



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN
UNIVERSITARIA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TECNOLOGÍA DE
ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL
EXTENSIÓN MARACAY**

**ANÁLISIS DEL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA EMPRESA
SUPERQUESO, C.A. UBICADA EN MARACAY EDO. ARAGUA**

(Trabajo Especial de Grado para Optar al Título de Técnico Superior Universitario en la
Especialidad de Administración Tributaria)

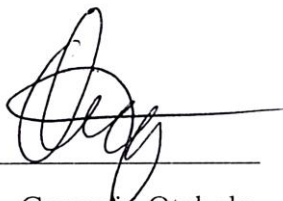
Autor: Danny Centeno
C.I. 27.852.971
Tutor: Esp. Gregorio Otahola

Maracay, Septiembre del 2023

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo Especial de Grado titulado **Análisis del Proceso de Facturación en la Empresa Superqueso, C.A. Ubicada en Maracay Edo. Aragua,** presentado por el ciudadano Danny Paolo Josué Centeno González, para optar al Título de Técnico Superior Universitario en la especialidad de **Administración Tributaria**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometida a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Maracay a los 05 días del mes de septiembre de 2023



Esp. Gregorio Otahola

C.I.: 22.343.057

DEDICATORIA

Quiero dedicar mi tesis a mí Mamá y Papá que han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me ha ayudado a seguir adelante, quienes me impulsan a ser mejor día tras día y me ayudan a levantarme en cada caída, con cada mensaje de aliento y consejos oportunos que nunca me permitieron rendirme a pesar de los momentos difíciles que se me presentaron durante este trayecto. ¡Los amo!

A mis hermanos Paola, Osmari y Daniel quienes han estado conmigo en todo momento, me han apoyado en cada una de mis decisiones y siempre han estado allí para mí sin importar las circunstancias.

A mis amigos que conocen mi historia académica y me apoyaron desde el primer día y a mis compañeras de estudio Adriana y Fabiana con quienes compartí esta bonita experiencia y me hacían reaccionar cuando pensaba que no podía continuar.

Y a todos aquellos amigos y familiares que de alguna u otra manera me ayudaron a concluir esta meta.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer primeramente a Dios por brindarme la oportunidad de vivir esta grata experiencia y llenarme de salud, paciencia, valentía y fuerzas para poder concluir esta meta.

Agradezco a mi Mamá y Papá por siempre apoyarme y guiarme por el mejor camino, y nunca dejarme solo, a mis hermanos por siempre cuidarme y alentarme a crecer como persona y como profesional.

A mi tutor Gregorio Otahola por compartir sus conocimientos y ayudarme a concluir este trabajo, a todos los docentes en especial a la profesora Alcira Barcaza que siempre tuvo la buena disposición de enseñarme e instruirme para formar el profesional que soy ahora.

A todos mis amigos y compañeros de Flor de Aragua (Gerencia, Coordinación, Auditora y Analistas) que me apoyaron desde el comienzo y aconsejaron para continuar avanzando, en especial a las Lcda. Marinel Oviedo y Mary Carmen Blanco, que con mucho cariño estuvieron impulsándome y apoyándome en los momentos más difíciles y cuando todo estuvo cuesta arriba. ¡Infinitas Gracias!

A todos, muchas gracias.

LISTADO DE CUADROS

Cuadro N° 1. Conformación de la Muestra _____	25
Cuadro N° 2. Operacionalización de Variables _____	28

LISTADO DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Planificación _____	30
Gráfico N° 2. Equipos Tecnológicos _____	31
Gráfico N° 3. Organización _____	32
Gráfico N° 4. Procedimiento _____	33
Gráfico N° 5. Facturas Fiscales _____	34
Gráfico N° 6. Notas de Débito _____	35
Gráfico N° 7. Notas de Crédito _____	36
Gráfico N° 8. Notas de Entrega _____	37
Gráfico N° 9. Notas de Entrega _____	38
Gráfico N° 10. Adiestramiento _____	39
Gráfico N° 11. Máquinas Fiscales _____	40
Gráfico N° 12. Máquinas Fiscales _____	41
Gráfico N° 13. Máquinas Fiscales _____	42

ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL AUTOR	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
LISTADO DE CUADROS	iv
LISTADO DE GRÁFICOS	iv
RESUMEN	1
INTRODUCCIÓN	2

CAPÍTULOS

I. EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema	4
Objetivos de la Investigación	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
Justificación de la investigación	6
Alcance de la Investigación	7
Limitaciones de la Investigación	7

II. MARCO REFERENCIAL

Antecedentes de la Empresa	8
Reseña Histórica	8
Misión	8
Visión	8
Antecedentes de la Investigación	8
Bases teóricas	13
Impuesto al Valor Agregado	14
La Factura	15
Bases Legales	19
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela	19
Ley del Impuesto al Valor Agregado	19
Código Orgánico Tributario	20
Providencia Administrativa SNAT/ 2011/0071	21
Providencia Administrativa SNAT/2018/0141	22

III. ABORDAJE METODOLÓGICO

Diseño, Tipo, Nivel de la Investigación	24
Población y Muestra	25
Población	25
Muestra	26
Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos	26
Fases de la Investigación	27
Fase I: Recopilación y Estudio de las variables presentadas	27

Fase II: Recolección de información _____	28
Fase III: Presentación de los datos obtenidos _____	28
Fase IV: Análisis e Interpretación de la Información _____	28
Técnica de Análisis e Interpretación de los Resultados _____	28

IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Presentación de los Resultados _____	30
--------------------------------------	----

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones _____	43
Recomendaciones _____	44

REFERENCIAS _____	45
--------------------------	----

ANEXOS _____	47
---------------------	----

ANEXO A- INSTRUMENTO _____	48
----------------------------	----

ANEXO B- VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO _____	49
---	----



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN
UNIVERSITARIA CIENCIA Y TECNOLOGÍA
INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TECNOLOGÍA DE
ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL
EXTENSIÓN MARACAY

ANÁLISIS DEL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA EMPRESA SUPERQUESO, C.A. UBICADA EN MARACAY EDO. ARAGUA

Autor: Danny Centeno

C.I. 27.852.971

Tutor: Esp. Gregorio Otahola

Año: 2023

RESUMEN

La presente investigación se realizó para analizar como es el proceso de facturación en la empresa Superqueso, C.A., diagnosticando los procedimientos y determinando qué factores influyen en dicho proceso desarrollado, con la finalidad de brindar posibles soluciones a la problemática presentada, basado principalmente en lo que establece la providencia administrativa 0071 la cual rige las Normas Generales de Emisión de Facturas y otros Documentos. Esta investigación fue desarrollada dentro de un diseño no experimental y de Campo; la población fue constituida por los tres (3) profesionales administrativos que conforman el Departamento Administrativo de Facturación de la empresa, desarrollado bajo un nivel de investigación descriptivo y bajo un método de recolección de información cualitativa, por medio de una encuesta cuyo instrumento implementado es el cuestionario, dicho cuestionario está constituido por 13 preguntas el cual ayudaron a determinar algunos de los factores que inciden en la problemática encontrada. Tomando en consideración los resultados obtenidos por medio de la encuesta. Una vez analizado el proceso de facturación en la empresa y guardando relación con los objetivos planteados se pudo determinar que al implementar una buena planificación y preparación del personal mediante proyectos de inducción y formación se pueden mejorar los procesos de facturación.

INTRODUCCIÓN

Una factura es un documento de carácter mercantil que indica una compraventa de un bien o servicio y que, entre otras cosas, debe incluir toda la información de la operación. Podemos decir que es una acreditación de una transferencia de un producto o servicio tras la compra del mismo. Ahora bien, el proceso de facturación es la acción que se genera al momento de efectuarse dicha actividad económica, realizando este soporte legal llamado factura, siguiendo ciertos lineamientos establecidos en las leyes y providencias que se implementan actualmente en el país, esto con la finalidad de dejar un registro de la operación realizada y a su vez que el documento creado aplique el tributo del Impuesto al Valor Agregado IVA, siendo este el impuesto de mayor peso en las operaciones de un estado.

En este sentido el proceso de facturación es un elemento de suma importancia tanto para el proveedor que realiza la venta como para el consumidor que adquiere el producto. Es por esto que dicho proceso debe efectuarse de la manera más correcta posible, cumpliendo cada uno de los estándares que están establecidos en cuanto a las normativas de facturación. En este mismo orden de ideas, la presente investigación se realiza con vistas al proceso de facturación desarrollado en la empresa Superqueso, C.A. ubicada en Maracay estado Aragua, desempeñando cinco (5) capítulos para facilitar su comprensión, los cuales se segregarán de la siguiente manera:

Capítulo I. El cual explica el problema encontrado por la investigación realizada, así mismo como aquellos aspectos relevantes y a su vez se da a conocer el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación, así como también la justificación, alcance y limitaciones encontradas.

Capítulo II. En el cual se desarrolla el Marco Teórico, conteniendo en él, las investigaciones que guardan relación con el problema presentado realizadas anteriormente, de igual manera conceptualiza las bases teóricas y sustenta la investigación con las bases legales.

Capítulo III. En él se contempla el Marco Metodológico, el cual determina cual es el tipo de investigación que se está implementando, y da a conocer el instrumento utilizado para la recolección de información para desarrollar dicha investigación.

Capítulo IV. Muestra el resultado de la aplicación del instrumento utilizado, y a su vez el análisis de cada uno de las variables desarrolladas.

Capítulo V. Este refleja las conclusiones y recomendaciones las cuales son efectuadas una vez interpretado los resultados obtenidos en relación a la problemática que se presentó.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

El Estado para su adecuado desarrollo requiere de mecanismos ágiles en su gestión, y que las actividades se realicen de forma racional, transparente, eficiente para estar cerca de los ciudadanos y hacer más fácil su vida. En el mundo del comercio, la compra y venta de bienes y servicios se desarrolla de la misma manera, mediante normas y leyes que regulan el comportamiento y buen desarrollo de las actividades u operaciones que se realizan a diario.

Como todos sabemos, al realizar alguna compra de un bien o servicio, dicha operación debe verse reflejada mediante un comprobante llamado factura; una factura es un documento de carácter legal y mercantil que indica una compraventa de un bien o servicio y, además, incluye toda la información de la operación. La factura otorga derechos al comprador e implica una serie de obligaciones y responsabilidades para el vendedor.

A nivel mundial se realizan muchísimas operaciones de compra-venta las cuales van desde aquellas que son entre organizaciones empresariales donde se realiza una negociación para la compra de un bien o servicio, por ende se manifiesta la relación bilateral, podríamos estar hablando de las compras que afectan a toda la cadena de suministro; medicinas, alimentos, materiales industriales, el abastecimiento de materias primas; hasta las compras que pudieran ser denominadas “minoritarias” pero de gran volumen, como lo son las compras diarias de una persona común y corriente.

Todas y cada una de estas operaciones realizadas, deben verse reflejas y soportadas por medio de una factura, dando por sentado la permuta que se efectuó bien sea entre dos personas naturales o entre una persona natural y otra jurídica. Dichas facturas por tener facultades legales, deben ser efectuadas de manera correcta para así, manejar de manera adecuada el comercio nacional e internacional según fuere el caso, y sobre todo llevar un control de los impuestos que ésta genere. El impuesto que se paga cuando se compra un bien o servicio es el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

El IVA, tiene su origen en el tratado de la comunidad económica europea. Cuando se crea el mercado común se hizo necesario un sistema de imposición entre aquellos primeros seis países que se iniciaron en este mercado. Que permitiera la libre circulación de la mercadería. Dicho impuesto tiene que ser abonado por las personas en cada una de las etapas del proceso económico, en proporción al valor agregado del producto, así como la realización de determinadas obras y locaciones, y las prestaciones de servicios. El IVA reemplazó al impuesto nacional de ventas, también debió reemplazar los impuestos locales de actividades lucrativas. Es decir, es un impuesto indirecto sobre el consumo, financiado por el consumidor final.

