la providencia administrativa 00071 en lo que en materia de facturación se refiere, evitando de esta forma ser sancionada por incumplimiento de las mismas, la recepción y emisión de las facturas de los clientes se lleva de manera adecuada para el cumplimiento de los objetivos establecidos en el proceso administrativo y contable, el proceso de facturación se realiza de forma correcta lo cual permite llevar un control de las facturas emitidas.

**Descriptores:** Proceso de Facturación- Factura- Deberes Formales- Normativa Legal Vigente

## INTRODUCCIÓN

El proceso de administrar, representa un elemento importante en el desarrollo de las actividades y el uso de recursos en forma eficiente. Sobre estas consideraciones, para asegurar el cumplimiento de los propósitos de las organizaciones se hace necesario el establecimiento de estrategias y procedimientos dirigidos a controlar los movimientos financieros del negocio cumpliendo con ciertos parámetros contables y administrativos.

Dentro de la gama de actividades que realiza una empresa, se encuentra la facturación, proceso que está presente en casi cualquier tipo de organización pues, este respalda y representa la evidencia de las operaciones comerciales, llámense ventas de bienes o prestación de servicios. Este proceso, consiste en la emisión de un documento denominado “Factura”, la cual debe contener toda la información sobre la transacción comercial que se esté realizando, siguiendo las normas y lineamientos establecidos por la Ley y los entes encargados de regular este proceso, en el caso específico de Venezuela, los establecidos por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria, SENIAT.

Cabe señalar que el incumplimiento de estas normas y lineamientos, puede acarrear sanciones pecuniarias, en unidades tributarias, y de cierre del establecimiento donde funcione la empresa, las cuales están contempladas en el Código Orgánico Tributario y varían de acuerdo a la infracción cometida en la emisión de las facturas.

De allí, la importancia que reviste el desarrollo eficiente de este proceso además, de contar con procedimientos administrativos y contables bien

definidos, apoyados en sistemas tecnológicos que reduzcan posibles errores e incumplimiento de las formalidades establecidas en la ley , evitando así sanciones que a futuro pueden traducirse en pérdidas.

El presente trabajo de investigación se realizó en la Empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A la cual se dedica a la instalación de un amplio sistema de protección y resguardo de bienes, mediante sus servicios de sistemas eléctricos de seguridad, monitoreo, circuito cerrado de televisión (CCTV), cercado eléctrico, vigilancia y servicio de seguridad en el hogar.

Los dispositivos de seguridad electrónica se han vuelto tan importantes en los años recientes, que es sumamente raro que alguna empresa no cuente con al menos uno de ellos en sus instalaciones. Se trata de sistemas prácticos, eficientes y muy útiles para proteger un espacio, por lo tanto, la inversión en este sentido debe ser una prioridad para cualquier negocio, sin importar si es pequeño, mediano o grande.

El proceso de facturación utilizado por la empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A se basa en realizar como requisito previo a la emisión de la factura un convenio entre las partes para la prestación del servicio, este convenio se realiza de forma escrita y formal especificando las características de prestación del servicio y tiempo. Ya en este momento se emite la factura, utilizando formatos elaborados por imprentas autorizadas por el SENIAT, es decir, Forma Libre la cual es fiel garante de la transacción realizada y sus condiciones posteriores. Por último, la misma factura genera procesos posteriores de contabilización, registro de la transacción y procesos legales como el pago de impuestos.

En este sentido, se realizó un análisis del proceso de facturación aplicado por la empresa objeto de estudio, durante el primer semestre 2020, estructurándose el trabajo planteado, en función del siguiente contenido:

**Capítulo I.** Planteamiento del problema, la delimitación y justificación, el objetivo general y los específicos, así como la definición de términos básicos.

**Capítulo II.** Los antecedentes, el basamento teórico, basamento legal, que le dan soporte a la investigación, Misión y Visión de la empresa.

**Capítulo III.** Tipo y nivel de investigación, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

**Capítulo IV.** Comprende el análisis y la interpretación, donde se le dio respuesta a los objetivos específicos planteados en la investigación y que dieron cumplimiento al objetivo general.

**Capítulo Conclusiones y Recomendaciones.**

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

A nivel mundial, los procedimientos empresariales se han transformado producto de los constantes avances tecnológicos, están presentes en cada organización y constituyen el conjunto de pasos que se deben seguir y aplicar para el desarrollo eficaz y eficiente de sus diferentes actividades.

En la actualidad, para tener éxito las organizaciones deben colocarse al lado de la tecnología como estrategia organizacional que le permita desarrollarse o avanzar, tanto en la actualización de sus sistemas como en la rápida respuesta de su operacionalidad productiva y en la eficaz respuesta en la comunicación e información. Todo esto, requiere que los procesos también se ajusten a tales cambios, tomando en cuenta que los entes gubernamentales, recaudadores y reguladores de la actividad comercial igualmente se han actualizado y exigen cada vez más el cumplimiento de las leyes y normas establecidas.

Dentro de los procesos que ejecuta cualquier tipo de empresa que venda bienes o preste servicios, se encuentra el de facturación, el cual consiste en la emisión de un documento legal, denominado factura, que constituye la evidencia del acto comercial, cuyo formato y contenido se encuentra regulado por las leyes comerciales y fiscales. En el caso venezolano, las emitidas por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria: SENIAT.

En la mayoría de los países Latinoamericanos, las empresas llevan un proceso de facturación electrónica, sistema que de alguna manera ha

mejorado el control fiscal disminuyendo así las altas tasas de evasión. En Venezuela, es obligatorio el uso de maquina fiscal en la emisión de facturas, de igual forma está permitido la facturación manual en casos específicos. El incumplimiento de las normas establecidas en la aplicación de este proceso, genera sanciones pecuniarias, de cierre y suspensión de actividades, de acuerdo a lo establecido en el Código Orgánico Tributario.

Cabe destacar que, el SENIAT en busca de maximizar la recaudación fiscal ha relacionado el proceso de facturación con el de recaudación de impuestos, a través de diversas empresas, denominadas contribuyentes especiales, en el rol de agentes de recaudación, las cuales tienen el deber y obligación de enterar al fisco lo correspondiente a las retenciones de impuestos (IVA o ISLR), realizadas sobre las facturas emitidas por los diferentes proveedores.

La empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A ubicada en la Urb. San Rafael Calle 10, local 2, Los Guaritos. Maturín Estado Monagas, la cual se dedica a la instalación de un amplio sistema de protección y resguardo de bienes, mediante sus servicios de sistemas eléctricos de seguridad, monitoreo, circuito cerrado de televisión (CCTV), cercado eléctrico, vigilancia y servicio de seguridad en el hogar, aplica como proceso previo a la emisión de la factura un convenio entre las partes para la prestación del servicio, este convenio se realiza de forma escrita y formal especificando las características de prestación del servicio y tiempo. Ya en este momento se emite la factura, utilizando formatos elaborados por imprentas autorizadas por el SENIAT, es decir, Forma Libre la cual es fiel garante de la transacción realizada y sus condiciones posteriores. Por ultimo, la misma factura genera procesos posteriores de contabilizacion, registro de la transaccion y proceso legales como el pago de impuestos.

Actualmente y como consecuencia de la pandemia que atraviesa el mundo y de la cual Venezuela no escapa, la Empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A presento debilidades y vio afectada en el proceso de facturación, probablemente a causa de los cambios realizados en los horarios de sus trabajadores, quienes se han tenido que turnar para cumplir con sus responsabilidades en la empresa, lo que trajo como consecuencia el retraso en el proceso de facturación, recepción y emisión de factura lo cual incidió en la demora de emisión de las mismas y por ende en la declaración de IVA.

De lo antes expuesto, se realizó una investigación con el fin de analizar el proceso de facturación aplicado en la empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A, para dar respuesta a las siguientes interrogantes:

¿Cómo es el proceso de facturación aplicado en La empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A?

¿Cuál es el procedimiento de control interno aplicado al proceso de facturación de la empresa?

¿La empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A cumple con la normativa legal vigente en materia de facturación?

¿Cuáles son los factores internos que intervienen en el proceso de facturación en la empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A?

## **1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

La investigación está delimitada en un análisis del proceso de facturación durante el primer semestre 2020 aplicado por la empresa

Amazonas Seguridad Electrónica, C.A. Ubicada en la Urb. San Rafael Calle 10, local 2, Los Guaritos. Maturin Estado Monagas.

### **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Analizar el proceso de facturación aplicado por la empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A durante el primer semestre 2020.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

1. Describir el proceso de facturación aplicado por la empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A.
2. Señalar los procedimientos de control interno aplicados al proceso de facturación de la empresa.
3. Determinar el cumplimiento de la normativa legal vigente relacionada con el proceso de facturación en la empresa objeto de estudio.
4. Analizar los factores internos del proceso de facturación aplicado por la empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A.

### **1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La complejidad de las operaciones que efectúan las empresas se incrementa a medida que estas se desarrollan, lo que conlleva a la necesidad de establecer procedimientos que permitan el adecuado funcionamiento de las actividades, por lo que se hace necesario de disponer de métodos de trabajo eficaces para gerenciar y administrar efectivamente los procesos internos. En este sentido los procesos de facturación cumplen una función de vital importancia en toda organización, ya que a través de



esta se puede visualizar los ingresos que percibe la empresa así como los costos y gastos en que incurren.

En tal sentido, la presente investigación se justifica desde los siguientes puntos de vista:

Organizacional, puesto que se analizará el proceso de facturación en la empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A durante el primer semestre 2020 para detectar si esta cumple con la normativa legal vigente en esta materia, la cual servirá como una herramienta de control interno administrativo y contable, que le permitirá a la empresa cumplir con sus obligaciones en el tiempo establecido y de esta forma evitar sanciones del ente regulador y registros errados o no razonables con respecto a los ingresos.

Académico, servirá de apoyo documental para la población estudiantil, orientándolos y aportándoles conocimientos sobre el proceso de facturación. Además, servirá de antecedente para otras investigaciones relacionadas con el tema objeto de estudio. Formando parte así, de la revisión bibliográfica como técnica de investigación.

Personal, permitirá fortalecer los conocimientos aprendidos durante la formación profesional, pudiendo contrastar la teoría con la práctica de este proceso.

## 1.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

**Administración Tributaria:** Conformada por la Dirección General de Impuestos Internos y la Dirección General de Aduanas, con los fines de

administrar los tributos establecidos por el Código Tributario y las demás leyes que establecen impuestos o tasas y sus reglamentos. (Gil, 2013)

**Administrar:** Dirigir los intereses o bienes de una persona o entidad. (Diccionario enciclopédico ilustrado LIBER, p, 19)

**Agente De Retención:** Persona responsable que por designación de la ley u órgano que tenga a su cargo la percepción y fiscalización de tributos. (Moya, 2009)

**Análisis:** Distinción y separación de las partes de un todo, para conocer los principios o elementos que los componen. . (Diccionario enciclopédico ilustrado LIBER, p, 72)

**Cliente:** Quien compra en una tienda o requiere los servicios de un profesional o de una empresa. . (Diccionario enciclopédico ilustrado LIBER, p, 269)

**Contribuyente:** Persona obligada por la Ley al pago de un impuesto. (Esteves, 2011, p. 155)

**Contribuyente Especial:** Es toda aquella persona, natural o jurídica, calificado como tal por la Administración Tributaria (Servicio de Rentas Internas) mediante una resolución fundamentada.

**Deberes Formales:** Son las obligaciones que la Ley impone a contribuyentes, para colaborar con la Administración en el desempeño de sus cometidos. (Araque y Otros, 2018).

**Eficacia:** Es una medida normativa del logro de resultados. La eficacia de una organización se refiere a una capacidad de satisfacer una necesidad

social mediante el suministro de productos (bienes y servicios). (Chiavenato, 2000, pp. 35-36)

**Eficiencia:** Es la relación entre costos y beneficios, enfocada hacia la búsqueda de la mejor manera (thebestway) de hacer o ejecutar las tareas (métodos), con el fin de que los recursos (personas, maquinas, materias primas) se utilicen del modo más racional posible. (Ibídem, p35)

**Empresa:** Organización de personas, capital y trabajo, ya sea de carácter privado, en que se persigue la obtención de un lucro para los socios o los accionistas, o de carácter público, en que se propone realizar un servicio público o cumplir otra finalidad beneficiosa para los intereses generales. (Df. Op)

**Factura:** Este documento consiste en relacionar detalladamente las mercancías compradas, debe contener los nombres y domicilios tanto del comprador, como del vendedor, la fecha, las condiciones, las instrucciones de embarque y las cantidades con la descripción y precio de la mercancía.

