

UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA  
CAMPUS LA MORITA

LINEAMIENTOS PARA LA UNIFICACION DE CRITERIO QUE OPTIMICEN  
EL PROCESO DE RETENCIONES DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA (ISLR)  
EN LA EMPRESA GENERAL MILLS DE VENEZUELA, C.A CAGUA, EDO.  
ARAGUA

Autora:  
Ivette Rodriguez

La Morita, Junio de 2015

UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA  
CAMPUS LA MORITA

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

LINEAMIENTOS PARA LA UNIFICACION DE CRITERIO QUE OPTIMICEN  
EL PROCESO DE RETENCIONES DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA (ISLR)  
EN LA EMPRESA GENERAL MILLS DE VENEZUELA, C.A CAGUA, EDO.  
ARAGUA

Tutor:  
Alexi Colmenares

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Área de Estudios de Postgrado  
Especialización en Gerencia Tributaria

Por: Alexi Colmenares  
CI: 3.748.830

La Morita, Junio de 2015

UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA  
CAMPUS LA MORITA

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

LINEAMIENTOS PARA LA UNIFICACION DE CRITERIO QUE OPTIMICEN  
EL PROCESO DE RETENCIONES DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA (ISLR)  
EN LA EMPRESA GENERAL MILLS DE VENEZUELA, C.A CAGUA, EDO.  
ARAGUA

Asesor Metodológico:  
Annelin Díaz

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Área de Estudios de Postgrado  
Especialización en Gerencia Tributaria

Por: Annelin Díaz  
CI: 9.436.391

La Morita, Junio de 2015



Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Dirección de Postgrado  
Control de Estudios – Sección de Grado



## ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

La Comisión Coordinadora del Programa de la Especialización en Gerencia Tributaria, en uso de las atribuciones que le confiere el artículo N° 20 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, hace constar que una vez evaluado el proyecto de trabajo de Grado titulado: **“LINEAMIENTOS PARA LA UNIFICACIÓN DE CRITERIOS QUE OPTIMICEN EL PROCESO DE RETENCIONES DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA EN LA EMPRESA GENERAL MILLS DE VENEZUELA, C.A., CAGUA, ESTADO ARAGUA.”** adscrito a la Línea de Investigación: **Mega-Tendencias Tributarias**, presentado por el (la) ciudadano (a) **Lic. Ivette Rodríguez** Titular de la cédula de identidad N° 16.021.479 elaborado bajo la dirección del (la) Tutor (a): **Prof. Alexi Colmenares** titular de la cédula de identidad N° 3.748.830 considera que el mismo reúne los requisitos y, en consecuencia, es **APROBADO**.

En Maracay, a los diecinueve (19) días del mes de Noviembre del dos mil once (2012)

Por la Comisión Coordinadora:

  
Prof. Euisa de Sanoja  
Coordinadora

  
Prof. Mayra Araque  
Miembro



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA

**VEREDICTO**

*Nosotros, Miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado Titulado:*

*"LINEAMIENTOS PARA LA UNIFICACIÓN DE CRITERIOS QUE OPTIMICEN EL PROCESO DE RETENCIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA EN LA EMPRESA GENERAL MILLS DE VENEZUELA, C.A. ESTADO ARAGUA".*

*Presentado por el (la) **Lcda. IVETTE RODRÍGUEZ** C.I. 16.021.497 para optar al Título de **Especialista en Gerencia Tributaria**, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como **Aprobado**.*

*Presidente: Luisa de Sanoja*

*C.I. 2989709 Firma: *

*Miembro: Venus Guevara*

*C.I. 4506488 Firma: *

*Miembro: Carol Omaña*

*C.I. 3841118 Firma: *

Maracay, 23 de septiembre de 2.015

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser el ser más especial de este mundo permitiéndome despertar día a día a las pruebas de la vida.

A mi hijo hermoso, que con su llegada a mi vida fue el impulso para culminar con esta meta.

A mi familia por su apoyo incondicional en los momentos difíciles de mi vida y ser motivo para demostrarles que si se puede cumplir lo que se quiere.