Ahora bien, aunque en la actualidad exista mucha información referente a este tema, no todas las organizaciones deciden cumplir o registrarse por lo que dictamina la Providencia Administrativa N°00071 publicada en Caracas el 08 de Noviembre del 2011, mediante la cual se establece las Normas Generales de Emisión de Facturas y otros Documentos publicada según Gaceta Oficial °38.795, gran parte de los comerciantes toman la decisión de no generar los comprobantes legales que sustenta la compra de un bien o servicio, sustituyéndolos por las conocidas notas de entrega, el cual es un documento mercantil que certifica la entrega de un bien o la prestación de un servicio por parte de un proveedor; esto con la finalidad de no generar el impuesto, para minimizar sus gasto.

Asumiendo todos los riesgos que trae consigo el incumplimiento de los deberes formales de facturación. Incurriendo así en un ilícito tributario el cual trae como consecuencias diversas sanciones, multas y/o penalizaciones. Esta problemática se viene presentando desde mucho tiempo atrás en Venezuela, aunque la gran mayoría de las personas conocen los lineamientos a seguir para que su actividad económica se desarrolle correctamente, también existe otra mayoría que desconocen el tema de los Impuestos nacionales, también desconocen los deberes formales que se les atribuyen a ellos como contribuyentes, generando así, las fallas y errores en los formatos de facturación, la falta de preparación por parte del personal de la empresa, dejan como resultado, diversas faltas o consecuencias que pueden ser sancionadas según lo establece la ley.

Partiendo desde este punto, actualmente en la empresa Superqueso, C.A se presenta esta problemática, se están realizando facturas que no cumplen del todo con los estándares

que establece la ley, errores en el formato que es utilizado, así como también la utilización de notas de entrega para vender mercancía. Si bien es cierto que, esto no está del todo mal, porque posterior se debe realizar una factura la cual sustituya dicha nota de entrega.

Tomando en cuenta la problemática planteada se presentan las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual del proceso de facturación en la empresa Superqueso, C.A ubicada en Maracay estado Aragua?; ¿Cuáles son los procesos de facturación en la empresa Superqueso, C.A ubicada en Maracay estado Aragua?; ¿Cuáles son los factores que influyen en el proceso de facturación en la empresa Superqueso, C.A ubicada en Maracay estado Aragua?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Análisis del proceso de facturación en la empresa Superqueso, C.A. Maracay edo. Aragua

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la situación actual del proceso de facturación en la empresa Superqueso, C.A ubicada en Maracay estado Aragua.
2. Describir el proceso de facturación en la empresa Superqueso, C.A ubicada en Maracay estado Aragua.
3. Determinar los factores que influyen en el proceso de facturación en la empresa Superqueso, C.A ubicada en Maracay estado Aragua.

Justificación

A diario se realizan millones de operaciones de compra y venta de bienes o servicios, de los cuales nos generan un comprobante de dicha operación como lo es una factura, en la actualidad hay errores muy habituales cuando de realizar facturas se trata, desde la mala numeración hasta calcular mal los descuentos aplicados, no poner los plazos adecuados, o hasta enviar una factura al destinatario erróneo. Ya hemos mencionado antes que la fecha de

emisión de la factura es clave. Indicarla mal puede llevar a un descuadre entre empresa-cliente, y a problemas con el organismo público. No es rara la ocasión en la que un cliente no declara alguna factura y aparece un dato discordante. Si no has guardado la factura, te será imposible arreglar este problema y podrías acabar incluso pagando una multa. Todas las facturas deben guardarse, o al menos una copia, para los libros de contabilidad y para evitar descuadres a la hora de presentar los modelos mensuales, trimestrales o anuales.

Cuando se tienen muchas facturas es habitual caer en este error, sobre todo si se cruzan plazos y pagos. Lo mejor en estos casos es apoyarse en los programas de facturación, que pueden automatizar el establecimiento de las fechas de facturación. La presente investigación es llevada a cabo debido a que gran cantidad de emprendedores, grandes y pequeños comerciantes que están en constante crecimiento y desarrollo de sus negocios, innovando con nuevas ideas de crecimiento para el país, están cometiendo esta clase de faltas que están perjudicando de manera negativa la imagen de sus establecimientos y a su vez generándoles inconvenientes legales por el incumplimiento de los deberes formales de facturación según esta establecido en las leyes.

Alcance

Esta investigación busca aclarar aquellos puntos en los que se están cometiendo los errores habituales, principalmente apoyar con información oportuna acerca de los procesos de facturación en la empresa, entender que este documento constituye un título valor, lo que quiere decir que, quien tiene la factura de venta puede reclamar un bien, producto o servicio; además permite la reclamación de garantías de producto o de servicio, en caso de que sea necesario, al igual que la facturación te ayudará a conocer el nivel de liquidez que tiene tu negocio y cuáles son tus productos o servicios estrella, según su volumen de ventas y así muchas otras cosas.

Limitaciones

No se presentaron limitaciones para la realización y desarrollo de la presente investigación, ya que el patrono de la empresa en la cual se realiza dicho trabajo facilitó y suministro toda la información requerida para llevar a cabo esta investigación.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

Antecedentes de la empresa

La sociedad mercantil SUPERQUESO C.A. RIF J-31586182-8, surge con la necesidad de impulsar un nuevo producto de la empresa PRODUCTOS LÁCTEOS FLOR DE ARAGUA C.A., el queso MONTESANO tipo paisa en el año 2005 gerenciado por el señor Pablo Parra, inicialmente se manejaba como una comercializadora móvil, para aquel entonces solo se contaba con un camión y se despachaba bajo pedidos siendo los únicos rubros producidos por la empresa antes mencionados, ya para el año 2006 se consolidó como compañía anónima convirtiéndose como distribuidor exclusivo de Productos lácteos flor de Aragua C.A. con el pasar del tiempo y por los cambios generados en el mercado SUPERQUESO comenzó a incluir otras marcas en sus canales de distribución, tales como ALPINO, TINAJAS PLUMROSE entre otros, actualmente está establecido como Comercializadora mayoristas, y cuenta con un establecimiento apropiado para su labor, cumpliendo con todos los requisitos de la Ley.

Visión: Para SUPERQUESO C.A., alcanzar la aspiración de estar entre mejores distribuidores de quesos y embutido, avanzar más allá del desempeño económico, y lograr la preferencia de los clientes, basada en dinámicas de relación y negocio que se sostienen en el tiempo y generar valor no sólo para accionistas, clientes y consumidores.

Misión: Ser el mejor proveedor de quesos y embutidos. Para lograrlo, hemos establecido estrategias de negocios que apoya a los clientes y consumidores

Antecedentes de la investigación

Yaneyra Dávila (2012) **Estrategias De Planificación Para El Mejor Uso De La Máquina Fiscal En El Establecimiento Scala Barbería SRL – 2012** para optar al título de Especialista Técnico en Tributos. El sistema tributario venezolano ha implementado medidas de control para mejorar la recaudación de los tributos de manera ágil y segura, valiéndose de

los avances tecnológicos; es así como en la providencia N° 257 se establece la utilización de máquinas fiscales que permitirán determinar el monto del tributo a recaudar. En este sentido la investigación se plantea como propósito determinar estrategias de planificación para el mejor uso de la máquina fiscal en el establecimiento comercial Scala Barbería SRL, basado en la evaluación de los deberes formales que debe cumplir el contribuyente ante la Administración Tributaria, y en la presentación de estrategias que permitan mejorar el control interno de la empresa y que garanticen el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

La investigación se desarrolló en un estudio de campo, documental, descriptivo y exploratorio fundamentada en la investigación documental aplicada como herramienta estratégica para evaluar si la empresa cumple a cabalidad con la normativa legal, específicamente con el cumplimiento de las providencias administrativas N° 592 y N° 257. Las técnicas de recolección de datos aplicada fueron una guía de observación y la entrevista estructurada aplicada al objeto en estudio. Los resultados obtenidos determinaron el incumplimiento de los deberes formales por el sujeto objeto de estudio establecidos por la Administración Tributaria, como consecuencia de falta de asesoría tributaria y de concientización por parte del contribuyente quien omite algunos deberes con el propósito de evadir parte del pago del Impuesto al Valor Agregado.

En respuesta al último objetivo se pudo comprobar una falta de control interno en la empresa, se requiere de la implementación de nuevas estrategias de planificación que permitan mejorar el funcionamiento interno del comercio así como maximizar la rentabilidad de la empresa, cumplir con las obligaciones tributarias estipuladas por la Administración Tributaria y así evitar sanciones administrativas por parte del SENIAT.

La presente investigación guarda relación con el presente trabajo ya que, habla acerca de la implementación de las máquinas fiscales el cual permite de manera directa y automática el cálculo del principal tributo en Venezuela, el IVA, resultando esto de manera positiva ya que, ayuda a que las empresas actúen de manera correcta en cuanto a las obligaciones tributarias y aporta al control interno de las mismas.

Vielma Vianel (2008) Efectos de la Retención del Impuesto al Valor Agregado en Los Contribuyentes Especiales, en Condición de Agentes y Sujetos de Retención Caso de Estudio: Consorcio “Servicios de Ingeniería, Mantenimiento, Construcción y

Operaciones” (SIMCO) Tesis para optar al Grado de Especialista en Ciencias Contables, Mención Tributos, Área Rentas Internas. Por la emisión de las Providencias Administrativas N° 1454 y 1455, actualmente N° 056 y 056- A, son designados como agentes de retención del Impuesto al Valor Agregado, a los contribuyentes especiales y a los entes públicos nacionales, estatales y municipales respectivamente, siendo el caso de estudio: consorcio SIMCO afectado tanto en su condición de sujeto como agente de retención del I.V.A. por la normativa mencionada anteriormente ya que es contribuyente especial y además presta sus servicios, única y exclusivamente a un ente nacional llamado PDVSA.

Es por ello que se planteó como objetivo general analizar los efectos de la retención del Impuesto al Valor Agregado en los contribuyentes especiales en condición de agente y sujeto de retención. Caso de Estudio: consorcio “Servicios de Ingeniería, Mantenimiento, Construcción y Operaciones” (SIMCO), utilizando como fuente y técnicas de recolección de datos, las declaraciones de I.V.A. y los estados financieros para los años 2.005 y 2.006, cuestionarios aplicados a la unidad de administración y contraloría interna del consorcio y finalmente la determinación de índices financieros para los años estudiados.

En cuanto a los resultados se pudo observar que el consorcio SIMCO ha sido impactado por las retenciones del I.V.A., detectándose extensión de los procesos administrativos, adaptación del personal a nuevos programas para el área, tardanza en la recepción de los comprobantes de retención del I.V.A., necesidad de contratación y capacitación de personal especializado en el área tributaria, reducción del plazo de crédito (45 días) otorgado por sus proveedores debido a la declaración y pago del impuesto retenido cada 15 días, consideración de un alto % de retención que conlleva a montos significativos de retenciones acumuladas de I.V.A. afectándose su flujo de caja, provocando así una disminución de la capacidad de pago y aumento en los niveles de endeudamiento para el consorcio SIMCO. Descriptores: retenciones de I.V.A, agentes de retención, sujetos a retención, contribuyentes especiales.

La presente investigación guarda relación con el presente trabajo puesto que lleva un enfoque en cuanto a las responsabilidades que se les atribuyen a los contribuyentes especiales específicamente en relación a las retenciones del Impuesto al Valor Agregado, siendo esto

relevante a la investigación que se realiza porque la empresa es contribuyente especial y las retenciones están directamente vinculadas con los procesos de facturación.