**Facturación:** Un sistema de facturación se diseña con el objetivo de registrar y controlar las operaciones de venta de la organización. (Catacora, 1997, p 30)

**Impuesto al Valor Agregado:** Impuesto indirecto que grava según se especifica en su Ley de creación, la enajenación de bienes muebles, la prestación de servicios y la importación de bienes, 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 su ley de creación (Rodríguez, 2013).

**Impuesto sobre la Renta:** Es un tributo nacional; siendo calificado el Impuesto sobre la Renta como un tributo directo y progresivo, la atribución de poder tributario originario debe otorgársele al Poder Nacional (Staback, 2011).

**Normas:** Son las pautas por las que deben regirse los procedimientos y operaciones. (Koontz, 1999)

**Organización:** Grupo de personas que trabajan en forma conjunta en una situación estructurada para lograr un objetivo en común (Mosley, Meggison y Pietri, 2005, p 483)

**Procedimientos:** Es la realización de una serie de labores en forma orgánica y guardando una sucesión cronológica en la manera de realizar las labores. (Catacora, 2000, p 23)

**Proceso de Facturación:** En este proceso se analiza primeramente toda la problemática concerniente al pedido: recepción, procesado de sus datos, aprobación del mismo y, por último, la posibilidad o no del suministro del mismo. (Arias, 2000, p 152)

**SENIAT:** Es el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria es un órgano creado con el objetivo de recaudar y controlar los tributos fiscales en el territorio nacional.

**Ventas:** Esta cuenta controla todas las ventas de mercancías, realizadas por la empresa y que fueron compradas con este fin. (Redondo, 1999)

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo Arias (2012): “Los antecedentes de la investigación se refiere a los estudios previos: trabajos y tesis de grado, trabajos de ascenso, artículos e informes científicos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con nuestro proyecto” (p. 106)

Los estudios que a continuación se mencionan guardan estrecha relación con el tema planteado, los cuales aportaran elementos de carácter teórico – metodológico que servirán de base para la presente investigación.

Un estudio realizado por Méndez Héctor y Ruíz Yeimberth (2017) titulado: **Evaluación del Proceso de Facturación en Relación a los Servicios Prestados en la Empresa Centro Automotriz “Miguelito” C.A Municipio Píritu, Estado Anzoátegui**, en la misma se pretendió evaluar cuáles son las debilidades del proceso de facturación, en el cual se determinó que el proceso de facturación se realiza con lentitud porque no hay una planificación del mismo, además no cuenta con manuales de normas y procedimientos por escritos, ni estrategias que les permita agilizar dicho proceso, lo que trae como consecuencia deficiencias en los actividades ejecutados por el personal que labora en el área, la recepción y emisión de las facturas. La misma fue un estudio de campo con apoyo documental, tomando como población a todo el personal en el área de facturación.

Ñungoso, R y Chirinos, M (2015), realizaron un trabajo titulado: **“Plan de Control Interno de Facturación para la Coordinación de Apoyo a la Comunidad de la Universidad José Antonio Páez”**, ubicada en Valencia estado Carabobo. La coordinación de apoyo a la comunidad Universitaria José Antonio Páez (UJAP), tiene como finalidad medular el diseño, organización y desarrollo del programa de apoyo a la comunidad, la cual es parcialmente financiado por la universidad. Sin embargo, presentaba debilidades en el proceso de facturación, por lo cual el estudio tuvo como finalidad el diseño de un plan de control interno en la coordinación. Metodológicamente se presenta como un proyecto factible apoyado en una investigación de campo. En cuanto a los instrumentos de recolección de datos se empleó el cuestionario con respuestas cerradas aplicadas a la población objeto de estudio conformado por 5 empleados. Una vez analizado los resultados se concluye que no se poseen procedimientos ni formularios administrativos que permitan llevar un control en el área de facturación. Es por ello, que la investigación estuvo dirigida a dar una alternativa de solución en el proceso administrativo.

Por otra parte, se visualizó Sierra, J (2014), en su trabajo de Grado titulado: **“Estrategias para cumplir con las exigencias de facturación para la deducción de los viáticos en la determinación del Enriquecimiento Neto de la empresa Venezolana de Pinturas, C.A.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez. Los deberes de facturación adquieren relevancia y eficacia como deber formal de los contribuyentes y responsables, no obstante existen empresas que por diversas razones no pueden demostrar la totalidad de sus gastos, así como no contar con las facturas que lo justifiquen, tal es el caso de la empresa objeto de estudio; es por ello, que el estudio tuvo como finalidad proponer estrategias para cumplir con las exigencias de facturación para la deducción de los viáticos en la

determinación del enriquecimiento neto de la empresa. Como técnica de recolección de información se empleó la encuesta y como instrumento un cuestionario, el cual fue aplicado a una población conformada por 16 empleados que laboran en la empresa. Para efectos de la muestra se tomó la totalidad de la población. Una vez analizado los resultados se concluye que el personal de la empresa no tiene conocimientos para el llenado de las facturas, ni para presentar las facturas con las debidas formalidades, aspecto que hace requerir de distintas estrategias para mejorar los procesos establecidos para el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Los trabajos anteriormente mencionados brindan un aporte significativo a la presente investigación ya que demuestra la importancia que tiene para una empresa la planificación y organización del proceso de facturación, así como los manuales, normas y procedimientos, de esta forma poder llevar el respectivo control interno en cuanto a los formularios administrativos, específicamente en el área de facturación; estableciendo las estrategias para el cumplimiento de los procesos y obligaciones tributarias.

## **2.2 BASES LEGALES**

El proceso de facturación está regulada por una norma, respecto a las leyes venezolanas vigentes que guardan relación:

### **2.2.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**

#### **Capítulo VII: De Los Derechos Económicos.**

**Art 112** “Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social.”

El artículo citado anteriormente, trata sobre el derecho al libre ejercicio de la actividad económica, así como el rol que cumple el estado en este ejercicio.

**Art 133**“Toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley”

Este artículo nos deja saber los deberes que tiene toda persona de contribuir con el gasto público mediante el pago de impuestos.

**Art 316**“El sistema tributario **procurará** la justa distribución de las cargas publicas según la capacidad económica del o la contribuyente, atendiendo al principio de progresividad, así como la protección de la economía nacional y la elevación del nivel de vida de la población; para ello se sustentara en un sistema eficiente para la recaudación de los tributos”

Podemos decir, que el **Art 316** se refiere al sistema tributario que es quien fijara de forma justa las cargas públicas o impuestos que será cancelado por los contribuyentes dependiendo de su capacidad económica.

**Art 317**“No podrán cobrarse impuestos, tasas, ni contribuciones que no estén establecidas en la Ley, ni concederse exenciones y rebajas, ni otras formas de incentivos fiscales, sino en los casos previstos por las leyes”.

### **2.2.2 Reglamento de la Ley Impuesto al Valor Agregado**

**Art 54.** Los contribuyentes a que se refiere el artículo 5 de esta Ley están obligados a emitir facturas por sus ventas, por la prestación de servicios y por las demás operaciones gravadas. En ellas deberá indicarse en partida separada el impuesto que autoriza este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

Las facturas podrán ser sustituidas por otros documentos en los casos en que así lo autorice la Administración Tributaria.



En los casos de operaciones asimiladas a ventas que, por su naturaleza no dan lugar a la emisión de facturas, el vendedor deberá entregar al adquirente un comprobante en el que conste el impuesto causado en la operación.

La Administración Tributaria podrá sustituir la utilización de las facturas en los términos previstos en esta Ley, por el uso de sistemas, máquinas o equipos que garanticen la inviolabilidad de los registros fiscales, así como establecer las características, requisitos y especificaciones que los mismos deberán cumplir.

Asimismo, la Administración Tributaria podrá establecer regímenes simplificados de facturación para aquellos casos en que la emisión de facturas en los términos de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, pueda dificultar el desarrollo eficiente de la actividad, en virtud del volumen de las operaciones del contribuyente.

En toda venta de bienes o prestaciones a no contribuyentes del impuesto, incluyendo aquellas no sujetas o exentas, se deberán emitir facturas, documentos equivalentes o comprobantes, los cuales no originan derecho a crédito fiscal. Las características de dichos documentos serán establecidas por la Administración Tributaria, tomando en consideración la naturaleza de la operación respectiva

### **2.2.3 Reglamento de la Ley de Impuesto Sobre La Renta**

La Obligación de emitir facturas, constituye un deber formal en otras legislaciones y se encuentra tipificada en el Reglamento de la Ley de Impuesto sobre la Renta, en el **artículo 175** y reza lo siguiente:

“Los contribuyentes y responsables a que se refiere el artículo 7 de la ley, que emitan facturas u otros documentos equivalentes que autorice la Administración Tributaria, órdenes de entrega o guías de despacho, notas de débito, notas de crédito, soportes o comprobantes, relacionados con la ejecución de operaciones correspondiente a la actividad del contribuyente, deberán cumplir con las disposiciones vigentes establecidas por la Administración Tributaria sobre la impresión y emisión de facturas en materia de Impuesto al Valor Agregado y las demás disposiciones que a tal efecto este dicte. Los ilícitos formales relacionados con la obligación de emitir y exigir comprobantes serán sancionados de acuerdo a la normativa prevista en el Código Orgánico Tributario.” (p. 50).

#### **2.2.4 Código Orgánico Tributario**

**Art.101** “Constituyen ilícitos tributarios formales relacionados con el deber de emitir, entregar o exigir facturas u otros documentos:

1. No emitir facturas u otros documentos obligatorios o emitirlos en un medio no autorizado por las normas tributarias.
2. Emitir facturas u otros documentos cuyos datos no coincidan con el correspondiente a la operación real o sean ilegibles.
3. No conservar las copias de las facturas u otros documentos obligatorios, por el lapso establecido en las normas tributarias.
4. Alterar las características de las máquinas fiscales.
5. Emitir facturas u otros documentos obligatorios con prescindencia total o parcial de los requisitos exigidos por las normas tributarias.
6. Utilizar simultáneamente más de un medio de emisión de facturas y otros documentos, salvo los casos establecidos en las normas tributarias.
7. Utilizar un medio de facturación distinto al indicado como obligatorio por las normas tributarias.
8. No entregar las facturas u otros documentos cuya entrega sea obligatoria.
9. No exigir a los vendedores o prestadores de servicios las facturas u otros documentos de las operaciones realizadas, cuando exista la obligación de emitirlos.

10. Aceptar facturas u otros documentos cuyo monto no coincida con el correspondiente a la operación real.

11. Emitir cualquier otro tipo de documento distinto a facturas, que sean utilizados para informar el monto parcial o total de las operaciones efectuadas, tales como:

Estados de cuenta, reportes gerenciales, notas de consumo, estados demostrativos y sus similares, aun cuando el medio de emisión lo permita”

Sanciones que acarrearán el incumplimiento de los deberes formales en materia de facturación

Quienes incurran en cualquiera de los ilícitos descritos en los numerales 1 al 4, serán sancionados con clausura de diez (10) días continuos de la oficina, local o establecimiento en que se hubiera cometido el ilícito y multa de ciento cincuenta unidades tributarias (150 U.T.).

Quienes incurran en cualquiera de los ilícitos descritos en los numerales 5 al 8 y 11, serán sancionados con clausura de cinco (5) días de la oficina, local o establecimiento en que se hubiera cometido el ilícito y multa de cien unidades tributarias (100 U.T.).

Quien incurra en el ilícito descrito en el numeral 9 será sancionado con multa de cinco unidades tributarias (5 U.T.).

Quien incurra en el ilícito descrito en el numeral 10 será sancionado con multa de diez unidades tributarias (10 U.T.).

La sanción de clausura prevista para los ilícitos establecidos en los numerales 1, 4, 5, 6 y 7, se extenderá hasta tanto el sujeto pasivo cumpla con los respectivos deberes formales y notifique a la Administración Tributaria la regularización de la situación que dio origen al ilícito.

Corregida la situación que motivó la aplicación de la sanción la Administración Tributaria procederá en forma inmediata a levantar la medida de clausura.

La sanción de clausura prevista en este artículo se aplicará sólo en el lugar de la comisión del ilícito, aún en los casos en que el sujeto pasivo tenga varios establecimientos o sucursales.

Este artículo hace referencia a las sanciones que constituyen ilícitos tributarios formales relacionados con el deber de emitir, entregar o exigir facturas u otros documentos.