Brazzoduro J. y Boschetti R. (2015) **Optimización de los Controles Internos en los Procesos de Facturación y Compras con Base al Cumplimiento de los Deberes Formales del IVA para la Empresa “ITR CARROS, C.A”** El objetivo del presente estudio fue proponer la optimización de los controles internos en los procesos de facturación y compras, con base al cumplimiento de los deberes formales del IVA para la empresa “ITR Carros, C.A.”, con el objeto de informar y controlar los requisitos de facturación de las formas libres como deber formal tributario. Se realizó un proyecto factible de tipo descriptivo no experimental y diseño de campo; la población se constituyó con los doce profesionales administrativos y contables del Departamento de Administración de la empresa.

La técnica de recolección de datos aplicada fue la encuesta escrita, instrumentada por un cuestionario conformado por quince (15) preguntas cerradas de tipo dicotómicas. Los datos recabados se analizaron a través del método cuantitativo-deductivo. Se llegó a la conclusión de que un modelo teórico práctico, en este caso bajo la forma de instructivo, resulta indispensable para la empresa porque logra mayor eficiencia de uso de los recursos facilitando la estandarización de los procesos y así evitar las desviaciones del incumplimiento con respecto a las disposiciones legales vigentes en materia tributaria.

La presente investigación guarda relación con el presente trabajo puesto que, está enfocada en mejorar los procesos de facturación en cuanto al control interno de la empresa, así mismo que el personal administrativo de la empresa cuente con una información sustentada en cuanto a los requisitos que deben llevar la facturación de forma libre el cual es un deber formal tributario.

Lara Y. (2017) **Lineamientos de Control Interno para el Cumplimiento de Deberes Formales en Materia de Operaciones de Facturación en la Empresa Punto Fibras I C.A.** Trabajo de Grado para optar al Grado de Especialista en Gerencia Tributaria. La presente investigación tuvo como objetivo principal proponer lineamientos de control interno para el cumplimiento de Deberes Formales en materia de Facturación, con la finalidad de conocer cuáles son las obligaciones que deben cumplir para no ocasionar sanciones o multas por el incumplimiento en materia de facturación. De acuerdo con los objetivos

planteados, se ubicará en un diseño de investigación de campo apoyada en un proyecto factible ya que es el que permite la elaboración de una propuesta de un modelo operativo viable, o una solución posible, cuyo propósito es satisfacer una necesidad o solucionar un problema.

La situación que se planteó surgió de la necesidad de contar con una herramienta útil para que los mismos cumplan con sus obligaciones tributarias de una manera oportuna y eficaz. Los métodos empleados fueron la realización de un cuestionario dicotómico para evaluar y sintetizar el cumplimiento de las obligaciones en materia de Facturación, así como también se aplicaron las técnicas básicas para recopilar información, la cual estuvo apoyada en el estudio y análisis la documentación legal que regula la materia. Los resultados arrojaron que carecen de lineamientos internos que les ofrezca cumplir con la providencia Administrativa que regula la materia

En este sentido, la presente investigación guarda relación con el presente trabajo ya que principalmente busca dar a conocer cuáles son las obligaciones que se deben cumplir en materia de facturación, para evitar incurrir en ilícitos tributarios que puedan generar sanciones o multas que afecten el desarrollo de la empresa.

Alvarado V. (2016) **Lineamientos Para Optimizar El Cumplimiento De Los Deberes Formales En Materia De Facturación De Acuerdo A La Providencia Administrativa 0071 De Los Contratistas De La Empresa Central El Palmar, S.A., Ubicada En San Mateo, Estado Aragua** La presente investigación surge con el objetivo de proponer Lineamientos para optimizar el Cumplimiento de los Deberes Formales en materia de Facturación de Acuerdo a la Providencia Administrativa 0071 de los Contratistas de la Empresa Central El Palmar, S.A., ubicada en San Mateo, Estado Aragua. Metodológicamente se planteó realizar el estudio bajo un diseño no experimental, de campo, bajo la modalidad de proyecto factible, de tipo descriptivo, apoyado en una revisión documental. Se utilizaron como unidad de análisis Contratistas que laboran en la Empresa Central El Palmar S.A.

La población estuvo constituida por las 15 contratistas adscritas a la empresa, mientras que la muestra fue de 6 representantes administrativos de igual número de contratistas seleccionadas (15 contratistas, 6 asistentes administrativos). La muestra es no probabilística de carácter intencional y los criterios de selección de las contratistas que

integran la misma fueron el encontrarse activas al momento de la investigación, el acceso del investigador al personal administrativo de las mismas y la posibilidad real de aplicación del instrumento.

Se utilizaron como técnicas de recolección el análisis documental y la encuesta y como instrumentos de recolección de datos el fichaje y el cuestionario. Este último, constituido por 38 preguntas de carácter cerrado con 5 posibilidades de respuesta que van de siempre a nunca. Los resultados indican que se las contratistas evaluadas no cumplen adecuadamente con los deberes formales relacionados con la facturación IVA, existiendo además limitantes en la gestión tributaria interna y en la capacitación del personal en la materia. Se recomienda la aplicación de los lineamientos propuestos.

Bases Teóricas

Las bases teóricas comprenden aquellos fundamentos existentes que recopila el investigador a fin de estructurar el basamento conceptual. Según Arias (2012), plantea que las bases teóricas: “Sustentan teóricamente el estudio, implica analizar y exponer teóricamente el estudio, implica analizar y exponer teóricamente el estudio y los antecedentes en general, se considera válido para el correcto análisis del mismo”. (p.56.)

En este orden de ideas este indica que se deben realizar consultas y diferentes enfoques teóricos que dan la claridad conceptual de las variables que integran la investigación. A continuación, se presentan los resultados de las revisiones bibliográficas que permitió establecer la conceptualización y proceso necesario para su desarrollo. El planteamiento del problema y para dar respuesta a los objetivos propuestos en la investigación, se presenta a continuación el basamento teórico que sustenta este estudio.

Un impuesto es un tributo que se paga al Estado para soportar los gastos públicos. Estos pagos obligatorios son exigidos tanto a personas físicas, como a personas jurídicas. Es un tributo o carga que las personas están obligadas a pagar a alguna organización (gobierno, rey, etc.) sin que exista una contraprestación directa. Esto es, sin que se le entregue o asegure un beneficio directo por su pago. Los impuestos son un pago sin contraprestación pero generalmente esperamos algún beneficio indirecto. En la mayoría de los países

modernos, los ciudadanos pagan impuestos al gobierno con el fin de financiar sus actividades, programas de ayuda y otros servicios.

Impuesto al Valor Agregado

Durante la Primera Guerra Mundial comenzó a conocerse y expandirse el impuesto a las ventas. Primero se estableció en Alemania y luego pasó a Francia, para continuar su expansión en otros países europeos. El Impuesto al Valor Agregado (IVA), tiene su origen en el Tratado de Roma de la Comunidad Económica Europea. Cuando se establece la necesidad de la creación del Mercado Común, se hizo necesario que existiera un sistema de imposición entre aquellos seis primeros países que dieron el puntapié inicial de este Mercado, que permitiría la libre circulación de la mercadería. Es decir, que los bienes se trasladaran de un país a otro sin las distorsiones que provocan los problemas tributarios de las aduanas.

Por ese motivo, se crea en el año 1962, un Comité de Expertos integrados por los seis países que formaban el Mercado Común (Francia, Holanda, Bélgica, Luxemburgo, Italia y Alemania); cinco años más tarde (1967), elaboran lo que se dio en llamar el Informe Newark, punto de referencia para todos los que estudiamos el tema del IVA. Hoy por hoy, el IVA es uno de los impuestos estrella, si se quiere llamar así. Es de los impuestos que apoyan quienes se consideran modernos y al último grito de la moda en materia tributaria. Solo tres años más tarde, el IVA llegó a América, y así los países: Colombia, Ecuador, Bolivia, Chile, México, Perú, Brasil, Argentina y Uruguay, sancionaron sus leyes respectivas, todos dentro de la década de los años setenta (1970).

Venezuela por su parte, en el año 1989 entra en un proceso de reforma tributaria. En 1992 se adquieren compromisos con el Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo. Surgen los proyectos de Mejoramiento de la Recaudación y Modernización y Fortalecimiento de las aduanas sustentados en un nuevo diseño tributario que intenta transformar la tributación, dando lugar al IVA, implementado según la G.O. 33.304 el 24/09/1993, bajo el gobierno de Ramón J. Velásquez, formado con el propósito de completar el periodo constitucional 1989-1994, quien fue designado Presidente de la República por elección de los miembros del extinto Congreso Nacional, que a su vez y a solicitud de la extinta Corte Suprema de Justicia, suspendió al Presidente Pérez, electo por votación

universal, directa y secreta de su segundo mandato el día 20/05/1993 para ser sometido a un proceso judicial.

Posteriormente, el 27/05/1994 y bajo el mandato del Dr. Rafael Caldera, este impuesto se convirtió en “Impuesto al Consumo Suntuario y Ventas al Mayor” ICSVM; Hasta que el 05/05/1999 nuevamente retomara el nombre de IVA, Esta vez bajo el gobierno del Presidente Chávez, que con posteriores reformas dieron lugar a la vigente ley según Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley N° 5.212 de fecha 26/02/2007.

Es tanto el tributo estrella, que solo en el año 2010, según el SENIAT, el IVA aportó la cantidad de 45.6 millardos de Bolívares, del total de 102 millardos de Bolívares recaudados. Pero estas reformas también han atendido a razones políticas y económicas, principalmente vinculadas a la volatilidad del ingreso petrolero. De la observación de las variables y hechos, resulta evidente que en la modificación a las alícuotas del IVA la política tributaria se ha manejado de forma pro-cíclica, comportamiento habitual en las economías de América Latina y demás países en desarrollo.

Cuando se toma la decisión de iniciar una actividad por cuenta propia, lo primero que hay que conocer son las obligaciones fiscales a las que vamos a estar sujetos. Una de ellas es la recaudación y gestión del IVA. Tanto los autónomos como las sociedades son, de manera general, sujetos pasivos de IVA. Esto significa que las facturas que emitan por las ventas o los servicios prestados deberán ir gravadas por el impuesto.

Así, la función del IVA es ser un impuesto que la empresa recauda para el Estado, por tanto, no debe considerarse como un ingreso, porque no lo es. Cada tres meses, el trabajador por cuenta propia debe ingresar a la Agencia Tributaria la diferencia entre el impuesto repercutido a sus clientes en las facturas de ingresos y el soportado en las facturas de gastos necesarios para llevar a cabo la actividad económica.

La Factura

Una factura es un documento comercial que registra la información relativa a la compra o venta de un bien o servicio. La factura es un documento de carácter mercantil que refleja la compraventa de un bien o la prestación de un servicio determinado. La información de la factura debe responder a qué, quién, cómo, cuándo, dónde y por qué de una actividad

comercial entre cliente y empresa. Tiene validez fiscal y legal, por lo que se considera una prueba física de que una operación se ha realizado entre dos partes, de forma correcta y satisfactoria.

La factura también sirve para demostrar que la operación ha sido válida y que se han pagado los impuestos correspondientes. Así: El vendedor ha de presentarla si quiere exigir un pago no realizado; Toda empresa o autónomo está obligado a emitir facturas; La factura es esencial en cualquier servicio post-venta, pues es imprescindible para efectuar una devolución o una reclamación (tanto por parte del que vende como del que compra); Es el justificante y garantía ante cualquier problema que pueda surgir entre ambas partes.