## **2.3 BASES TEÓRICA**

### **2.3.1 Procesos**

Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

### **2.3.2 Procesos Administrativos**

El proceso administrativo es un conjunto de etapas (planificación, organización, dirección y control) cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficiente posible; estas cuatro etapas son imprescindibles para la buena gestión gerencial. Todo equipo directivo debe dominarlas y tenerlas en cuenta de cara a cualquier proyecto.

El proceso administrativo es continuo. No se trata de realizar cada una de las etapas y todo termina ahí. Cuando termina un ciclo, se pasa al siguiente. Normalmente se utiliza para el objetivo general de la empresa, objetivos particulares o incluso para proyectos menores.

### **2.3.3 Proceso de Facturación**

Arias (2000) refiere “En este proceso se analiza primeramente toda la problemática concerniente al pedido: recepción, procesado de sus datos, aprobación del mismo y, por último, la posibilidad o no del suministro del mismo”. (p 152).

El proceso de elaboración de facturas se inicia, con el procedimiento de envío y distribución de la mercancía o, en su caso, de la presentación del servicio, con el correspondiente visto bueno por parte del cliente. De este último paso nacerá la factura y con ella las etapas asociadas al cobro, como son el vencimiento de la deuda, el cobro en sí mismo.

### **2.3.4 Procedimiento para la Elaboración y Emisión de la factura**

Como proceso previo a la emisión de una factura debe existir un convenio entre las partes de comprar un bien o servicio y pagar un determinado valor de contado o a plazos. Este convenio puede ser verbal en el caso de una simple compra en el comercio, o puede ser un convenio escrito y formal en el caso de una empresa y un bien más complejo y de mayor cuantía. Luego debe realizarse la entrega formal del bien o el acuerdo para las entregas parciales en el tiempo, y en el caso del servicio prestarse o especificarse las características de prestación en el tiempo. Ya en este momento, se emite la factura, sea en forma manual utilizando una forma preimpresa o por medios electrónicos, la cual es fiel garante de la transacción realizada y sus condiciones posteriores.

Por último, la misma factura puede generar procesos posteriores de contabilización, registro de la transacción, distribución de estadísticas comerciales, labores operativas y administrativas como el recaudo de dinero

o el despacho de mercancías, y procesos legales como el pago de impuestos. Adicionalmente, la factura sirve de documento legal para realizar reclamaciones futuras en el caso de incumplimiento de los acuerdos.

### **2.3.5 Importancia del Proceso de Facturación para la Empresa**

Es un medio de control estricto que permite hacer un conteo y sumatoria de todos los ingresos percibidos, así como todos los gastos desembolsados en un periodo determinado. Así mismo, es el medio de respaldo y prueba física de las operaciones de la entidad o empresa.

### **2.3.6 Objetivos de la Facturación**

Según Suarez, la facturación debe tener como objetivos a cumplir, entre otros, los siguientes:

1. Registrar las operaciones de cobro de la empresa como fuente añadida de información de gestión.
2. Reducir el período de maduración. Es fundamental reducir el tiempo que va desde el pedido del cliente hasta que se dispone de los fondos de cara a disminuir los saldos necesarios de stocks y clientes, lo que llevará a aumentar la rentabilidad de la empresa.
3. Minimizar el número de reclamaciones y errores para ofrecer una mejor imagen al cliente. Es importante evitar errores en la facturación porque originan una carga burocrática en el cliente que molesta mucho y, en ocasiones, puede producir la reducción y pérdida de sus pedidos.
4. Simplificar y racionalizar el proceso de facturación. Es éste un proceso muy repetitivo, por lo que conviene que sea lo más simplificado posible para que los costes del proceso sean los mínimos posibles.
5. Procesos legales como el pago de impuestos (Impuesto al Valor Agregado)

### **2.3.7 Facturación**

Suárez, señaló que el proceso de facturación es “de los más desarrollados en las empresas, ya que está directamente ligado a la relación comercial con los clientes, además de tener que seguir una normativa legal en cuanto a datos de facturas, Impuestos Sobre el Valor Añadido”. (p. 133).

Debido al gran número de datos que se deben tratar y el control que se debe tener sobre la facturación, normalmente es un proceso muy mecanizado. Las grandes diferencias entre unos sistemas de facturación y otros surgen normalmente en los sistemas de control de facturas, tratamiento automatizado de los pedidos, comunicación con los clientes a causa de incidencias, entre otros.

### **2.3.8 Factura**

Se puede señalar que la factura es un documento tributario y venta que registra la transacción comercial obligatoria y aceptada por ley. Este comprobante acredita la venta de mercancías u otros efectos, porque con ella queda concluida la operación; ya que este documento registra el hecho imponible y las características del mismo, es fundamental en el sistema tributario.

Miller (1998) señala:

La factura es un documento de uso frecuente en el cual se registran diversos datos que permiten identificar un negocio jurídico concreto, como por ejemplo; la venta de un bien, el pago de un canon de arrendamiento, la prestación de un servicio, la fabricación de un producto, entre otros. Normalmente, la factura describe la naturaleza, la calidad y las condiciones de una mercancía o de un servicio; el precio y los eventuales descuentos que

se conceden sobre el mismo; las condiciones de pago o de la contraprestación correspondiente que hayan pactado previamente las partes; quien fabrica o suministra el bien o quien presta el servicio; y en general, en el que se hacen todas las anotaciones usuales y pertinentes para describir el negocio jurídico en virtud del cual dicho documento ha sido emitido. Es posible que la factura emita como consecuencia de la ejecución de un contrato escrito, previamente celebrado por las partes que intervienen en el negocio jurídico, pero no es poco usual que la factura misma contenga el convenio entre las partes o que se emita como consecuencia de un control verbal. (p. 20)

### **2.3.9 Elementos que debe tener la factura**

Providencia Administrativa N°/SNAT/2011/00071

En el capítulo III de la factura indica el siguiente artículo:

Artículo 13 Las facturas emitidas sobre formatos o formas libres, por los contribuyentes ordinarios del impuesto al valor agregado, deben cumplir los siguientes requisitos:

1. Contener la denominación de "Factura".
2. Numeración consecutiva y única.
3. Número de control pre-impreso.
4. Total de los números de control asignados, expresado de la siguiente manera "desde el N° hasta N°".
5. Nombre y apellido o razón social, domicilio fiscal, número de Registro Único de Información Fiscal (RIF) del emisor.
6. Fecha de emisión constituida por ocho (8) dígitos.
7. Nombre y apellido o razón social, número de Registro Único de Información Fiscal (RIF), del adquirente del bien o receptor del servicio. Podrá prescindirse del número de Registro Único de Información Fiscal (RIF), cuando se trate de personas naturales que no requieran la factura a efectos tributarios, en cuyo caso deberá expresarse, como mínimo, el número de cédula de identidad o pasaporte, del adquirente o receptor.
8. Descripción de la venta del bien o de la prestación del servicio, con indicación de la cantidad y monto. Podrá omitirse la cantidad



en aquellas prestaciones de servicio que por sus características ésta no puede expresarse. Si se trata de un bien o servicio exento, exonerado o no gravado con el impuesto al valor agregado, deberá aparecer al lado de la descripción o de su precio, el carácter E separado por un espacio en blanco y entre paréntesis según el siguiente formato: (E).

9. En los casos que se carguen o cobren conceptos en adición al precio o remuneración convenidos o se realicen descuentos, bonificaciones, anulaciones y cualquier otro ajuste al precio, deberá indicarse la descripción y valor de los mismos.

10. Especificación del monto total de la base imponible del impuesto al valor agregado, discriminada según la alícuota, indicando el porcentaje aplicable, así como la especificación del monto total exento o exonerado.

11. Especificación del monto total del impuesto al valor agregado, discriminado según la alícuota indicando el porcentaje aplicable.

12. Indicación del valor total de la venta de los bienes o de la prestación del servicio o de la suma de ambos, si corresponde.

13. Contener la frase “sin derecho a crédito fiscal”, cuando se trate de las copias de las facturas.

14. En los casos de operaciones gravadas con el impuesto al valor agregado, cuya contraprestación haya sido expresada en moneda extranjera, equivalente a la cantidad correspondiente en moneda nacional, deberán constar ambas cantidades en la factura, con indicación del monto total y del tipo de cambio aplicable.

15. Razón social y el número de Registro Único de Información Fiscal (RIF), de la imprenta autorizada, así como la nomenclatura y fecha de la Providencia Administrativa de autorización.

16. Fecha de elaboración de los formatos o formas libres por la imprenta autorizada, constituida por ocho (8) dígitos.

### **2.3.10 Medios de Emisión de la Factura**

Art 6 providencia SNAT/2011/0071

- 1- Formato elaborados por imprentas autorizadas por el SENIAT
- 2- Formas libres elaboradas por imprentas autorizadas por el SENIAT
- 3- Maquinas Fiscales.

### **2.3.11 Importancia de la Factura**

En resumidas cuentas, la importancia de la factura radica que la misma es el justificante fiscal de la entrega de un producto de la provisión de un servicio.

Al respecto Mailxmail (2012), comenta sobre la importancia de facturar lo siguiente “una de las claves del éxito para las empresas es hacer bien la facturación de las ventas, ya que el éxito no está solo en vender sino también en cobrar las facturas”.(p. 25).

Una factura es un instrumento tributario de compra y venta que reconoce el convenio comercial obligatorio y reconocido ante la ley. Por ser un documento legal para el respaldo de toda transacción contablemente, que le da el derecho al vendedor de reclamar una deuda con el comprador y viceversa el comprador tiene el respaldo de la compra y la responsabilidad de cancelación de la misma, la información que se manifiesta en la misma debe ser fidedigna.

En la misma el vendedor debe hacer manifestar en forma detallada cada producto o servicio que esté involucrado en el intercambio o venta, señalando todas las condiciones de la misma, ya que debe ser emitida en dos o tres copias, para evidenciar los registros en el sistema tributario. Asimismo debe permitir tanto al vendedor como al comprador poder respaldar todos los ingresos y egresos económicos que hayan generado mensualmente para efectos tributarios y en el caso de procedimientos para una exportación.

La extensión de facturas en cualquier establecimiento de comercio es total obligatoriedad y responsabilidad del usuario exigirla a la culminación de

cualquier operación, ya que de esto depende la transparencia contable en la declaración de los impuestos de cada uno de los contribuyentes en cualquier país.

### **2.3.12 Factores Internos que Intervienen en el Proceso de Facturación**

Los factores internos que intervienen en el proceso de facturación son todos aquellos que se originan en el propio contexto interno de una empresa. Deben ser controlados y gestionados por la misma.

Dentro de los factores internos se encuentran los siguientes:

- a) Administrativa
- b) Técnica
- c) Dinámica Interna

#### **Factor Administrativo**

A lo largo de la vida el ser humano se vincula en una serie de organizaciones, ya sean formales o informales, que tienen como propósito alcanzar una meta en común, a través de diversos planes establecidos y de los recursos con los que cuenta. Es en ese momento cuando nace el sentido del factor administrativo, es decir, aquel proceso que llevan a cabo los miembros de una organización para lograr captar sus objetivos.

Dentro de los factores administrativos se encuentran:

1. Planificación: Planificar abarca definir los objetivos y las metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzar esas metas y preparar una amplia jerarquía de planes para integrar y

coordinar las actividades. Así pues, también se refiere a los fines (lo que se hará) y los medios (como se hará).

La planificación también se puede definir en términos de lo formal o lo Informal. En el caso de los planes informales, poco de su contenido se pone por escrito, suponiendo que se escriba algo. Lo que se hará está en la mente de uno o unas cuantas personas. Es más, los objetivos de la organización rara vez son expresados verbalmente. Esto por lo general se refiere a la planificación en muchos negocios pequeños. En La planificación formal se presentan por escrito objetivos específicos a los miembros de la organización. Esto quiere decir que la gerencia define con claridad el camino que quiere seguir, para ir desde el punto en que se encuentra hasta el punto donde quiere llegar.

2. Organización: Conformar la importancia de los componentes básicos de la estructura de la organización, el proceso implica tomar decisiones respecto a cómo se asignaran los trabajos, cuáles serán las reglas que rijan el comportamiento de los integrantes de la organización e incluye determinar qué tareas se llevarán a cabo, cómo serán realizadas, quién las ejecutará, cómo estarán agrupadas, quién depende de quién y dónde serán tomadas las decisiones.
3. Dirección: Es otro componente de la administración. Los gerentes están dirigiendo cuando motivan a los empleados, coordinan las actividades de otros, eligen el canal más eficaz de comunicación y resuelven conflictos entre los miembros.
4. Control: Después de que se han establecido las metas, se han formulado los planes, se ha definido el orden de la estructura y se ha contratado, capacitado y motivado al personal; también es necesario revisar que las cosas marchan como es debido y que se vigile el

desempeño de la organización. Tendrá que comparar el desempeño real con las metas establecidas con anterioridad. Si se llegaran a presentar desviaciones sustantivas, el gerente será el responsable de volver a llevar a la organización por el buen camino. Cuando hablamos del proceso de controlar, nos referimos a este método de vigilar, comparar y corregir

### **Factor Técnico**

1. Capacitación: Es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.
2. Recursos: Este factor no sólo hace alusión al índole económico; los hay humanos, financieros y físicos. Son todos los elementos que se necesitan para cumplir las actividades y así alcanzar las metas y en consecuencia obtener los objetivos
  - a) Humanos: Hace referencia a la estructura de la organización y la distribución de responsabilidades entre sus miembros.
  - b) Financieros: Ingresos monetarios que recibe la organización y que se comprometen en los gastos administrativos que demanda los procesos de legalización, mantenimiento de planta física, ejecución de proyectos y otros que en cumplimiento de los objetivos se deriven.
  - c) Físicos: Domicilio de la organización de la empresa que contempla el inmueble, los elementos de oficina u otros que dependen de la gestión de la organización.

### **Dinámica Interna del Grupo**

Se entiende por dinámica interna de grupo la suma de fuerzas y energías que surgen de la conducta de los individuos en el grupo, así como

las que surgen de la relación de unos con otros para producir la actividad grupal.

Los elementos que intervienen dentro de la dinámica interna de un grupo son:

1. **Atmosfera:** Es la disposición de ánimo o sentimiento difundido en el grupo. El ambiente físico en el que el grupo actúa, es importante para ayudar a determinar la atmósfera del grupo
2. **Normas del grupo:** Las normas se pueden presentar en forma implícita o ser expresadas claramente. En función de la satisfacción individual es importante que las normas sean claras, concertadas y se cumplan.
3. **Identidad o sentimientos del “nos”:** Se puede definir como el sentimiento de pertenencia al grupo..
4. **Definición del papel general:** Identifican las responsabilidades de los integrantes de la organización para lograr sus objetivos. Aquellas organizaciones que identifican claramente las funciones de sus miembros, logran sus objetivos en la mayoría de los casos.
5. **Esquemas de comunicación:** La comunicación es definida como un proceso mediante el cual se transmiten ideas, sentimientos y pensamientos, la comunicación reside en el núcleo del proceso grupal. Para que la organización funcione de manera eficaz, es preciso que los miembros puedan comunicarse con facilidad y eficiencia.
6. **Participación:** Se define como la intervención en un suceso, en un acto o en una actividad, es decir, la capacidad que tienen los empleados de involucrarse en las actividades que se llevan a cabo dentro de una organización.

### **2.3.13 Principales Fuentes de Ingresos del Estado**

Los ingresos del Estado se pueden clasificar en dos grandes grupos; ingresos originarios o de derecho privado e ingresos derivados o de derecho público. Los ingresos originarios corresponden a todos aquellos recursos que obtiene el Estado al explotar su patrimonio propio y suelen clasificarse a su vez en tres grupos: ingresos territoriales, del dominio comercial e industrial y del dominio financiero.

Los ingresos territoriales son los que puede obtener el Estado por medio de la explotación de las riquezas naturales del suelo o subsuelo, como es el caso de la explotación de yacimientos de petróleo, gas, minas, piedras preciosas, frutales, entre otros.

Los ingresos del dominio comercial e industrial son aquellos derivados de la explotación de las empresas del Estado, como por ejemplo, las empresas siderúrgicas, de electricidad y las petroquímicas, entre otras; con el objeto de que éstas cumplan una función social y paguen sus costos, puesto que de lo contrario serían un problema para el país

Los ingresos financieros están constituidos por la gestión financiera del Estado, tal es el caso de la compra y venta de divisas por parte del Banco Central de Venezuela (BCV), o las operaciones del Banco Industrial de Venezuela (BIV), sin embargo, cabe resaltar que cuando se obtuvieren pérdidas en dichas operaciones, las mismas serían absorbidas por el Estado.

El segundo grupo de ingresos conformado por los ingresos derivados o de dominio público, está constituido por todos aquellos recursos que obtiene el Estado en virtud de su soberanía; tal es el caso de los tributos que se aplican a los ciudadanos, entre los cuales podemos nombrar; los impuestos,

las tasas, las contribuciones especiales, los ingresos parafiscales y en otros casos, las operaciones de crédito público.

Así, los impuestos constituyen la principal fuente de ingresos de un país, definiéndose como una “prestación pecuniaria, obtenida de los particulares autoritariamente, a título definitivo, sin contrapartida para la cobertura de las cargas públicas o para otros fines del Estado” (Moya, 2009)

Los impuestos pueden clasificarse a su vez en directos e indirectos; donde los primeros recaen directamente sobre el generador de los enriquecimientos como es el caso del ISLR, y los indirectos son aquellos que gravan una actividad económica o un servicio prestado por el Estado.

Las tasas representan una forma híbrida de imposición, siendo establecidas por el Estado en virtud de su facultad discrecional, brindando una contraprestación a quien lo paga. En el caso de las contribuciones, el Estado realiza una obra que beneficia las propiedades de los particulares y por esto podría exigir una retribución pecuniaria.

El otro tipo de impuesto son los ingresos parafiscales, que se definen como un medio de obtención de recursos mediante el pago que hacen los usuarios de un servicio público determinado y con el aporte en algunos casos del Estado; tal es el caso del Seguro Social Obligatorio y del Instituto Nacional de Cooperación Educativa (INCE). Otro tipo de ingresos utilizado por el Estado lo constituye el Crédito Público, el cual es una fuente de ingresos por medio del endeudamiento externo o interno.



### **2.3.14 El Gasto Público y Justificación de los Tributos**

El gasto público es la causa principal que requieren los gobiernos para implementar las medidas necesarias de recaudación de ingresos, bien sea por medio de la producción nacional o por la vía de los impuestos.

Los gastos públicos son: “Las erogaciones generalmente dinerarias que realiza el Estado en virtud de ley para cumplir sus fines consistentes en la satisfacción de necesidades públicas.” (Armijo, 2014).

Para poder satisfacer las necesidades de la colectividad es importante mantener la proporcionalidad entre los recursos para cubrir el gasto público, lo que quiere decir, que el gasto se encuentre razonablemente justificado, siempre que se cuente, con los recursos posibles para satisfacerlos.

Es de vital importancia que los ingresos no estén al margen de los gastos públicos, ya que no pueden tratarse estos dos elementos en forma independiente, porque, los ingresos son devueltos a los contribuyentes y a la colectividad en forma de gasto público; es decir, abren el camino a los ingresos público.

En definitiva, se considera que el gasto público, como elemento de las finanzas públicas de un país, es el detonante directo para la determinación de los ingresos o recursos que debe obtener un Estado para sufragar las necesidades del colectivo, ya sea en forma coactiva (tributos) o voluntaria de la economía de los particulares y del uso de sus bienes. También se les conoce como gastos ordinarios y extraordinarios, respectivamente.

### **2.3.15 Política Fiscal**

La política fiscal se sustenta en la determinación de la elección de los gastos públicos a realizarse y de los ingresos a obtenerse; para de esta forma, poder cumplir con los fines del Estado, que no son otros que satisfacer las necesidades del colectivo.

El gobierno debe depender en mucho de la recaudación fiscal y el gasto, según los partidarios de la política fiscal, donde el gasto suele adoptar la forma de pagos de transferencia que no proporcionan bienes ni servicios, pero sí proyectos de desarrollo de la infraestructura como la construcción de carreteras y hospitales o inversiones en otros programas (Zambrano, 2018).

La política fiscal se fundamenta en la obtención de los ingresos por medio de la recaudación de los impuestos, considerándolos como una de las principales fuentes de satisfacción de las necesidades de la colectividad en complemento con una buena planificación para la redistribución de los mismos.

### **2.3.16 El Sistema Tributario Venezolano**

La importancia del conocimiento de la evolución del sistema tributario venezolano estriba en el hecho de que podría ayudar a determinar las causas arraigadas en la educación del venezolano o en su costumbre, la forma en que ésta afecta de alguna manera la conciencia del mismo, produciéndole una actitud de incumplimiento con los deberes formales establecidos.

En Venezuela, la conciencia tributaria realmente carecía de importancia, ya que la mayor de las fuentes de los ingresos producidos en el país se debía a la renta petrolera, lo que se traducía en el país en menor

esfuerzo de parte de los ciudadanos para sobrellevar las cargas y en consecuencia, un escaso nivel de madurez tributaria.

Esta situación ha cambiado paulatinamente, al no ser suficientes los ingresos por la renta petrolera, se creó la necesidad de buscar otra fuente de financiamiento por medio de la imposición sobre los enriquecimientos o bienes que perciben los ciudadanos. Se inició entonces, un esfuerzo para la modernización del Estado, donde principalmente se procuraba solucionar la grave crisis del sistema de las finanzas públicas, y reemplazar el sistema rentista, por supuesto con la ayuda de organismos multilaterales y analizando las experiencias en otros países.

Todo cambio trae consigo procesos de transformación, en donde, se persigue buscar estrategias que nos conduzcan al logro de los objetivos; una de las primeras estrategias adoptadas en Venezuela, comenzó en el año 1989, cuando la Administración Tributaria propuso el Impuesto al Valor Agregado (IVA). Paulatinamente, el resto de los tributos que conformaban el sistema, fue asumiendo el control.

En 1994, se estructuró el programa en función de la modernización de las finanzas públicas, el cual se denominó, Sistema de Gestión y Control de las Finanzas Públicas (SIGECOF), apoyado por el Banco Mundial (BM), procurando la actualización del marco legal y funcional de la hacienda pública nacional. En esta reforma, se introdujeron innovaciones importantes como la simplificación de los tributos, el fortalecimiento del control fiscal y la introducción de normas que lograran la productividad y la progresividad de la carga fiscal.

Para el año 1996, la importancia del sistema tributario venezolano radicaba en la creación de políticas impositivas y de administración tributaria,

en donde el primer superintendente nacional tributario explicaba que la finalidad de la administración tributaria era reducir drásticamente la evasión fiscal, para consolidar el sistema de finanzas públicas basado en impuestos derivados de la actividad productiva.

La transformación que se presentaba en el país en materia tributaria estuvo respaldada por la creación del Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT), el cual está provisto de autonomía financiera y funcional, siendo la principal Ley rectora de sus funciones, el Código Orgánico Tributario.

Adicional a la creación de este órgano rector y controlador de los impuestos en Venezuela, se adoptó un sistema de contribuyentes especiales, para controlar con mayor precisión a aquellos contribuyentes que representan el mayor potencial para la recaudación de impuestos.

### **2.3.17 Tributos**

El sistema tributario de un país depende de los tributos que en él se establezcan. Por esta razón, es importante definirlos, clasificarlos e indicar la importancia de ellos en los sistemas tributarios. Según Crespo (2016), el tributo se define como "...un tipo de aportación que todos los ciudadanos deben pagar al Estado para que este los redistribuya de manera equitativa o de acuerdo a las necesidades del momento. Exceptuando algunos casos, los tributos se pagan mediante prestaciones monetarias...". Clasificándolos como impuestos, tasas, precios públicos, contribuciones especiales y exacciones parafiscales.

Los tributos al ser los elementos más importantes que conforman el sistema tributario, poseen ciertas características reflejadas de la siguiente

manera: son prestaciones generalmente de dinero que son exigidas por el Estado en ejercicio de su poder de imperio, respetando y basándose principalmente en la capacidad contributiva, conforme a la ley y con el único objetivo de cubrir los gastos para el cumplimiento de los fines del mismo.

Las prestaciones de los tributos son comúnmente en dinero, puesto que es una característica de la economía monetaria de los países; sin embargo, en algunos países se aceptan prestaciones en especie como es el caso de México y Brasil. En Venezuela, las prestaciones producto de los tributos son en dinero.

Los tributos son exigidos por el Estado en ejercicio de su poder de imperio, puesto que siendo el elemento esencial en el sistema tributario, dicho ente ejercerá la coacción sobre el obligado, exigiéndole su contribución al crear un tributo.

Es importante la consideración de la capacidad contributiva, lo que quiere decir que el tributo deberá ser exigido sólo a quienes poseen la disponibilidad económica. Otra solución para resolver esta consideración podría ser, estructurar el sistema tributario de manera tal que quienes representen o tengan mayor capacidad de pago sean los que efectúen el mayor aporte en los ingresos tributarios del Estado.