A su vez, para la empresa es un justificante fiscal que detalla al Seniat cada ingreso percibido y cada gasto soportado, entre los que se incluyen los impuestos correspondientes al servicio prestado, por ejemplo el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA). Un gasto que no se acredite en una factura no es un gasto a efectos tributarios. Y a eso habrá que añadir que no podrá incluirse dentro de la contabilidad de la empresa. La obligación de emitir facturas recae sobre los empresarios o autónomos cuando realizan una operación económica en la que el cliente es, Empresario o autónomo; La administración pública y a un Particular. En general, podemos decir que siempre que exista la compraventa de un bien o servicio entre dos partes en la que, al menos una, es un autónomo o una empresa es necesaria una factura.

Para que una factura sea válida debe incluir una serie de datos que señalamos a continuación. La omisión de cualquiera de ellos puede anular la validez de la factura frente a la Agencia Tributaria. Por lo tanto, la información imprescindible en las facturas es:

1. Número de la factura: Todas las facturas deben estar numeradas y seguir un orden correlativo.
2. Fecha de emisión de la factura: En la factura deberás indicar el día, el mes y el año en el que se ha emitido la factura.
3. Tus datos fiscales: Los datos fiscales son, como sabes, el nombre completo del autónomo o la empresa y la dirección y RIF.
4. Los datos fiscales de tu cliente: Tendrás que indicar, también, toda la información relativa a tu cliente: nombre, dirección, teléfono y RIF.

5. La descripción del producto/servicio y precio: Incluye un listado de los bienes o servicios adquiridos en la venta con una descripción, las unidades, el coste por unidad y el total.
6. Los impuestos de la factura e importe total: Normalmente, todas las facturas están sujetas a retenciones de IVA, en general, Deberás aplicar los impuestos que sean, en cada caso, los pertinentes y en su cuantía justa.

Una vez que conocemos aquellas particularidades que poseen las facturas y que todas las mencionadas deben cumplirse de manera correcta para evitar una posible multa la cual es una sanción pecuniaria (en dinero o especies) que se aplica cuando un individuo u organización infringe alguna ley o normativa. Una multa es un castigo, que puede imponer una autoridad, sobre aquellos que han infringido alguna norma. Es pecuniaria, puesto que debe pagarse en dinero y usualmente es coercitiva, ya que en caso de no cumplimiento del pago, se aplican multas sucesivas y acumulativas.

Actualmente Existen diferentes tipos de facturas que responden a necesidades o propósitos diferentes, en total son seis, vamos a definirlas aquí muy brevemente:

1. Factura ordinaria: es la que se utiliza habitualmente y su objetivo es probar una operación económica.
2. Factura simplificada o ticket: este modelo entró en vigor en 2010 para sustituir a los tickets de toda la vida. Esta no contiene los datos del destinatario y la cuota de IVA no aparece desglosada.
3. Factura proforma: la factura proforma es como un presupuesto u oferta comercial por lo que no tiene efectos fiscales. Contiene, normalmente, la misma información que la ordinaria pero no sirve como justificante ni garantía de compra
4. Factura rectificativa: es una factura de venta con signo negativo y se utiliza cuando hemos cometido un error en una factura original.
5. Factura recapitulativa: este tipo de factura permite recapitular o agrupar varias operaciones para un mismo destinatario en un mes natural. Tiene el valor legal de una factura ordinaria por lo que ha de contar con todos los datos.
6. Factura electrónica: esta tiene los mismos efectos legales que una en papel por lo que ha de contar con los datos obligatorios.

Las facturas son aquellos documentos que reflejan el valor y los datos de una transacción comercial. El conjunto de facturas que engloba todas las ventas de bienes o servicios de una empresa es su facturación. De forma muy resumida, la facturación te ayudará a conocer el nivel de liquidez que tiene tu negocio y cuáles son tus productos o servicios estrella, según su volumen de ventas. Además, también te ayudará a tomar decisiones estratégicas sobre tu empresa, evaluar tu negocio, y estudiar qué posibilidades de inversión tienes. Fiscalmente, el Estado podrá comprobar de dónde vienen tus ingresos, así tributarás correctamente y evitarás futuras sanciones de los organismos pertinentes.

Si vemos la facturación desde un punto de vista fiscal, esta es la suma de las cantidades, sin incluir impuestos, que aparecen en las facturas cobradas o emitidas por una empresa o autónomo durante un periodo determinado de tiempo. Normalmente, la mayoría de empresas, toman como referencia la facturación anual, para realizar comparaciones de un periodo a otro. La facturación de una empresa implica varias tareas y acciones para poder llevarse a cabo: elaboración de facturas, su registro, enviarlas y cobrarlas, etc. Cabe destacar que todos estos procesos son de suma importancia para la sostenibilidad de la empresa, dichos procesos son:

- Emitir y recibir facturas, así como realizar su gestión y archivarlas correctamente. Como hemos comentado, la facturación de una empresa tiene que estar debidamente archivada y tener copias de todas las transacciones realizadas.
- Estar al día de la contabilidad de la empresa, ventas y gastos y mantener un registro actualizado, además de organizar y presentar las cuentas anuales. También hay que guardar y conservar de manera eficiente los documentos legales relacionados con la facturación.
- Realizar el cobro a los clientes.
- Pagar a proveedores y trabajadores.
- Liquidar los impuestos en las fechas correspondientes. Un buen administrativo tiene que estar al día y prever cuando es el cobro de los impuestos para poder disponer de ese dinero.
- Control del stock, a través de comunicación directa con el área logística o, en caso de una pequeña empresa o autónomo, la misma persona que realiza la facturación. Es

muy importante que la persona encargada de realizar facturación pueda comprobar el estado de los productos, en caso de que sea una empresa que comercialice con bienes materiales.

- Realización de informes relacionados con la facturación, ya sean trimestrales, semestrales o anuales. Así se podrá ver de forma fácil y rápida el crecimiento y las oportunidades del negocio o analizar en qué está fallando.

Bases legales

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

En su Artículo 112 establece; 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 Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medida

Así mismo dicha constitución en su Artículo 133 nos indica que; Toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley.

Ley del Impuesto al Valor Agregado (2020)

En su Artículo 1 establece lo siguiente: Se crea un impuesto al valor agregado, que grava la enajenación de bienes muebles, la prestación de servicios y la importación de bienes, según se especifica en esta Ley, aplicable en todo el territorio nacional, que deberán pagar las personas naturales o jurídicas, las comunidades, las sociedades irregulares o de hecho, los 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 esta Ley.

De esta misma manera en el Artículo 9 establece que Son responsables del pago del impuesto, las siguientes personas:

1. El adquirente de bienes muebles y el receptor de servicios, cuando el vendedor o el prestador del servicio no tenga domicilio en el país.
2. El adquirente de bienes muebles exentos o exonerados, cuando el beneficio esté condicionado por la específica destinación que se le debe dar a los bienes y posteriormente, éstos sean utilizados para un fin distinto. En este supuesto, el adquirente de los bienes, deberá proceder a declarar y enterar el impuesto sin deducciones, en el mismo período tributario en que se materializa el cambio de destino del bien, sin perjuicio de las sanciones que resulten aplicables por la obtención o aprovechamiento indebido de beneficios fiscales, de conformidad con lo previsto en el Código Orgánico Tributario.

Código Orgánico Tributario (2020)

En el Capítulo II describe los Ilícitos Formales, el cual detalla en el Artículo 99 que, “los ilícitos formales se originan por el incumplimiento de los deberes siguientes:

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

Quien incurra en cualquiera de los ilícitos descritos en los numerales 2 y 3 será sancionado con multa de veinticinco unidades tributarias (25 U.T.), la cual se incrementará

en veinticinco unidades tributarias (25 U.T.) por cada nueva infracción hasta un máximo de cien unidades tributarias (100 U.T.).

Según Villafranca D. (2002) «Las bases legales no son más que leyes que sustentan de forma legal el desarrollo del proyecto» explica que las bases legales “son leyes, reglamentos y normas necesarias en algunas investigaciones cuyo tema así lo amerite”.

En este sentido, las bases legales básicamente nos dan un soporte legal el cuál le da fuerza de poder a la investigación que se vaya a realizar, las cuales son presentadas a continuación:

Providencia Administrativa SNAT/ 2011/0071

De fecha 08 de noviembre de 2011 mediante la cual se establece las Normas Generales de Emisión de Facturas y otros Documentos, en el artículo 1 establece lo siguiente:

“La presente Providencia tiene por objeto establecer las normas que rigen la emisión de facturas, órdenes de entrega o guías de despacho, notas de débito y notas de crédito, de conformidad con la normativa que regula la tributación nacional atribuida al Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).”

Seguidamente en el artículo 2 establece a quienes va dirigido y sobre quienes aplica la presente providencia, los cuales son:

1. Las personas jurídicas y las entidades económicas sin personalidad jurídica.
2. Las personas naturales cuyos ingresos anuales sean superiores a un mil quinientas unidades tributarias (1.500 U.T.).
3. Las personas naturales cuyos ingresos anuales sean iguales o inferiores a un mil quinientas unidades tributarias (1.500 U.T.), que sean contribuyentes ordinarios del impuesto al valor agregado.
- 4.- Las personas naturales cuyos ingresos anuales sean iguales o inferiores a un mil quinientas unidades tributarias (1.500 U.T.), que no sean contribuyentes ordinarios del impuesto al valor agregado, únicamente cuando emitan facturas que deban ser empleadas como prueba del desembolso por el adquirente del bien o el receptor del servicio, conforme a lo previsto en la

Ley de Impuesto sobre la Renta. El resto de las facturas emitidas por las personas a las que hace referencia este numeral, deberán emitirse conforme a lo dispuesto en esta Providencia Administrativa o cumpliendo lo establecido en la Providencia Administrativa N° 1.677, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.661 del 31 de marzo del 2.003.

De igual manera en el Artículo 6 establece que, Los sujetos regidos por esta Providencia Administrativa, deben emitir las facturas y las notas de débito y de crédito a través de los siguientes medios:

1. Sobre formatos elaborados por imprentas autorizadas por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).
2. Sobre formas libres elaboradas por imprentas autorizadas por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT). En ningún caso, las facturas y otros documentos podrán emitirse manualmente sobre formas libres.
3. Mediante Máquinas Fiscales.

La adopción de cualquiera de los medios establecidos en este artículo queda a la libre elección de los contribuyentes, salvo lo previsto en el Artículo 8 de esta Providencia Administrativa. Los sujetos pasivos que no están obligados al uso de máquinas fiscales, podrán utilizar simultáneamente más de un medio de emisión de facturas y otros documentos.

De igual manera en su Artículo 20 establece que las órdenes de entrega o guías de despacho deben emitirse únicamente para amparar el traslado de bienes muebles que no representen ventas. En los casos en que la Ley que establece el Impuesto al Valor Agregado disponga la posibilidad de amparar operaciones de ventas mediante órdenes de entrega o guías de despacho, la respectiva factura deberá emitirse dentro del mismo período de imposición, haciendo referencia a la orden de entrega o guía de despacho que soportó la entrega de bienes, excepto para las facturas impresas a través de máquinas fiscales.

Providencia administrativa SNAT/2018/0141

Establece las normas relativas a imprentas y máquinas fiscales para la elaboración de facturas y otros documentos, específicamente en el Artículo 2°. “Son imprentas autorizadas

personas naturales constituidas bajo la figura de sociedades cooperativas y las sociedades mercantiles, domiciliadas en el país, cuya actividad principal sea la elaboración de facturas y otros documentos regulados en esta Providencia, en virtud de la autorización otorgada por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), conforme a lo dispuesto en esta Sección.”

Esto nos deja que en tema de facturación y deberes formales, legalmente se encuentra muy bien sustentada la normativa que debe cumplirse y que ante la falta de cumplimiento de las normas de los procesos de facturación, el estado tiene el sustento y la autoridad de llevar a cabo medidas legales mediante sanciones administrativas y pecuniarias, para motivar a la corrección de las faltas y mejoramiento en lo que respecta al desarrollo económico de una empresa o establecimiento.