Los tributos deben estar acordes a la normativa del Estado, lo cual otorga un límite formal en la forma de exigencia a los obligados a contribuir con las cargas públicas, conforme esto al principio de legalidad, además de tener un objetivo claramente definido como fiscal, lo que quiere decir que los ingresos obtenidos de ellos estarán dirigidos a satisfacer las necesidades públicas.

Y entre los factores que caracterizan a los impuestos se tienen los siguientes: (a) la obligación del pago de los mismos, lo cual quiere decir que los impuestos son de obligatoria aceptación por los ciudadanos, esto debido a que se crean mediante un instrumento legal sancionado por la autoridad competente; y (b) los impuestos constituyen un pago definitivo e irreversible, lo cual no otorga ningún privilegio a quién lo paga ni obligación de restituirse.

En líneas generales, los impuestos no prevén una contraprestación a quien lo paga, ya que el fin de ellos es la mejor redistribución de la riqueza y la satisfacción de las necesidades colectivas, buscando que los que menos posibilidades tienen de contribuir con las cargas, puedan tener acceso a los servicios públicos que les sería difícil obtener de manera individual.

En cuanto a la importancia económica de los impuestos, se tiene que constituyen uno de los ingresos más significativos para el país, después de la renta petrolera. Así mismo, no sólo influyen para soportar los gastos públicos, sino también en muchos factores como son la economía, el empleo, la política, entre otros; todos los cuales son factores determinantes para el funcionamiento de un país.

En cuanto a los impuestos existentes en el ámbito venezolano se pueden enumerar de la siguiente manera:

1. Impuesto sobre la Renta;

Impuesto aplicado sobre los enriquecimientos anuales netos y disponibles obtenidos en dinero o en especie. Salvo disposición legal, toda persona natural o jurídica, residente o domiciliada en Venezuela, pagará este impuesto sobre sus rentas de cualquier origen, sea que la causa o la fuente

de ingreso esté situada dentro del país o fuera de él. Las personas naturales o jurídicas no residentes o no domiciliadas en Venezuela, estarán sujetas a este impuesto 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 Venezuela, y en caso de poseerlos, tributarán exclusivamente por los ingresos de fuente nacional o extranjera atribuibles a dicho establecimiento permanente o base fija (Staback, 2011).

## 2. Impuesto al Valor Agregado (IVA);

Impuesto indirecto que grava según se especifica en su Ley de creación, la enajenación de bienes muebles, la prestación de servicios y la importación de bienes, 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 imposables en su ley de creación (Rodríguez, 2013).

## 3. Impuesto sobre alcohol y especies alcohólicas; “impuesto aplicado al alcohol etílico y a las especies alcohólicas de producción nacional o importadas, destinadas al consumo en el país; así como al ejercicio de la industria y del comercio del alcohol etílico y especies alcohólicas.” (Carapa y Otros, 2016).

Estos impuestos son los principales generadores de ingresos tributarios en el país; sin embargo, uno de los más importantes lo constituye el

Impuesto al Valor Agregado (IVA) él cual no solo es aplicado en Venezuela, sino también en la mayoría de los países del mundo.

### **2.3.18 Administración Tributaria: Funciones, Deberes, Facultades, Potestad, Límites**

Las funciones de la administración tributaria se encuentran reglamentadas en el Código Orgánico Tributario, sin embargo, podrían ser enfocadas de manera general de la siguiente manera:

- 1 La Supervisión, control, fiscalización de los impuestos de su competencia. Esta función abarca la realización de planes destinados a la permanente fiscalización y control de los tributos, según su naturaleza y complejidad, para minimizar los índices de elusión o evasión por parte de los contribuyentes, así como para promover, mediante medidas persuasivas, al cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.
- 2 La recaudación propiamente dicha. Esta función está concebida como el proceso de cobro y enteramiento de los recursos en la Tesorería Nacional. Comprende La implementación de mecanismos autónomos para la recepción de los ingresos de origen tributario o la elaboración de programas y acuerdos con la banca comercial destinados a este fin.
- 3 La aplicación e interpretación de las leyes tributarias. Comprende una extensa labor como la elaboración de dictámenes, respuestas a consultas, resolución de escritos de descargos, recursos jerárquicos, de revisión, solicitudes de anulación, solicitudes de reintegro y en general la atención de cualquier petición que lleve implícito una aplicación o interpretación de leyes de contenido tributario.
- 4 Registro de Contribuyente. Consiste en la elaboración de un registro seguro, confiable, sencillo, preferiblemente único de los sujetos pasivos



de las obligaciones tributarias. El registro debe ser lo suficientemente versátil y completo para identificar todos los datos importantes de los sujetos pasivos, así como para conocer de manera ágil la situación fiscal de cada contribuyente.

- 5 Otorgamiento de licencias y permisos especiales. Comprende la autorización para el ejercicio de ciertas actividades sobre las cuales la administración tributaria debe ejercer control y supervisión, como por ejemplo la licencia de licores, la autorización para agentes aduanales, establecimientos de almacenes, depositarias, entre otros.
- 6 Divulgación e información. Función que comprende la difusión masiva de las leyes, decretos, resoluciones de contenido tributario, así como las campañas destinadas a promover el cumplimiento voluntario de obligaciones tributarias.
- 7 Recopilación de datos económicos y estadísticos. Esta función implica la recolección de toda la data importante producto de la actividad de la administración con los contribuyentes. Se generará entonces data por sectores económicos, índices de actividad, márgenes de recaudación y se proveerán los informes necesarios para definir políticas tributarias del país (Cruz, 2012).

La Administración Tributaria además de funciones tiene deberes para con el contribuyente, los cuales son enunciados a continuación:

1. Resolver peticiones. La Administración Tributaria está obligada a dictar resolución de toda petición planteada por los interesados en un plazo de treinta días hábiles, a partir de su presentación.
2. Resolver recursos administrativos. La Administración Tributaria está obligada a decidir en los lapsos legales, los recursos administrativos interpuestos por los contribuyentes.

3. Expedir certificados de solvencia. Cuando los contribuyentes, responsables o terceros con interés legítimo, deban acreditar el cumplimiento de obligaciones tributarias, solicitarán un certificado a la Administración Tributaria, el cual deberá expedirlo en un plazo no mayor de tres días.
4. Culminar el sumario administrativo. La Administración Tributaria mediante resolución deberá notificar oportunamente al contribuyente de la culminación del sumario administrativo.
5. Reajustar el valor de las unidades tributarias. Se debe ajustar a comienzo de cada año por resolución y previa opinión favorable de las Comisiones Permanentes de Finanzas del Senado y de la Cámara de Diputados del Congreso de la República, el valor de la unidad tributaria, tomando en cuenta el índice de precios al consumidor del área Metropolitana de Caracas, del año inmediatamente anterior, que publicará el Banco Central de Venezuela antes del 15 de enero de cada año.
6. Procesar denuncias formuladas en formas objetivas.
7. Guardar secreto de las informaciones que obtenga en ejercicio de sus funciones.
8. Remisión de recursos. Remitir al tribunal competente el recurso contencioso tributario interpuesto a través de ella en los plazos establecidos legalmente.
9. Un deber de colaboración, que debe prestar las autoridades civiles, políticas, militares y fiscales de la República, de los Estados, Municipios y particulares, obligados a prestar su concurso a todos los órganos, funcionarios y empleados de fiscalización y a denunciar los hechos de que tuvieran conocimientos que impliquen infracciones a las

disposiciones del Código Orgánico Tributario y de las leyes tributarias especiales. (London, 2017).

Es notorio que las funciones y los deberes de la administración tributaria se confunden puesto que tienden a dar un enfoque de atención y disponibilidad de ayuda al contribuyente, por lo cual es importante que el contribuyente conozca estas disposiciones para garantizar de esta forma una buena defensa ante los servicios de administración tributaria.

En cuanto a las facultades de la administración tributaria se encuentran todos aquellos actos que puede realizar esta para exigir las obligaciones a los contribuyentes y defender los derechos del fisco ante los mismos, siendo la más importante de ellas la referente a los procesos de fiscalización, mediante los cuales, los servicios de administración tributaria tienen la facultad de, previa emisión de la respectiva autorización, exigir al contribuyente todo lo relativo a la aplicación de las leyes, como por ejemplo, la exigencia, intervención o incautación de los libros y documentos contables que se consideren necesarios, así como requerir información a terceros, practicar inspecciones en los locales, tomar posesión de bienes, celebrar convenios con los contribuyentes y brindar orientación, entre otras acciones.

En cuanto a los límites de la administración tributaria, se refieren a la potestad fiscalizadora de la misma. Por ejemplo, en el caso de la exhibición de los libros, es fundamental contar con la autorización respectiva, tal como lo señala Mantilla (2017):

Como en todo el resto de los casos, sólo el funcionario debidamente autorizado por la Administración Tributaria respectiva, puede solicitar la exhibición de libros, documentos, etc., y la razón es muy sencilla, la fiscalización tributaria se lleva a cabo, como toda la actuación de la Administración, a través de un procedimiento administrativo. Un trámite esencial a la validez de

ese procedimiento administrativo es la autorización formal del funcionario que lo lleva a cabo; sin tal autorización el procedimiento no nace válidamente.

Las facultades, deberes, potestad y límites de la administración tributaria, están dirigidos a cumplir y hacer cumplir las disposiciones establecidas en la normativa; por lo que resultan ser de vital importancia su conocimiento, tanto para el contribuyente como para los agentes fiscalizadores, para de esta forma, poder saber y defender sus derechos, y así evitar la aplicación de sanciones fuera de lugar.

### **2.3.19 Sujeto Activo y Sujeto Pasivo de la Obligación Tributaria**

Cuando se habla de los sujetos activos y pasivos de la obligación tributaria, se hace referencia a las normas reguladoras de las obligaciones tributarias que surgen entre el Estado y los contribuyentes, así como de los derechos y deberes recíprocos, que forman el contenido de una relación especial; la relación Jurídico Tributaria.

El Estado actúa básicamente mediante uno de los poderes que lo integran, el Poder Legislativo y su actuación en la relación jurídica tributaria es atribución del Poder Ejecutivo. En otros casos, el Estado delega la recaudación y administración de los tributos a ciertos entes públicos, a fin de que éstos cuenten con financiamiento autónomo, considerando a este como el sujeto activo de la relación tributaria.

Los sujetos pasivos son aquellos sobre los cuales recae la obligación tributaria, distinguiéndose entre los mismos a los contribuyentes y a los responsables. Al hablar de Contribuyentes se hace referencia al “destinatario legal tributario a quien el mandato de la norma obliga a pagar el tributo por sí

mismo. Como es el realizador del hecho imponible, es un deudor a título propio” (Rodríguez, 2013).

## **2.4 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA**

Amazonas Seguridad Electrónica, C.A fue fundada en el mes de Julio del año 2012, inicio sus actividades de prestación de servicios el mismo año, está ubicada en la Urb. San Rafael Calle 10, local 2, Los Guaritos. Maturín Estado Monagas.

### **2.4.1 Misión**

Es una empresa especializada en Seguridad Física y Electrónica, que cuenta con tecnología de última generación que les permite prestar un servicio eficiente y responsable para lograr la total satisfacción de sus clientes, acorde a sus necesidades.

### **2.4.2 Visión**

Ser una empresa altamente competitiva, exitosa, reconocida y respetada por entregar un servicio de excelencia en la comercialización, integración, instalación y mantenimiento de Sistemas Electrónicos de Seguridad

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En esta fase de investigación se indica las técnicas, métodos y procedimientos que se utilizaron para el logro de los objetivos propuestos.

#### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Se realizó una investigación de campo con apoyo documental, ya que se utilizaron métodos que permitieron obtener los datos en forma directa recabadas de la realidad objeto de estudio a través de las entrevistas no estructuradas que se le aplicaron al personal involucrado en el proceso de facturación en la empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A.

La Investigación de campo para Arias (2012), está definida de la siguiente manera:

Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. Claro está, en una investigación de campo también se emplean datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas, a partir de los cuales se elabora el marco teórico. No obstante, son los datos primarios obtenidos a través del diseño de campo, los esenciales para el logro de los objetivos y la solución del problema planteado. (p. 31).

Por otra parte la investigación se apoyó en la revisión documental, mediante la indagación y análisis de una serie de fuentes documentales, válidas y confiables, del tipo de libros de texto, revisiones de tema, artículos científicos y hemerográficos, así como documentos y reportes técnicos, tal como leyes, códigos, decretos y resoluciones en materia tributaria y proceso de facturación.

En cuanto a la investigación documental Arias (2012) plantea:

Un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos. (p.27)

### **3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio. (Arias, 2012, p. 23).

Para efectos de esta investigación se utilizó el nivel de tipo descriptivo la cual consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (Ibidem p. 24).

El nivel de investigación es descriptivo, puesto que se describieron las características más resaltantes del tema objeto de estudio, destacando la esencia de su naturaleza y de esta forma precisar los elementos vinculados con el proceso de facturación.

Hurtado (2012) indica:

Los estudios descriptivos tienen como objeto la descripción precisa del evento de estudio. Este tipo de investigación, se asocia al diagnóstico. En la investigación descriptiva el propósito es exponer el evento estudiado, haciendo una enumeración detallada de sus características. (p 109)

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población está representada por el personal administrativo (tres personas) que está estrechamente relacionado con el área contable que

laboran en la empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A en donde se enfocó el estudio principalmente en analizar el proceso de facturación aplicado por la misma, así como determinar el cumplimiento de los deberes formales en materia de facturación.

La población objeto de la Investigación, se apoya en el concepto de Arias (2012) el cual la define como: “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”. (p. 81)

La muestra es definido por Arias, 2012 como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”.

En vista de que la población es pequeña y totalmente manejable no será necesaria la aplicación de técnicas de muestreo. Al respecto, (Hernández y Otros, 2010), expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p. 69).

### **3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Conforme al propósito de esta Investigación de campo, la metodología para la recolección de datos, tomando como base fuentes primarias, se utilizó en primer término:

#### **3.4.1 La Observación Directa**

Según Bavaresco, (Citado por Núñez y otros 2019), esta técnica se considera la de mayor importancia, por cuanto “Es la que conecta al investigador con la realidad, es decir con el objeto problema”, (p 96). Esto explica que el investigador se integrará al ambiente donde desempeñan



actividades contables como el proceso de facturación y verificar si estos cumplen con los deberes formales en materia de facturación.

### **3.4.2 Entrevista No Estructurada**

Dirigida al personal administrativo y contable responsables del proceso de facturación objeto de estudio perteneciente a la población seleccionada, se busca abordar los temas referidos al proceso de facturación, el cumplimiento de los deberes formales en esta materia.

Arias (2012) En esta modalidad no se dispone de una guía de preguntas elaboradas previamente. Sin embargo, se orienta por unos objetivos preestablecidos que permiten definir el tema de la entrevista, de allí que el entrevistador deba poseer una gran habilidad para formular las interrogantes sin perder la coherencia. (p. 73)

### **3.4.3 Revisión Documental**

Hernández, Fernández y Baptista (2006) señalan: “Una vez identificadas las fuentes primarias pertinentes, es necesario localizarlas en las bibliotecas físicas y electrónicas, filmotecas, hemerotecas, videotecas u otros lugares donde se encuentren (Incluidos los sitios de internet)”. (p.71).

### **3.4.4 Técnica de Análisis**

Se realizó un análisis cualitativo atendiendo a los resultados obtenidos de la entrevista no estructurada realizada al personal responsable del proceso de facturación en la empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A

Vera (2015):

La investigación cualitativa es aquella donde se estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema. La misma procura por lograr una descripción holística, esto es, que intenta analizar exhaustivamente, con sumo detalle, un asunto o actividad en particular.



### 3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Cuadro N° 1. Sistema de Variables**

Objetivo General: Analizar el procedimiento de facturación aplicado por la empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A durante el primer semestre 2020

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN
Describir el proceso de facturación aplicado por la empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A	Cumplimiento del proceso de facturación.	-Recepción del servicio. -Procesamiento de datos -Aprobación del servicio - Suministro y ejecución del servicio	Revisión y Análisis documental
Señalar los procedimientos de control interno aplicados al proceso de facturación de la empresa	Cumplimiento de los deberes formales en materia de facturación.	-La denominación "Factura" -Organización y control de facturas. -Orden cronológico de las facturas - Descripción de la venta del bien o de la prestación del servicio.	Observación directa  Revisión y Análisis documental
Determinar el cumplimiento de la normativa legal vigente relacionada con el proceso de facturación en la empresa objeto de estudio	Cumplimiento de la normativa legal vigente en materia de facturación.	-Inscripción ante el ente regulador SENIAT. -Frecuencia de emisión de las facturas. -Organizar las facturas en orden cronológico -Aplicar las retenciones de IVA correspondientes. -Presentar declaración de IVA semanalmente	Entrevista No Estructurada.
Analizar los factores internos del proceso de facturación aplicado por la empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A	Conocimientos de las debilidades y fortalezas.	-Administrativa -Técnica -Dinámica Interna	Análisis documental.

Fuente: El investigador (2020)

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

En esta etapa de la investigación se presentan los resultados luego de la aplicación de la entrevista no estructurada, para su posterior análisis e interpretación. Al respecto, Balestrini (2008), señala que “El propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcione respuestas a las interrogantes de investigación” (p. 169) lo anteriormente señalado permitió dar respuesta a los objetivos específicos planteados, relacionados con el proceso de facturación aplicado en la empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A durante el primer semestre 2020.

La información resultante tanto de la investigación documental como la de campo, se presenta por categorías de ítems, para los cuales se utilizó la observación directa, la entrevista no estructurada y la revisión documental.

Así, las categorías de análisis son las siguientes:

- ✓ Categoría 1. “Proceso de Facturación”.
- ✓ Categoría 2. “Procedimientos de control interno aplicados al proceso de facturación”.
- ✓ Categoría 3. “Cumplimiento de la normativa legal vigente relacionada con el proceso de facturación”.
- ✓ Categoría 4. “Análisis de los factores internos del proceso de facturación”.

Cada una de las categorías, es estudiada a través de los indicadores de las variables o eventos en estudio.

#### **4.1 PROCESO DE FACTURACIÓN APLICADO POR LA EMPRESA AMAZONAS SEGURIDAD ELECTRÓNICA, C.A.**

Para dar respuesta al primero objetivo específico planteado se describe el proceso de facturación que consiste en analizar primeramente toda la problemática concerniente al pedido: recepción, proceso de sus datos, aprobación del mismo y, por último, la posibilidad o no del suministro.

El proceso de elaboración de facturas se inicia, con el procedimiento de envío y distribución de la mercancía o, en su caso, de la prestación del servicio, con el correspondiente visto bueno por parte del cliente. De este último paso nacerá la factura y con ella las etapas asociadas al cobro, como son el vencimiento de la deuda, el cobro en sí mismo.

La empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A cumple a cabalidad con dicho proceso, aplicando previamente a la emisión de la factura un convenio entre las partes para la prestación del servicio, este convenio se realiza de forma escrita y formal especificando las características de prestación del servicio, tiempo y condiciones de pago. En el proceso de facturación interviene el administrador y el asistente administrativo, este ultimo es quien atiende al cliente, elabora el presupuesto y realiza la descripción del servicio; si el cliente acepta la propuesta el asistente administrativo remite la información al administrador para su revisión y posterior aprobación, la referida orden es devuelta al asistente administrativo quien se encarga de emitir la factura, utilizando formatos elaborados por imprentas autorizadas por el SENIAT, (Forma Libre), es decir, esta debe tener como mínimo desde la imprenta datos del vendedor y la imprenta, así como el número de control fiscal, los demás datos los llena el sistema

electrónico, no se puede emitir manual; la cual es fiel garante de la transacción realizada y sus condiciones.

Una vez realizado este proceso el administrador envía por correo electrónico un formato en excel indicando las ventas y compras del periodo al contador público quien presta sus servicios profesionales de forma externa. Éste crea y registra el libro de ventas y compras validando de esta forma la contabilidad para posteriormente hacer la respectiva declaración de impuestos.

Es conveniente indicar que la empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A lleva en forma debida y oportuna los libros y registros contables, lo que le permite presentar dentro de los plazos correspondientes las declaraciones y retenciones de IVA.

Para dar constancia que la empresa cumple con las declaraciones de tributos exhibe en la cartelera fiscal las declaraciones y certificados; cumpliendo de esta forma con la providencia SNAT/2011/00071 en materia de facturación, evitando ser sancionada por el incumplimiento de la misma.

La empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A esta calificada como contribuyente especial, y para el momento en que se realizó la presente investigación las declaraciones de impuesto las realizaba semanal; de acuerdo al calendario fiscal para este tipo de contribuyente.

De lo antes expuesto se presenta el siguiente gráfico:

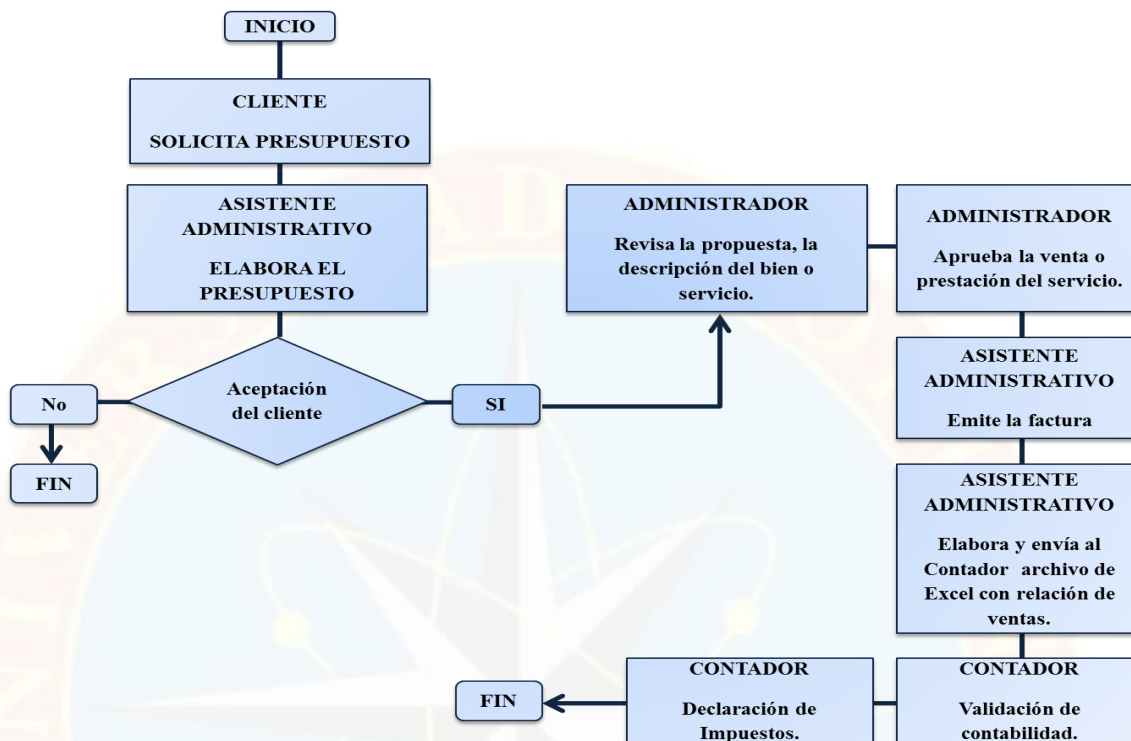


Grafico N° 1 Proceso de Facturación aplicado por la empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A  
Fuente: A. Guanaguaney 2021

## 4.2 PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO APLICADOS AL PROCESO DE FACTURACIÓN DE LA EMPRESA

Se entiende por control interno:

El sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adaptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo a las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos (Walter Sánchez, 2006,p. 28)

El control interno del proceso de facturación se aplica principalmente para gestionar todos los movimientos financieros que posee una empresa o negocio, por lo tanto, en todo proceso de facturación se debe llevar un control oportuno de las facturas emitidas, tomando en cuenta que este aspecto es exigido por la administración tributaria a la hora de una fiscalización.

La empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A realiza un control interno en el proceso de facturación para lo cual utiliza los libros de venta y compra, así como el libro diario y mayor; atendiendo las normas constitucionales y legales vigente en materia de facturación específicamente en el control y registro de las facturas emitidas las cuales llevan un orden cronológico sin omitir datos. En este sentido se realiza la planificación seguida de una buena organización para la posterior ejecución.

Además de esto, para llevar un registro cronológico de las facturas se establecen las siguientes líneas de control:

- 1- El asistente administrativo elabora y especifica las condiciones del convenio de la prestación del servicio para la debida aceptación del cliente.
- 2- El asistente administrativo verifica la tasa oficial de cambio en bolívares establecida en gaceta oficial N 41.446 decreto N 3554
- 3- Antes de emitir la factura el asistente administrativo verifica que todos los datos del cliente estén correctos, además de la descripción del servicio y los cálculos de base e impuestos.
- 4- Se procede a la emisión de la factura.