CAPÍTULO III

ABORDAJE METODOLÓGICO

Describir la metodología de una investigación implica transparentar, y fundamentar el conjunto de decisiones que el investigador va tomando en el desarrollo de su trabajo en función de la articulación de los paradigmas a los que se adscribe y a la naturaleza del fenómeno a investigar.

COELHO (2011) Como metodología de la investigación se denomina al conjunto de procedimientos y técnicas que se aplican de manera ordenada y sistemática en la realización de un estudio. En un proceso de investigación, la metodología es una de las etapas en que se divide la realización de un trabajo. En ella, el investigador o los investigadores deciden el conjunto de técnicas y métodos que emplearán para llevar a cabo las tareas vinculadas a la investigación.

Diseño, Tipo y Nivel de Investigación

Conjunto de procedimientos para dar respuesta a la pregunta de investigación y comprobar la hipótesis. Plan o estrategia concebida para dar respuesta al problema y alcanzar los objetivos de investigación.

Según **PALELLA Y MARTINS (2006, P. 95)** el diseño de la investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio. Para fines didácticos, se clasifican en diseño experimental, diseño no experimental, y diseño bibliográfico.

En esta oportunidad esta investigación se considera dentro de un diseño no experimental, debido que su fin es la observación de las variables sin manipular o modificar estas.

Los tipos de investigación pueden agruparse según el objetivo que persiguen, el nivel de profundización, la forma de hacer inferencia estadística, la forma de manipular variables,

el tipo de datos o el período de tiempo de estudio. Como vemos, la investigación científica presenta varios aspectos a tener en cuenta.

Según **TAMAYO Y TAMAYO (2009, P. 62)**, el tipo de investigación es determinada de acuerdo con la naturaleza del problema planteado, los objetivos a lograr y la disponibilidad de recursos, constituyéndose en las directrices ejecutorias de la misma. En relación con el propósito del estudio, ésta puede clasificarse según los distintos criterios a considerar.

La investigación de campo según **ZORRILLA (2007)** se trata de la investigación aplicada para comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en un contexto determinado.

Actualmente estamos en presencia de una investigación de campo, puesto que la información es recabada en el lugar donde se presenta el problema de la presente investigación, bajo un método de recolección de información cualitativa ya que se procede a observar e interactuar con el personal del área administrativa de la empresa.

Según **GUEVARA ET AL., (2020, P. 171)**. “El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas”

Esta investigación posee un nivel descriptivo, puesto que, analiza las características que presenta la población sin adentrarse a conocer la interrelación que se pueda presentar.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población.

Se define como el conjunto de personas que habitan una determinada área geográfica.

Según **HERNÁNDEZ FERNÁNDEZ Y BAPTISTA (2006; P. 239)**, indican que la población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades poseen características en común, las cuales se estudian y dan origen a los datos de la investigación.

En este sentido la población participe de estudio de la presente investigación estará representada por tres (3) personas que conforman el personal administrativo responsable de los procesos de facturación.

Muestra.

Se define como una porción de la totalidad de un fenómeno, producto o actividad que se considera representativa del total también llamada una muestra representativa.

Según **(HERNÁNDEZ ET AL 2008, P. 562)**. Es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia.

En este orden de ideas la muestra será representada por la misma población (3 personas).

Cuadro N° 1. Conformación de la muestra.

CARGO	NUMERO DE TRABAJADORES
Asistente Administrativo y Facturación	2
Analista de Tesorería y Facturación	1
TOTAL	3

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En esta investigación como primer instrumento a utilizar para realizar la recaudación de la información será la observación directa que dará como resultado un diagnóstico inicial el cual será profundizado mediante la implementación del segundo instrumento de recaudación que en este caso será un cuestionario, esto con el objetivo de obtener mayor claridad y respuestas concretas el cual nos brindará mayor facilidad para realizar el análisis de los procesos de facturación.

HURTADO (2009), indica que el cuestionario es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información.

Según **TAMAYO Y TAMAYO (2008: 24)**, la encuesta “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”.

La técnica aplicada mediante el cuestionario es la encuesta, dicho cuestionario será realizado por el investigador y en el contendrá el objetivo del cuestionario, las preguntas de respuestas simple y la manera en la que deberá ser llenado por los 3 empleados encargados de los procesos de facturación, esto con la finalidad de que dicho instrumento arroje resultados oportunos y precisos para continuar el desarrollo de la investigación.

Validación

La validación de un instrumento de investigación se refiere al proceso de evaluar las preguntas de la encuesta para asegurar su confiabilidad. Debido a que existen múltiples factores difíciles de controlar que pueden influir en la fiabilidad de una pregunta, este proceso no es una tarea rápida o sencilla.

Según lo indica **CHÁVEZ (2001)** la validez “Es la eficacia con que un instrumento mide lo que se pretende”. Por su parte, **HERNÁNDEZ Y OTROS (2003)**, define la validez como el grado en que un instrumento realmente pretende medir la validez.

En la presente investigación se suministró a los tres especialistas, las preguntas de la encuesta y los resultados obtenidos, para su consideración y en base a su conocimiento la aprobación de las mismas.

FASES DE LA INVESTIGACIÓN

En esta oportunidad por el tipo de investigación se procedió a implementar las siguientes fases:

Fase I. Recopilación y Estudio de las variables presentadas. Se procedió a dirigirse al lugar donde se diagnosticó el problema, conversando directamente con el dueño de la empresa.

Fase II. Recolección de información, una vez diagnosticado el problema se determinó el diseño que favoreció el desarrollo de la investigación y a su vez, se creó e implementó el instrumento a desarrollar, al ser validado el instrumento, se procedió a aplicar en la muestra seleccionada. Posteriormente, se realizó la revisión y recolección de los datos de manera manual.

Fase III. Presentación de los datos obtenidos. Posterior a la aplicación del instrumento de recolección de información a la muestra del área administrativa de la empresa, se procede a presentar de manera clasificada y organizada la información obtenida, en manera de resumen de resultado.

Fase IV. Análisis e interpretación de la información. Seguidamente se procede a analizar e interpretar los resultados obtenidos anteriormente de los cuestionarios, de acuerdo a tantas respuestas positivas y negativas, se realizó un gráfico por cada pregunta determinando el porcentaje obtenido por cada alternativa.

Técnica de análisis e interpretación de datos

Una vez culminada las encuestas, las respuestas recabadas de los tres (3) empleados encargados de los procesos de facturación, serán estudiadas e interpretadas por el investigador, implementando la técnica de análisis cualitativo.

Según **VERA (2015)** expresa que 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.

En esta oportunidad se realizó una gráfica por cada pregunta para estudiar los resultados obtenidos de las preguntas de la encuesta.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Diagnosticar la situación actual del proceso de facturación en la empresa Superqueso, C.A ubicada en Maracay estado Aragua.	Situación actual del proceso de facturación en la empresa Superqueso, C.A ubicada en Maracay estado Aragua.	ADMINISTRATIVA	- Planificación - Equipos Tecnológicos - Organización - Procedimiento	1 2 3 4
Describir el proceso de facturación en la empresa Superqueso, C.A ubicada en Maracay estado Aragua.	Proceso de facturación en la empresa Superqueso, C.A ubicada en Maracay estado Aragua.	PROCEDIMENTAL	- Facturas Fiscales - Notas de Débitos - Notas de Créditos - Notas de Entrega	5 6 7 8 y 9
Determinar los factores que influyen en el proceso de facturación en la empresa Superqueso, C.A ubicada en Maracay estado Aragua.	Factores que influyen en el proceso de facturación en la empresa Superqueso, C.A ubicada en Maracay estado Aragua.	SEGUIMIENTO Y CONTROL	- Adiestramiento - Maquinas Fiscales.	10 11-13

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

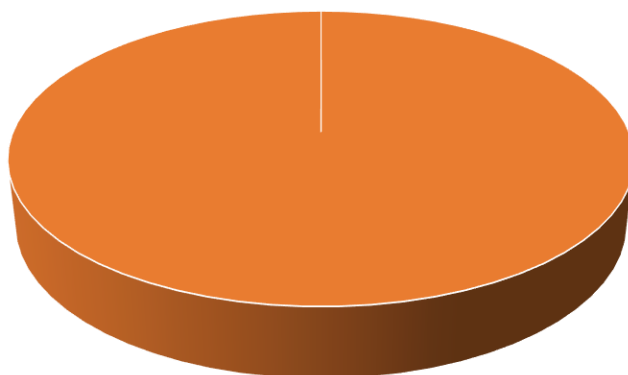
Objetivo Específico 1: Diagnosticar la situación actual del proceso de facturación en la empresa Superqueso, C.A ubicada en Maracay estado Aragua.

Dimensión: Administrativa

Ítem 1: ¿La empresa implementa una planificación óptima para el desarrollo de los procesos de facturación?

Gráfico 1: Distribución porcentual de la muestra según: Planificación

Pregunta 1



■ SI ■ NO

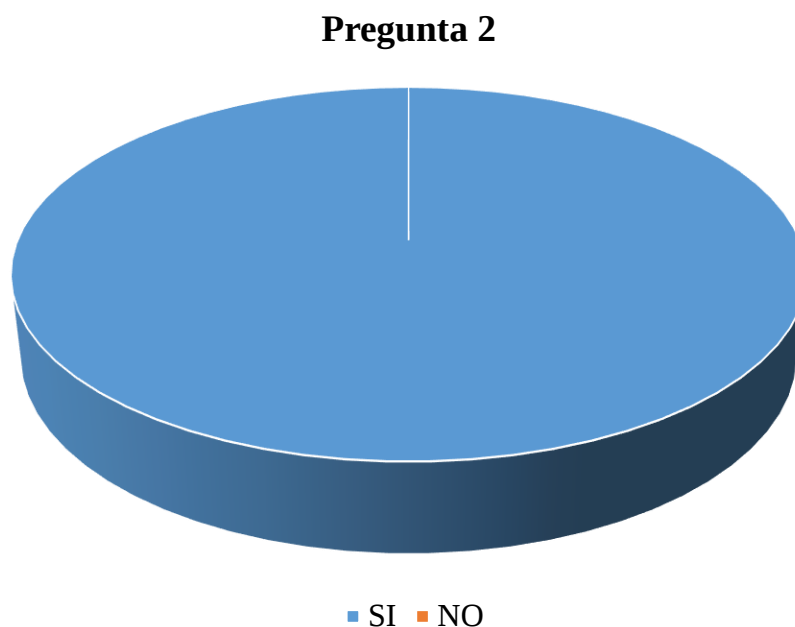
Alternativas	Valor Absoluto	Valor Porcentual
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTALES	3	100%

Análisis e Interpretación

El gráfico presentado muestra que, el 100% de la muestra se orientó hacia la alternativa No, esto demuestra que la empresa Superqueso, C.A no aplica una planificación adecuada para el buen desarrollo de los procesos de facturación, generando así un desorden en el procedimiento implementado, confusiones al momento de generar las facturas, errores en las mismas, descontento entre el personal de trabajo, entre otros.

Ítem 2: ¿La empresa tiene los equipos tecnológicos necesarios para que los procesos de facturación sean desarrollados de manera correcta?

Gráfico 2: Distribución porcentual de la muestra según: Equipos Tecnológicos



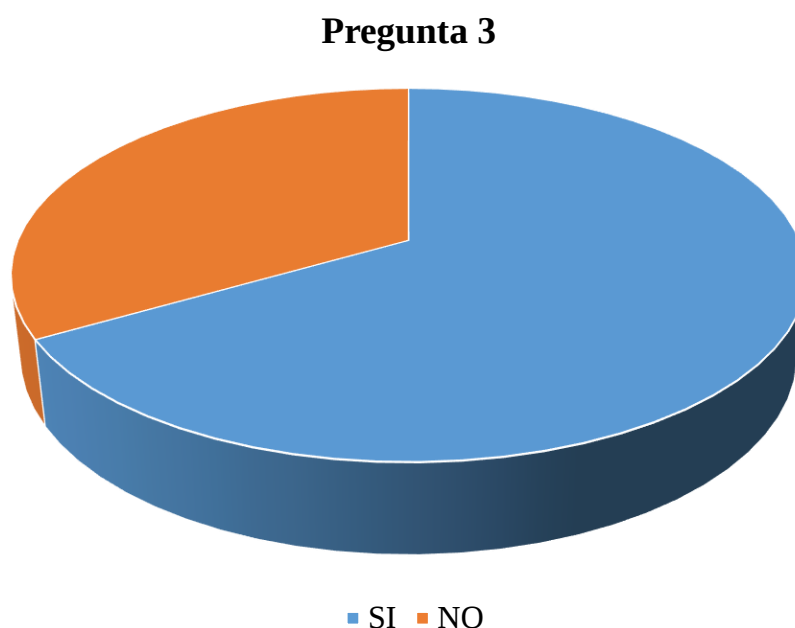
Alternativas	Valor Absoluto	Valor Porcentual
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTALES	3	100%

Análisis e Interpretación

De acuerdo con la información obtenida en la encuesta realizada, se determinó que el 100% de muestra se orientó hacia la alternativa SI, en este sentido se puede evidenciar que la empresa Superqueso, C.A., posee los equipos tecnológicos necesarios para que los procesos de facturación se lleven a cabo de manera correcta, y así generar los resultados esperados para optimizar un buen funcionamiento administrativo y desarrollo económico que necesita la empresa para mantenerse a flote en el mercado.

Ítem 3: ¿La empresa cuenta con una buena organización a nivel administrativo?

Gráfico 3: Distribución porcentual de la muestra según: Organización



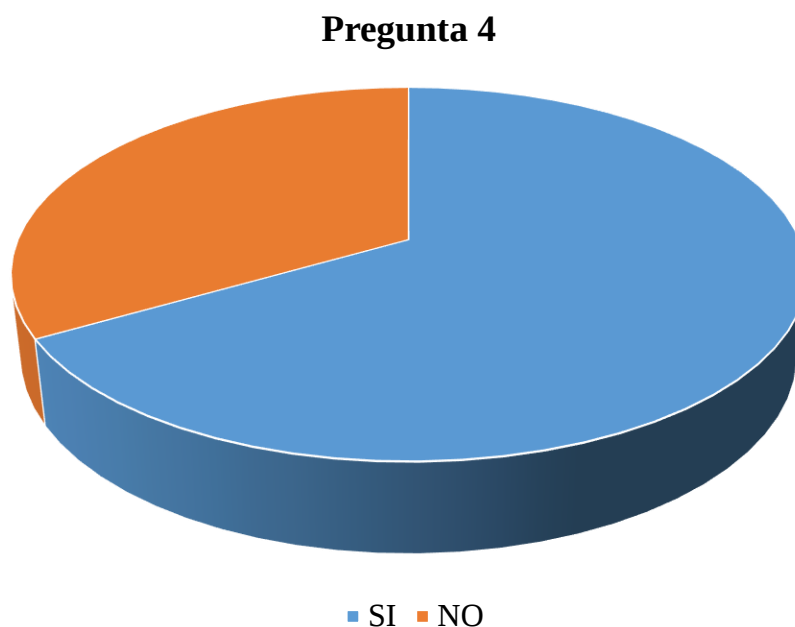
Alternativas	Valor Absoluto	Valor Porcentual
SI	2	67%
NO	1	33%
TOTALES	3	100%

Análisis e Interpretación

De acuerdo a la información obtenida en la encuesta se determinó que el 67% de la muestra se orientó hacia la alternativa SI, mientras que el 33% de la muestra se orientó por la alternativa NO, esto demuestra que la empresa Superqueso, C.A., cuenta con una buena organización a nivel administrativo, el cual ayuda al buen desarrollo de los procesos y por consecuencia mejores resultados a nivel administrativos.

Ítem 4: ¿La empresa realiza un procedimiento adecuado para emitir las facturas de ventas?

Gráfico 4: Distribución porcentual de la muestra según: Procedimiento



Alternativas	Valor Absoluto	Valor Porcentual
SI	2	67%
NO	1	33%
TOTALES	3	100%

Análisis e Interpretación

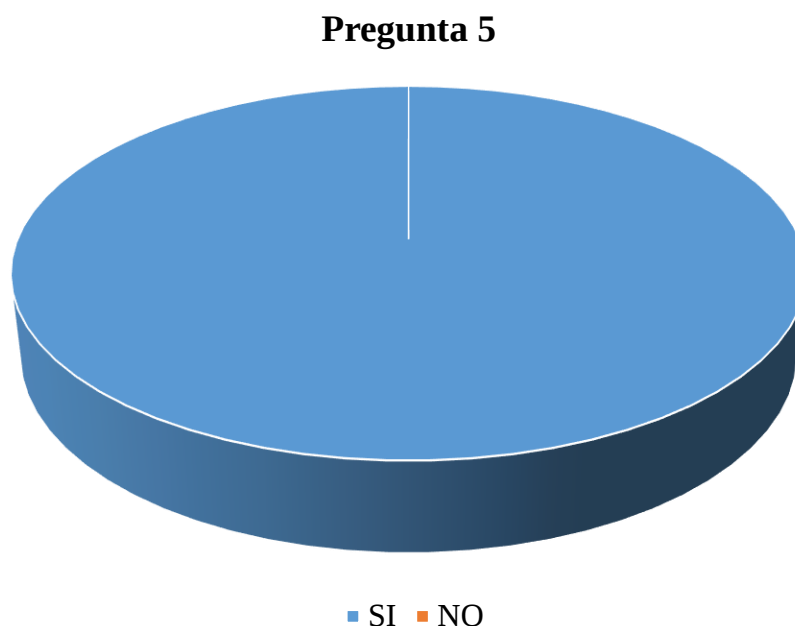
De acuerdo a la información recabada por la encuesta se determinó que, el 67% de la muestra se orientó hacia la alternativa SI, y el 33% de la muestra se orientó hacia la alternativa NO, en este sentido se puede decir que la empresa Superqueso, C.A., al momento de emitir las facturas de ventas ejecutan un procedimiento adecuado para que esta actividad se desarrolle de manera correcta y así seguir creciendo como empresa.

Objetivo Específico 2: Describir el proceso de facturación en la empresa Superqueso, C.A ubicada en Maracay estado Aragua.

Dimensión: Procedimental

Ítem 5: ¿En la venta de sus productos, la empresa utiliza Facturas fiscales?

Gráfico 5: Distribución porcentual de la muestra según: Facturas Fiscales



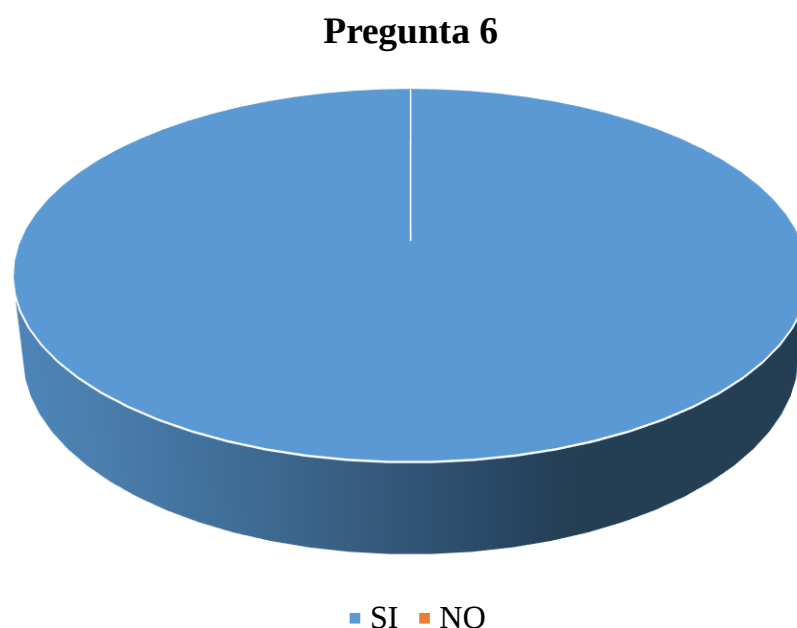
Alternativas	Valor Absoluto	Valor Porcentual
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTALES	3	100%

Análisis e Interpretación

De acuerdo a la información obtenida por la encuesta, se determinó que el 100% de la muestra se orientó hacia la alternativa SI, en este sentido se puede evidenciar que la empresa Superqueso, C.A realiza facturas fiscales al momento de vender sus productos, siendo esta la manera correcta de desarrollar sus procesos de facturación.

Ítem 6: ¿La empresa realiza notas de débito a las facturas de ventas de sus productos?

Gráfico 6: Distribución porcentual de la muestra según: Notas de Débito



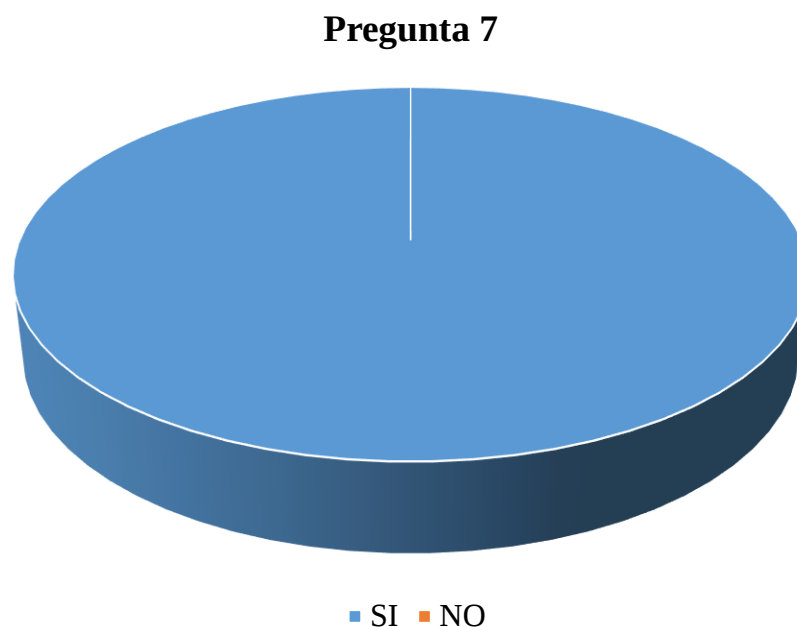
Alternativas	Valor Absoluto	Valor Porcentual
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTALES	3	100%

Análisis e Interpretación

De acuerdo a la información recabada por la encuesta, se determinó que el 100% de la muestra se orientó hacia la alternativa SI, de esta manera queda demostrado que la empresa Superqueso, C.A realiza notas de débitos a las facturas de ventas de sus productos si lo ameritan, bien sea por diferencias en precio, diferencias en cantidades o diferencia en peso que no fueron reflejados en las facturas original, siendo esto de agrado para su clientela ya que agiliza cualquier procedimiento en cuanto a la factura se trate.

Ítem 7: ¿Las notas de crédito emitidas por la empresa son ingresadas en el libro de Ventas?