Cabe señalar que la empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A no cuenta con un manual donde se establezcan formalmente y por escrito el proceso de control interno.



## Libro de Ventas de la Empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A

AMAZONAS SEGURIDAD ELECTRONICA, C.A. RIF.: J-40099430-6
LIBRO DE VENTAS
DEL 09 AL 15-03-2020

N° OP.	FECHA FACTURA	N° RIF	NOMBRE O RAZON SOCIAL	NUMERO DE FACTURA	NUMERO CONTROL	BASE EN \$	IVA EN \$	TOTAL VENTAS CON IVA \$	TOTAL VENTAS INCLUYENDO IVA Bs.	VENTAS NO GRAVADA \$	CONTRIBUYENTE			IVA RETENIDO AL COMPRADOR
											BA SE IM PONIBLE	%	IMPUESTO IVA	
1	10/03/2020	J085041150	JOHN CRANEV	000804	00-000804	2.480,37	396,86	2.877,23	210.773.611,74		181.701.389,43	16%	29.072.222,31	
2	11/03/2020	J301255690	BAKER HUGHES	000805	00-000805	4.000,00	640,00	4.640,00	340.273.611,20		293.339.320,00	16%	46.934.291,20	
3	11/03/2020	J301255690	BAKER HUGHES	000806	00-000806	4.000,00	640,00	4.640,00	340.273.611,20		293.339.320,00	16%	46.934.291,20	
4	11/03/2020	J301255690	BAKER HUGHES	000807	00-000807	487,50	78,00	565,50	41.470.846,37		35.750.729,63	16%	5.720.116,74	
5	11/03/2020	J070391286	CAMERON VEN	000808	00-000808	3.545,79	567,33	4.113,12	301.634.691,96		260.029.906,87	16%	41.604.785,10	
6	11/03/2020	J070391286	CAMERON VEN	000809	00-000809	4.243,79	679,01	4.922,80	361.012.437,12		311.217.618,21	16%	49.794.818,91	
7	11/03/2020	J070391286	CAMERON VEN	000810	00-000810	4.243,79	679,01	4.922,80	361.012.437,12		311.217.618,21	16%	49.794.818,91	
8	11/03/2020	J003297810	SCHLUMBERGE	000811	00-000811	810,00	129,60	939,60	68.905.406,27		59.401.212,30	16%	9.504.193,97	
9	11/03/2020	J003297810	SCHLUMBERGE	000812	00-000812	810,00	129,60	939,60	68.905.406,27		59.401.212,30	16%	9.504.193,97	
10	11/03/2020	J003297810	SCHLUMBERGE	000813	00-000813	4.363,92	698,23	5.062,15	371.231.704,35		320.027.331,33	16%	51.204.373,01	
11	13/03/2020	J400379059	CENTO DE SER	000814	00-000814				8.307.572,00		7.161.700,00	16%	1.145.872,00	
12	13/03/2020	J400379059	CENTO DE SER	000815	00-000815				113.658.540,00		97.981.500,00	16%	15.677.040,00	
<b>Totales:</b>						<b>28.985,16</b>	<b>4.637,63</b>	<b>33.622,79</b>	<b>2.587.459.875,59</b>	<b>0,00</b>	<b>2.230.568.858,27</b>	<b>16%</b>	<b>356.891.017,32</b>	<b>0,00</b>

## Libro de Ventas de la Empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A

AMAZONAS SEGURIDAD ELECTRONICA, C.A. RIF.: J-40099430-6
LIBRO DE VENTAS
DEL 30 -03 AL 05-04-2020

N° OP.	FECHA FACTURA	N° RIF	NOMBRE O RAZON SOCIAL	NUMERO DE FACTURA	NUMERO CONTROL	BASE EN \$	IVA EN \$	TOTAL VENTAS CON IVA \$	TOTAL VENTAS INCLUYENDO IVA Bs.	VENTAS NO GRAVADAS	CONTRIBUYENTE		
											BASE IMPONIBLE	%	IMPUESTO IVA
1	02/04/2020	J085041150	JOHN CRANE V	000816	00-000816	2.480,37	396,86	2.877,23	239.891.027,38		206.802.609,81	16%	33.088.417,57
2	02/04/2020	J301255690	BAKER HUGHES	000817	00-000817	1.000,00	160,00	1.160,00	96.715.823,60		83.375.710,00	16%	13.340.113,60
3	02/04/2020	J301255690	BAKER HUGHES	000818	00-000818	1.000,00	160,00	1.160,00	96.715.823,60		83.375.710,00	16%	13.340.113,60
4	02/04/2020	J003297810	SCHLUMBERGE	000819	00-000819	12.628,05	2.020,49	14.648,54	1.221.332.256,21		1.052.872.634,67	16%	168.459.621,55
5	02/04/2020	J003297810	SCHLUMBERGE	000820	00-000820	16.029,63	2.564,74	18.594,37	1.550.318.867,45		1.336.481.782,29	16%	213.837.085,17
6	02/04/2020	J003297810	SCHLUMBERGE	000821	00-000821	8.863,37	1.418,14	10.281,51	857.228.129,42		738.989.766,74	16%	118.238.362,68
7	02/04/2020	J003297810	SCHLUMBERGE	000822	00-000822	14.966,85	2.394,70	17.361,55	1.447.531.224,45		1.247.871.745,21	16%	199.659.479,23
<b>Totales:</b>						<b>56.968,27</b>	<b>9.114,92</b>	<b>66.083,19</b>	<b>5.509.733.152,12</b>	<b>0,00</b>	<b>4.749.769.958,72</b>	<b>16%</b>	<b>759.963.193,40</b>

### **4.3 CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE RELACIONADA CON EL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA EMPRESA OBJETO DE ESTUDIO**

En Venezuela en las últimas décadas se ha desarrollado un proceso continuo de modernización de infraestructura, mecanismos operativos, preparación del talento humano y reformas del marco normativo a fin de lograr la recaudación máxima en el marco del desarrollo de la cultura tributaria y un eficaz manejo del ingreso en favor del gasto social.

Es así como se han generado reformas que buscan no sólo la fiscalización de los contribuyentes, sino también su formación como corresponsables en el desarrollo de las sociedades que habitan, haciendo hincapié en el cumplimiento de normas y deberes estipulados explícitamente en la ley vigente, así como en la Providencia Administrativa 0071 en materia de facturación.

En el capítulo VII de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en su artículo 112 contempla "...lo relacionado con los derechos económicos que expresa que toda persona puede dedicarse a la actividad económica de su preferencia..." Así mismo, el artículo 133 establece el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley. De igual forma nuestra Carta Magna en los artículos 316 y 317 hace referencia a la recaudación de los tributos y el cobro de impuestos respectivamente. En relación a lo señalado anteriormente, la empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A cumple con la recaudación y pago de impuestos.

En relación al Reglamento de Ley al Valor Agregado (IVA) en el artículo 54 contempla lo siguiente:

Los contribuyentes a que se refiere el artículo 5 de esta Ley están obligados a emitir facturas por sus ventas, por la prestación de servicios y por las demás operaciones gravadas. En ellas deberá indicarse en partida separada el impuesto que autoriza este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley...

Respecto al Reglamento de Ley Impuesto sobre la Renta (ISLR) en su artículo 175 expresa lo siguiente:

Los contribuyentes y responsables a que se refiere el artículo 7 de la ley, que emitan facturas u otros documentos equivalentes que autorice la Administración Tributaria, órdenes de entrega o guías de despacho, notas de débito, notas de crédito, soportes o comprobantes, relacionados con la ejecución de operaciones correspondiente a la actividad del contribuyente, deberán cumplir con las disposiciones vigentes establecidas por la Administración Tributaria sobre la impresión y emisión de facturas en materia de Impuesto al Valor Agregado...

La empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A cumple con la normativa legal vigente en materia de facturación, para lo cual en todos y cada uno de los casos emite las respectivas facturas por las ventas y/o prestación de servicio, contemplado en los artículos anteriormente señalados, evitando de esta forma cometer ilícitos tributarios contemplados en el artículo 101 del Código Orgánico Tributario.

De igual forma la empresa en estudio cumple con la Providencia Administrativa N°/SNAT/2011/00071 en los siguientes artículos:

**Artículo 15** Las facturas emitidas sobre formatos o formas libres, por los sujetos que no califiquen como contribuyentes ordinarios del impuesto al valor agregado, deben contener la siguiente información:

1. La denominación "Factura".
2. Numeración consecutiva y única.

3. Número de control preimpreso.
4. Total de los números de control asignados, expresado de la siguiente manera "desde el N° hasta el N°".
5. Nombre y Apellido o razón social, domicilio fiscal y número de Registro Único de Información Fiscal (RIF) del emisor.
6. La expresión "Contribuyente Formal" o "no sujeto al impuesto al valor agregado", de ser el caso.
7. Fecha de emisión, constituida por ocho (8) dígitos.
8. Nombre y Apellido o razón social y el número de Registro Único de Información Fiscal (RIF) del adquirente del bien o receptor del servicio. Podrá prescindirse del número de Registro Único de Información Fiscal (RIF) cuando se trate de personas naturales que no requieran la factura a efectos tributarios, en cuyo caso deberá expresarse, como mínimo, el número de cédula de identidad o pasaporte del adquirente o receptor.
9. Descripción de la venta del bien o de la prestación del servicio, con indicación de la cantidad y monto.
10. En los casos que se carguen o cobren conceptos en adición al precio o remuneración convenidos o se realicen descuentos, bonificaciones, anulaciones y cualquier otro ajuste al precio, deberá indicarse la descripción y valor de los mismos.
11. En los casos de operaciones cuya contraprestación haya sido expresada en moneda extranjera, equivalente a la cantidad correspondiente en moneda nacional, deberán constar ambas cantidades en la factura, con indicación del monto total y del tipo de cambio aplicable.
12. Indicación del valor total de la venta o la prestación del servicio, o de la suma de ambos, si corresponde.
13. Razón social y el número de Registro Único de Información Fiscal (RIF) de la imprenta autorizada, así como la nomenclatura y fecha de la Providencia Administrativa de autorización.
14. Fecha de elaboración por la imprenta autorizada, constituida por ocho (8) dígitos.

**Artículo 31** Las imprentas autorizadas deben reflejar en las formas libres que elaboren, como mínimo, los siguientes datos:

1. El número de control.
2. El número de Registro Único de Información Fiscal (RIF) del emisor.
3. La razón social y el número de Registro Único de Información Fiscal (RIF) de la imprenta autorizada.
4. Número y fecha de la Providencia Administrativa de autorización para la elaboración de documentos.

5. Los Números de Control asignados, expresados de la siguiente manera "desde el N° hasta el N°."
6. La fecha de elaboración constituida por ocho (8) dígitos.

En ningún caso las imprentas deberán colocar en las formas libres, la denominación y el número del documento

En terminos generales la empresa Amazonas Seguridad Electronica, C.A cumple con la normativa legal vigente en materia de facturación y la providencia administrativa 00071 la cual establece las normas generales de la emision de factura y otros documentos; espacificamente en los articulos 15 y 31. De igual forma cumple con lo contemplado en la Constitucion de la Republica Bolivariana de Venezuela en los articulos 112, 133,316,317 los cuales hacen referencia a los derechos economicos, pagos de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley; asi como la recaudacion de los tributos y el cobro de los impuestos respectivamente, asi mismo cumple con el articulo 54 del Reglamento de Ley del Valor Agregado (IVA) y el articulo 175 del Reglamento de Ley de Impuesto Sobre la Renta (ISLR).

#### **4.4 FACTORES INTERNOS DEL PROCESO DE FACTURACIÓN APLICADO POR LA EMPRESA AMAZONAS SEGURIDAD ELECTRÓNICA, C.A.**

Las empresas involucran de manera implicita y explicita una serie de factores tanto internos como externos que posibilitan u obstaculizan la sostenibilidad de sus funciones y durabilidad en el tiempo, en este sentido se deben reforzar los aspectos positivos mientras que las limitaciones deben ser erradicadas o minimizadas de forma que no desvirtúen el normal funcionamiento del proceso de facturación.