Gráfico 7: Distribución porcentual de la muestra según: Notas de Crédito



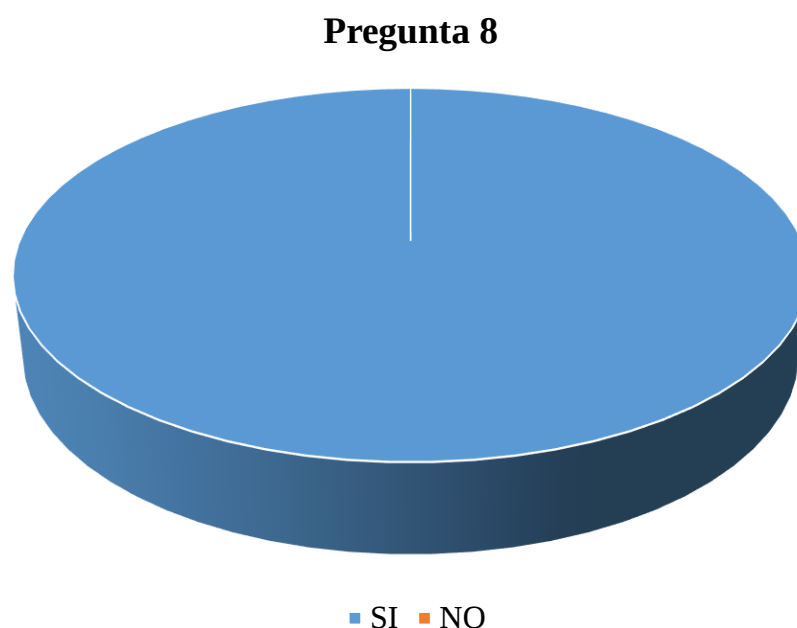
Alternativas	Valor Absoluto	Valor Porcentual
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTALES	3	100%

Análisis e Interpretación

De acuerdo con la información obtenida por la encuesta, se determinó que el 100% de la muestra se orientó hacia la alternativa SI, esto demuestra que la empresa Superqueso, C.A. ingresa al libro de ventas las notas de créditos emitidas durante sus actividades económicas, siendo esto lo correcto que debe hacer toda sociedad mercantil, ya que al igual que las facturas y notas de débito, las notas de créditos son declaradas ante el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).

Ítem 8: ¿La empresa utiliza notas de entrega para despachar mercancía?

Gráfico 8: Distribución porcentual de la muestra según: Notas de Entrega



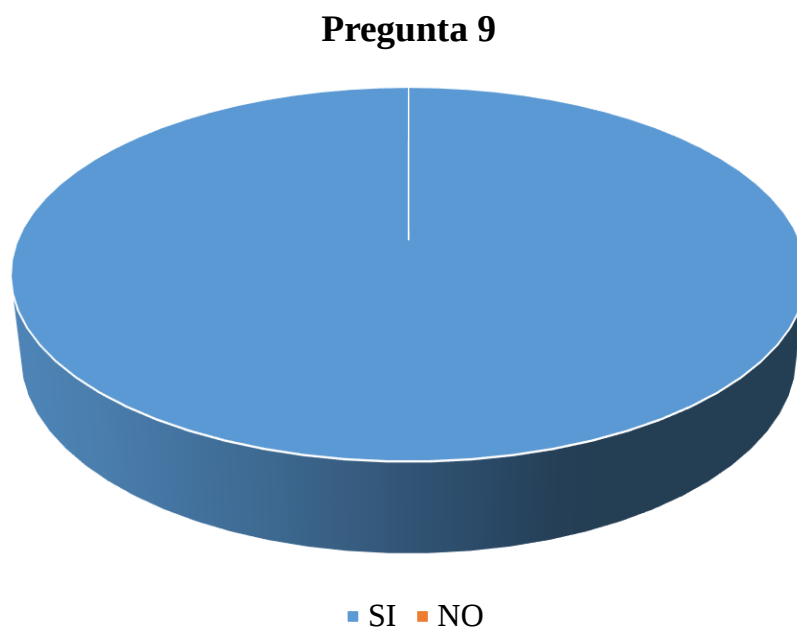
Alternativas	Valor Absoluto	Valor Porcentual
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTALES	3	100%

Análisis e Interpretación

De acuerdo con la información obtenida por la encuesta, se pudo determinar que el 100% de la muestra se inclinó por la alternativa SI, en este sentido se puede evidenciar que la empresa Superqueso, C.A. realiza notas de entrega para efectuar operaciones de ventas de sus productos dando por sentado la salida de mercancía de su inventario y siendo entregada a la empresa destino, siendo esto totalmente legal según lo dictamina la Providencia 0071 en su artículo 20.

Ítem 9: ¿La empresa emite facturas fiscales posteriores al despachar mercancía con notas de entrega?

Gráfico 9: Distribución porcentual de la muestra según: Notas de Entrega



Alternativas	Valor Absoluto	Valor Porcentual
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTALES	3	100%

Análisis e Interpretación

De acuerdo con la información obtenida por la encuesta, se determinó que el 100% de la muestra se orientó por la alternativa SI, dejando como resultado que en la empresa Superqueso, C.A. se están emitiendo facturas fiscales basadas en la información suministrada en las notas de entregas elaboradas al momento de despachar mercancía, cumpliendo de esta manera con lo establecido en el artículo 20 de la providencia administrativa N°0071.

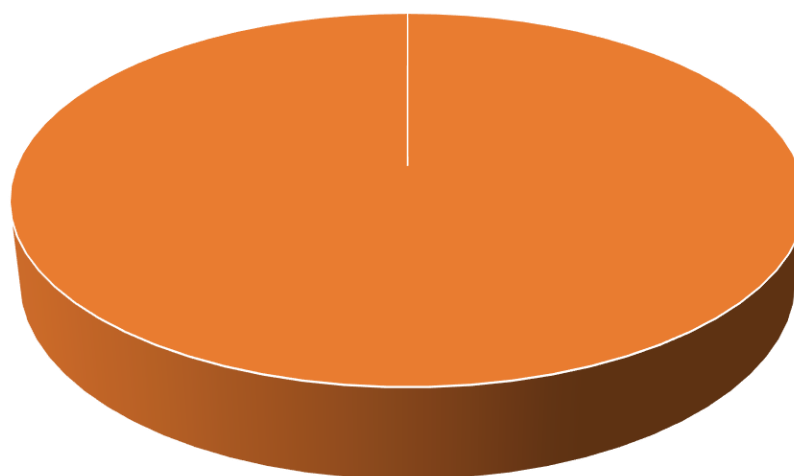
Objetivo Específico 3: Determinar los factores que influyen en el proceso de facturación en la empresa Superqueso, C.A ubicada en Maracay estado Aragua.

Dimensión: Seguimiento y Control

Ítem 10: ¿Ha recibido con frecuencia jornadas de adiestramientos por parte de la empresa?

Gráfico 10: Distribución porcentual de la muestra según: Adiestramiento

Pregunta 10



■ SI ■ NO

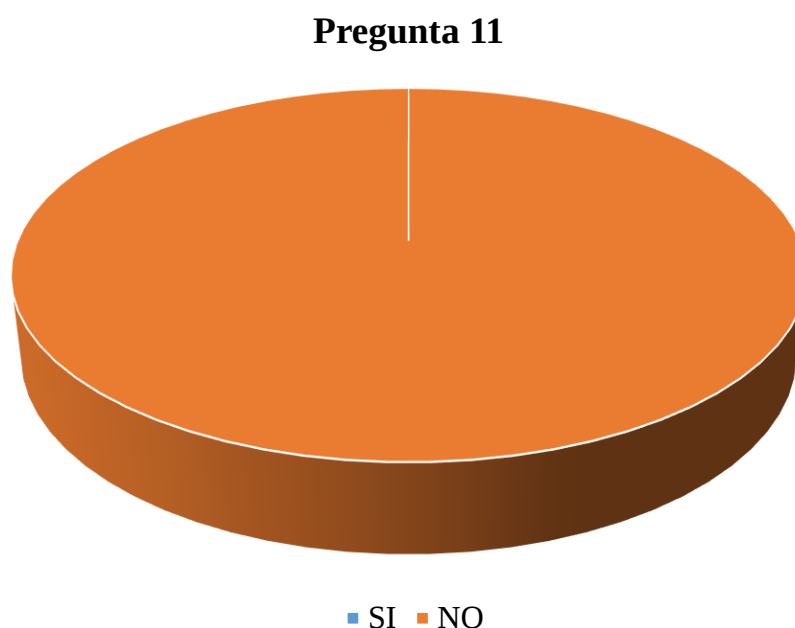
Alternativas	Valor Absoluto	Valor Porcentual
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTALES	3	100%

Análisis e Interpretación

De acuerdo con la información recabada por la encuesta, se determinó que el 100% de la muestra se inclinó por la alternativa SI, dejando claro que en la empresa Superqueso, C.A. no se han realizado jornadas de adiestramiento al personal y esto trae como resultado una decadencia en el rendimiento del personal administrativo y a su vez fallas en los distintos procesos incluyendo el proceso de facturación.

Ítem 11: ¿La Empresa utiliza máquinas fiscales para emitir las facturas de venta?

Gráfico 11: Distribución porcentual de la muestra según: Máquinas Fiscales



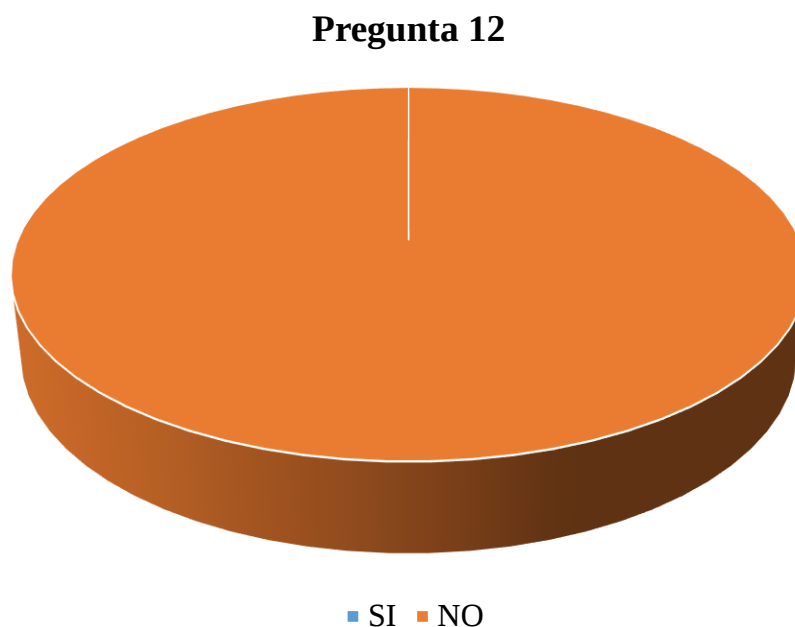
Alternativas	Valor Absoluto	Valor Porcentual
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTALES	3	100%

Análisis e Interpretación

De acuerdo a la información obtenida por la encuesta, se determinó que el 100% de la muestra se inclinó por la alternativa NO, dejando claro que la empresa Superqueso, C.A. no utiliza máquinas fiscales para realizar las facturas de ventas de sus productos, esto es debido a que la empresa utiliza formatos de facturas generadas por imprentas autorizadas por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) para efectuar sus operaciones de ventas.

Ítem 12: ¿La empresa cuenta con la cantidad de máquinas fiscales necesarias para emitir sus facturas de ventas?