En la presente investigación se analizaron los factores internos del proceso de facturación de la empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A el cual arrojo el siguiente resultado:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
✚ La empresa cuenta con un personal profesional altamente calificado como es el administrador y contador público.	✚ El personal manifiesta falta de motivación por bajos salarios, lo que afecta el ejercicio de sus funciones.
✚ La empresa le ofrece capacitación periódica al personal involucrado en el proceso de facturación.	✚ Los equipos con que cuenta la empresa no son de nueva tecnología.
✚ El personal se mantiene actualizado en lo que en esta área se refiere, mejorando de esta forma la calidad del servicio	✚ No realiza revisiones periódicas de los procedimientos de facturación para identificar aquellas que presentan dificultades.
✚ Llevan un control de las facturas emitidas por periodo, así como la impresión de los documentos relacionados a esta.	✚ Ausencia de un sistema automatizado que facilite el enlace entre el administrador y contador público.
✚ Ofrece excelentes servicios de acuerdo a la necesidad de cada cliente	✚ La empresa no cuenta con un manual donde se establezcan formalmente y por escrito las líneas de control interno.
✚ La empresa cumple con la normativa legal vigente relacionada con el proceso de facturación que aplica.	

De lo antes expuesto se puede deducir que la empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A cuenta con un gran número de aspectos tanto positivos como negativos, sin embargo las debilidades son subsanables en el tiempo y no representan un problema de gran magnitud en el proceso de facturación, en este sentido se deben reforzar las fortalezas a fin de optimizar dicho proceso.



## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

A continuación se presentan las conclusiones establecidas de acuerdo al alcance de los objetivos específicos. En cuanto al proceso de facturación aplicado por la empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A se concluye:

- La empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A cumple rigurosamente con las normas y providencia administrativa 00071 en lo que en materia de facturación se refiere, evitando de esta forma ser sancionada por el incumplimiento de las mismas.
- La recepción y emisión de las facturas de los clientes se lleva de manera adecuada para el cumplimiento de los objetivos establecidos en el proceso administrativo y contable.
- El personal de la empresa conoce las funciones y responsabilidades inherentes a sus cargos, y en cuanto al proceso de facturación se realiza de forma correcta, cumpliendo con los objetivos propuestos.
- La empresa cuenta con un personal altamente calificado y comprometido con el rol que desempeñan en la misma.
- El proceso de facturación que se realiza en la empresa permite llevar un control de las facturas emitidas.
- La empresa no cuenta con un manual donde se establezcan los lineamientos de control interno.
- La empresa cuenta con un archivo con los datos de los clientes habituales, lo cual agiliza el proceso de facturación.

## 5.2 RECOMENDACIONES

Una vez presentada las conclusiones se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Realizar revisiones periódicas de los procedimientos de facturación para identificar aquellas que presentan dificultades.
- Incrementar la capacitación al personal administrativo y contable con la finalidad de adquirir nuevos conocimientos para el fortalecimiento y actualización de los procesos llevados actualmente.
- Igualmente se recomienda, elaborar manual de políticas y procedimientos de control interno que le permita a la empresa definir los pasos, acciones y responsables de las actividades.
- Se recomienda la instalación de un sistema automatizado que permita el enlace entre el administrador y contador público para así evitar errores y pérdida de tiempo.
- Adquirir nuevos equipos tecnológicos, que faciliten el proceso de facturación.

## BIBLIOGRAFIA

Arias, F. (2012). **El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica** (6a ed.). Caracas: Episteme

Ballestrini, M(2006). **Como se elabora el proyecto de investigación (7ma edición) Caracas- Venezuela; editorial Consultores y Asociados.**

Barrios MaritzaYaselli (2006) **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales** (4a ed) Caracas: FEDUPEL.

**Código Orgánico Tributario.** (Decreto N° 1.434 del 17 de Noviembre de 2014). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 6.152, 18-11-2014.

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.** Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 5.908 (Extraordinaria), 19-02-2009.

**Diccionario Enciclopédico Ilustrado,** (2004) Edición Especial LIBER S.A, Caracas.

Fontaines, T (2012). **Metodología de la Investigación.** Editorial Júpiter editores S.A Caracas- Venezuela

**Gaceta Oficial 39795 del 8 Noviembre 2011 de la República Bolivariana de Venezuela** Providencia Administrativa 00071

Hernández, D (2019), **Propuesta de mejora de control interno en el proceso de facturación y cuentas por cobrar,** Trabajo de Grado Universidad Autónoma Aguascalientes, México

**Factores Internos y Eternos que Inciden en la Sostenibilidad de Organizaciones** en línea, disponible en:

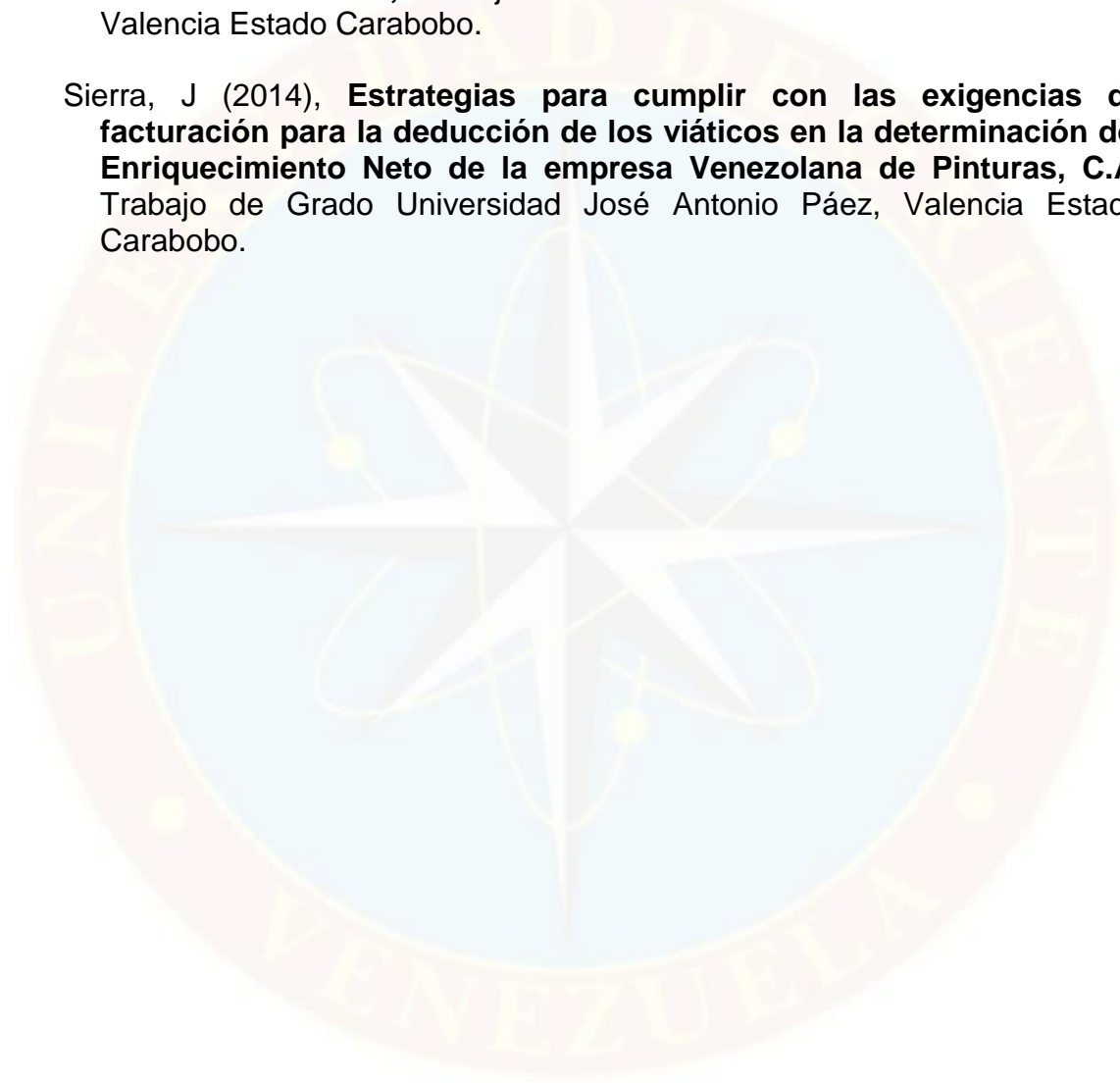
[https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1003&context=esp\\_p\\_laneacion\\_gestion\\_desarrollo](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1003&context=esp_p_laneacion_gestion_desarrollo)

Méndez Héctor y Ruíz Yeimberth (2017), **Evaluación del Proceso de Facturación en Relación a los Servicios Prestados en la Empresa Centro Automotriz “Miguelito” C.A Municipio Píritu, Estado**

**Anzoátegui**, Trabajo de Grado Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial, Puerto Píritu.

Ñungoso, R y Chirinos, M (2015), **Plan de Control Interno de Facturación para la Coordinación de Apoyo a la Comunidad de la Universidad José Antonio Páez**, Trabajo de Grado Universidad José Antonio Páez, Valencia Estado Carabobo.

Sierra, J (2014), **Estrategias para cumplir con las exigencias de facturación para la deducción de los viáticos en la determinación del Enriquecimiento Neto de la empresa Venezolana de Pinturas, C.A**, Trabajo de Grado Universidad José Antonio Páez, Valencia Estado Carabobo.



## HOJAS METADATOS

### Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

<b>Título</b>	<b>Análisis del proceso de facturación aplicado por la empresa amazonas seguridad electrónica, c.a</b>
---------------	--

El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.

Autor(es)

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Código CVLAC / e-mail</b>	
Br. Guanaguaney Cardiel. Andreina Del Jesús	<b>CVLAC</b>	C .I V-25.978.371
	<b>e-mail</b>	<b>andreinaguanaguaney@gmail.com</b>

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor está registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el número de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

#### **Palabras o frases claves:**

proceso de facturación
factura
deberes formales
normativa legal vigente
tesis de trabajo de grado

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

### Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales y Administrativas	Contaduría Pública

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

### Resumen (Abstract):

El objetivo de la presente investigación estuvo dirigida a analizar el proceso de facturación aplicado por la empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A. Para lograr los objetivos trazados se realizó una investigación de campo con apoyo documental a nivel descriptivo. La población objeto de estudio estuvo conformada por tres (03) profesionales del área administrativa y contable. Las técnicas de recolección de datos utilizados fueron: la observación directa, entrevista no estructurada y revisión documental. El análisis se realizó de manera cualitativa. Entre las conclusiones más resaltante del estudio destacan: la empresa cumple rigurosamente con las normas y la providencia administrativa 00071 en lo que en materia de facturación se refiere, evitando de esta forma ser sancionada por incumplimiento de las mismas, la recepción y emisión de las facturas de los clientes se lleva de manera adecuada para el cumplimiento de los objetivos establecidos en el proceso administrativo y contable, el proceso de facturación se realiza de forma correcta lo cual permite llevar un control de las facturas emitidas.

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6

### Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Prof. MSc. Márquez Elbita	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. V- 14.703.598
	e-mail	elbimel@hotmail.com
Prof. MSc Herrera Rolando	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. V- 17.723.885
	e-mail	rherrera.udomonagas@gmail.com
Prof. MSc. Raffo Lorennny	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. V-14.169.460
	e-mail	lorennysraffo219@hotmail.com

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor está registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el número de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

### Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2021	12	02

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

**Lenguaje:** spa      Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para inglés en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6

### Archivo(s):

<b>Nombre de archivo</b>
NMOTTG_GCAD2021

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: **A B C D E F G H I J K  
L M N O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x  
y z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 \_ - .**

### Alcance:

Espacial: Empresa Amazonas Seguridad Electrónica, C.A

Temporal: el primer semestre 2020

### Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Contaduría Pública

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarum en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc

### Nivel Asociado con el trabajo: Licenciatura

Dato requerido. Ejs: Licenciatura, Magister, Doctorado, Post-doctorado, etc.

### Área de Estudio:

Ciencias Sociales y Administrativas

---

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

### Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

UNIVERSIDAD DE ORIENTE - NÚCLEO MONAGAS

---

Si como producto de convenciones, otras instituciones además de la Universidad de Oriente, avalan el título o grado obtenido, el nombre de estas instituciones debe incluirse aquí.



## Hoja de metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso- 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano  
**Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ**  
Vicerrector Académico  
Universidad de Oriente  
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda "SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009".

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

Comunicación que hago, a usted a los fines consiguientes.

RECIBIDO POR *[Firma]*  
FECHA 5/8/09 HORA 5:30

Cordialmente,  
*[Firma]*  
JUAN A. BOLANOS CUMPEL  
Secretario

C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/maruja

**Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 6/6**

**Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicado CU-034-2009):** “Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad, y solo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo Respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización.”



Handwritten signature in blue ink, reading "Andreina Guanaguany".

**BR. ANDREINA GUANAGUANEY  
AUTOR (a)**



Handwritten signature in blue ink, reading "Elbita Márquez Moleiro".

**ASESOR ACADEMICO**