Gráfico 12: Distribución porcentual de la muestra según: Máquinas Fiscales



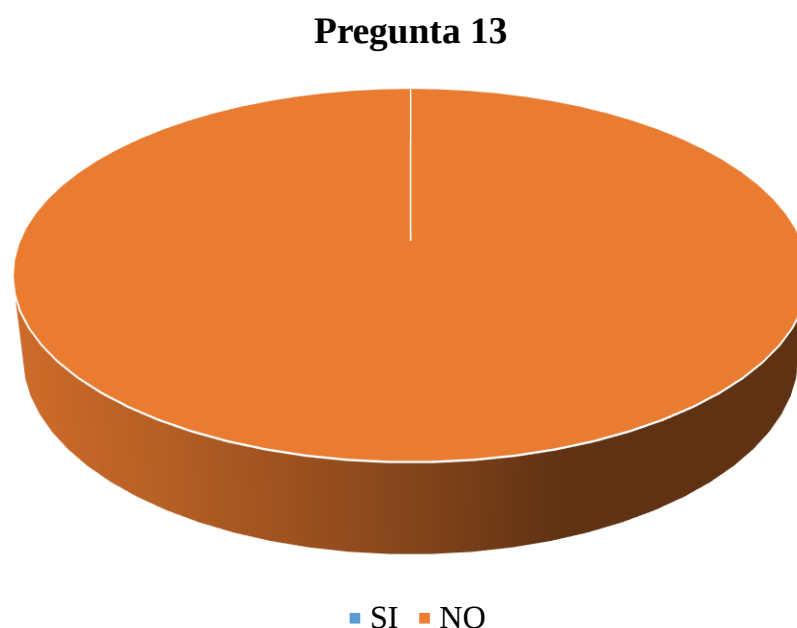
Alternativas	Valor Absoluto	Valor Porcentual
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTALES	3	100%

Análisis e Interpretación

De acuerdo con la información obtenida de la encuesta, se determinó que el 100% de la muestra se orientó hacia la alternativa NO, dejando claro que la empresa Superqueso, C.A. no posee la cantidad de máquinas fiscales necesarias para emitir sus facturas de ventas debido a que no utiliza dichas máquinas para generar sus facturas de ventas.

Ítem 13: ¿Las máquinas fiscales que posee la empresa están registradas en el SENIAT?

Gráfico 13: Distribución porcentual de la muestra según: Máquinas Fiscales



Alternativas	Valor Absoluto	Valor Porcentual
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTALES	3	100%

Análisis e Interpretación

De acuerdo con la información recogida de la encuesta, se determinó que el 100% de la muestra se orientó hacia la alternativa NO, dejando claro que la empresa Superqueso, C.A. no posee de máquinas fiscales registradas en el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), debido a que la empresa no trabaja con dichas máquinas para generar sus facturas de ventas.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Luego de realizar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos por la encuesta, se presenta a continuación las conclusiones y recomendaciones que quedan como resultado de la investigación.

Conclusiones

En relación con los objetivos propuestos, así como en los resultados obtenidos de la investigación, se presentan las siguientes conclusiones:

- Tras el análisis de la información obtenida en relación al primer objetivo de diagnosticar la situación actual del proceso de facturación en la empresa, se pudo deducir que, la empresa en cuanto a los procesos administrativos no cuenta con una planificación adecuada en cuanto a sus actividades, sin embargo, considerando su organización al igual que la utilización de los equipos tecnológicos para desarrollar sus actividades de facturación de manera adecuada, se encuentra bien sustentada
- Una vez analizada la información recabada en relación al segundo objetivo de describir el proceso de facturación en la empresa, se determinó que a nivel de procedimientos la empresa actúa de manera adecuada y conforme a lo establecido en las leyes y demás providencias para la ejecución de sus procedimientos.
- Seguidamente al analizar la información obtenida como resultado de la investigación, vinculado al tercer objetivo específico el cual se basa en determinar los factores que influyen en el proceso de facturación en la empresa, se concluyó que el personal no cuenta con una preparación óptima para ejecutar correctamente sus actividades de facturación y esto deja como resultado una alta probabilidad de cometer errores.

Recomendaciones

En base a las conclusiones presentadas anteriormente y en aras de indicar aportes y proyecciones positivas que resulten favorables para la empresa, a continuación se detallan las siguientes recomendaciones

- Guardando relación al primer objetivo se recomienda estudiar y aplicar nuevos métodos de planificación de los procesos administrativos y de facturación que se ejecutan actualmente, ya que en virtud de los resultados arrojados por la encuesta, estos no están resultando de manera positiva, es por ello que se recomienda buscar cualquier alternativa que ayude a mejorar los procesos actuales, innovando los equipos tecnológicos e implementando nuevas ideas para mejorar los procesos.
- Así mismo, en congruencia con lo concluido en cuanto al segundo objetivo planteado, se recomienda proseguir de la manera como se están aplicando y ejecutando los procedimientos en cuanto a la emisión de facturas y aplicación de notas de crédito y notas de entrega al momento de efectuar sus actividades económicas, rigiéndose por lo establecidos en las leyes y demás providencias administrativas.
- De igual forma, concluyendo con lo recabado por la encuesta en cuanto al tercer objetivo, se exhorta a la empresa a brindar jornadas de adiestramiento, capacitación y actualización de los conocimientos que posee el personal administrativo encargado de los procesos de facturación, debido a que, el mundo y la tecnología avanzan día tras día y los procedimientos evolucionan, y para poder obtener mejores resultados por parte del personal, este debe ir a la par con los cambios y avances que se presentan.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, No 36.860** (Extraordinaria), Diciembre 30, 1999.

Ley del Impuesto al Valor Agregado (2020) **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.507** Extraordinario de fecha 29 de enero de 2020.

Código Orgánico Tributario (2020) **Gaceta Oficial N° 6.152**.

Providencia Administrativa SNAT/ 2011/0071 **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39795** del 8 Noviembre 2011.

Providencia administrativa SNAT/2018/0141 **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 41.518** Extraordinario del 06 de noviembre de 2018.

Dávila Y (2012) **Estrategias De Planificación Para El Mejor Uso De La Máquina Fiscal En El Establecimiento Scala Barbería SRL – 2012** para optar al título de Especialista Técnico en Tributos. Universidad De Los Andes Facultad De Ciencias Económicas Y Sociales Postgrado En Ciencias Contables Especialidad Técnica En Tributos.

Vianel V (2008) **Efectos de la Retención del Impuesto al Valor Agregado en Los Contribuyentes Especiales, en Condición de Agentes y Sujetos de Retención Caso de Estudio: Consorcio “Servicios de Ingeniería, Mantenimiento, Construcción y Operaciones” (SIMCO)** Tesis para optar al Grado de Especialista en Ciencias Contables, Mención Tributos, Área Rentas Internas. Universidad De Los Andes Facultad De Ciencias Económicas Y Sociales Postgrado En Ciencias Contables Especialización En Ciencias Contables. Mención: Tributos Área: Rentas Internas.

- Brazzoduro J. y Boschetti R. (2015) **Optimización de los Controles Internos en los Procesos de Facturación y Compras con Base al Cumplimiento de los Deberes Formales del IVA para la Empresa “ITR CARROS, C.A”** para optar al Título de Licenciado en Administración.
- Lara Y. (2017) **Lineamientos de Control Interno para el Cumplimiento de Deberes Formales en Materia de Operaciones de Facturación en la Empresa Punto Fibras I C.A.** Trabajo de Grado para optar al Grado de Especialista en Gerencia Tributaria.
- Alvarado V. (2016) **Lineamientos Para Optimizar El Cumplimiento De Los Deberes Formales En Materia De Facturación De Acuerdo A La Providencia Administrativa 0071 De Los Contratistas De La Empresa Central El Palmar, S.A., Ubicada En San Mateo, Estado Aragua** Trabajo de Grado Presentado ante el Área de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo para optar al Título de Especialista en Gerencia Tributaria.

ANEXOS

ANEXO A

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO APLICADO EN LA EMPRESA

Por medio de la presente se solicita su cooperación, la cual consiste en responder una serie de interrogantes de acuerdo con su experiencia, dicho cuestionario tiene como finalidad conocer el Proceso de facturación de la empresa, cabe destacar que la información suministrada es confidencial y serán utilizados con fines académicos.

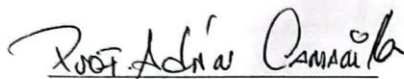
Instrucciones para el llenado: Para respuestas afirmativas (SI) Para respuestas negativas (NO) Al contestar, hágalo con la mayor objetividad y sinceridad. Marque con una X la respuesta que considere de acuerdo a su opinión. Responda todas las preguntas.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿La empresa implementa una planificación óptima para el desarrollo de los procesos de facturación?		
2	¿La Empresa tiene los equipos tecnológicos necesarios para que los procesos de facturación sean desarrollados de manera correcta?		
3	¿La empresa cuenta con una buena organización a nivel administrativo?		
4	¿La empresa realiza un procedimiento adecuado para emitir las facturas de ventas?		
5	¿En la venta de sus productos, la empresa utiliza Facturas fiscales?		
6	¿La empresa realiza notas de débito a las facturas de ventas de sus productos?		
7	¿Las notas de crédito emitidas por la empresa son ingresadas en el libro de Ventas?		
8	¿La empresa utiliza notas de entrega para despachar mercancía?		
9	¿La empresa emite facturas fiscales posteriores al despachar mercancía con notas de entrega?		
10	¿Ha recibido con frecuencia jornadas de adiestramientos por parte de la empresa?		
11	¿La Empresa utiliza máquinas fiscales para emitir las facturas de venta?		
12	¿La empresa cuenta con la cantidad de máquinas fiscales necesarias para emitir sus facturas de ventas?		
13	¿Las máquinas fiscales que posee la empresa están registradas en el SENIAT?		

ANEXO B

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

Maracay, Julio 2023



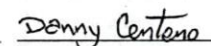
Presente. –

De manera más cordial me dirijo a usted, con la finalidad de solicitar la colaboración a Juicio de Experto para la validación del Instrumento de Investigación que se aplicará en el Trabajo Especial de Grado Titulado: **ANÁLISIS DEL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA EMPRESA SUPERQUESOS, C.A. UBICADA EN MARACAY EDO. ARAGUA.**

Para tal fin se anexan: El Objetivo General y los Objetivos Específicos, el Cuadro de Operacionalización de las Variables, el Instrumento y el Instrumento de Validación.

Esperando de su receptividad y conociendo de su meritoria opinión, se despide:

Atentamente.



Br. Danny Centeno
C.I. 27.852.971

ANEXO B-1

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

Nombre y Apellido del Experto

Título Universitario:

Adrián Ojeda
Profesor Educación Comercial

El instrumento que se presenta es para validar el cuestionario que se aplicará durante el desarrollo de la investigación.

Lea el instrumento y marque con una (X) su criterio en cuanto a los aspectos que a continuación se señalan:

- **Pertinencia:** Relación estrecha entre la pregunta, los objetivos a lograr y el aspecto o parte del instrumento que se encuentra desarrollado.
- **Redacción:** Es la interpretación unívoca del enunciado de la pregunta a través de la claridad y precisión en el uso del vocabulario técnico.
- **Adecuación:** Es la correspondencia del contenido de la pregunta con el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.

CÓDIGO	APRECIACIÓN CUALITATIVA
B	BUENO: El indicador se presenta en grado igual o Ligeramente superior al mínimo aceptable.
R	REGULAR: El indicador no llega al mínimo aceptable, Pero se acerca a él.
D	DEFICIENTE: El indicador está lejos de alcanzar el Mínimo aceptable.

ANEXO B-2

EVALUACIÓN DE CRITERIOS

EVALUACIÓN DE CRITERIOS

PREGUNTAS	PERTINENCIA			REDACCIÓN			ADECUACIÓN		
	B	R	D	B	R	D	B	R	D
1.	✓			✓			✓		
2.	✓			✓			✓		
3.	✓			✓			✓		
4.	✓			✓			✓		
5.	✓			✓			✓		
6.	✓			✓			✓		
7.	✓			✓			✓		
8.	✓			✓			✓		
9.	✓			✓			✓		
10.	✓			✓			✓		
11.	✓			✓			✓		
Observaciones y Sugerencias									

Apellido y Nombre Camacho, JUAN C.I.: 7.213.217
 Nivel Académico Doctor en Educación
 Fecha: 13/07/23