A los profesores que me brindaron su apoyo, su amistad y sus conocimientos

## **AGRADECIMIENTOS.**

Agradezco primero a Dios por darme salud, vida y fortaleza para seguir adelante, superar los obstáculos e iluminarme el camino enseñándome a perseverar para poder culminar felizmente esta otra etapa de mi vida.

A mis padres por haber estado ahí siempre y dándome las mejores palabras de aliento y consejos.

A todos los profesores por sus conocimientos impartidos y sus palabras de éxito.

UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA  
CAMPUS LA MORITA

LINEAMIENTOS PARA LA UNIFICACION DE CRITERIO QUE OPTIMICEN  
EL PROCESO DE RETENCIONES DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA (ISLR)  
EN LA EMPRESA GENERAL MILLS DE VENEZUELA, C.A CAGUA, EDO.  
ARAGUA

**Autora:** Ivette Rodriguez

**Tutor:** Alexi Colmenares

**Fecha:** Junio, 2015

**RESUMEN**

El propósito de esta investigación, tuvo como objetivo general Proponer lineamientos para la unificación de criterios que optimicen el proceso de retenciones de Impuesto sobre la Renta en la empresa General Mills de Venezuela, C.A. para alcanzar los objetivos propuestos se desarrolló una investigación de modalidad de tipo descriptivo apoyado en una investigación de campo. La población sometida a estudio fue todo el personal relacionado con los procesos del departamento de Contabilidad, es decir once (11) personas, las cuales representan el 100% del universo, tomándose la totalidad de la población siendo un estudio censal. Las técnicas de recolección de datos fueron la observación directa y la encuesta, y como instrumento un registro de observación, el cuestionario de tipo liker. La validez del instrumento se realizó a través del juicio de tres (3) expertos y la confiabilidad se demostró por medio de una prueba piloto aplicada a once (11) individuos. Las técnicas de análisis de datos se basaron en estadística descriptiva, donde los datos fueron agrupados en cuadros de frecuencia y gráficos de diagramas circulares. De igual manera las observaciones computadas en el riesgo fueron analizadas con el método lógico deductivo. El procedimiento de la investigación constó de fases diferentes, las cuales permitieron ampliar los objetivos investigativos trazados. Los resultados obtenidos permitieron identificar que el proceso de retención de impuesto sobre la renta aplicado en las operaciones del departamento de contabilidad de la empresa General Mills era afectado por problemas operativos a nivel interno tales como: capacitación, planificación, ejecución, control entre otros, para ello se presentó una serie de recomendaciones con el fin de mejorar los procesos de la organización.

**Descriptores:** Unificación, Proceso, Retenciones, Impuesto sobre la Renta

UNIVERSITY OF CARABOBO  
FACULTY OF ECONOMIC AND SOCIAL  
EXPERTISE IN TAX MANAGEMENT  
CAMPUS MORITA

GUIDELINES FOR THE UNIFICATION OF CRITERIA TO OPTIMIZE THE  
PROCESS OF WITHHOLDING TAX ON INCOME (income tax) IN GENERAL  
MILLS COMPANY OF VENEZUELA, CA Cagua, EDO. ARAGUA

**Author:** Ivette Rodriguez  
**Tutor:** Alexi Colmenares  
**Date:** June, 2015

**SUMMARY**

The purpose of this research was to propose general objective guidelines for standardization of criteria that optimize the process of withholding income tax from General Mills of Venezuela, CA to achieve the objectives of an investigation descriptive mode supported by a field research was developed. The population under study was all personnel concerned with the processes of the accounting department, that is eleven (11) persons, representing 100% of the universe, taking the entire population to be a census study. The data collection techniques were direct observation and survey, and as a record of observation instrument, the questionnaire type liker. The validity of the instrument was conducted through the trial of three (3) experts and the reliability was demonstrated by a pilot test applied to eleven (11) individuals. The data analysis techniques were based on descriptive statistics, where data were grouped in frequency tables and graphs pie charts. Similarly observations computed in risk were analyzed with deductive logical method. The research procedure consisted of different phases, which allowed expanding the research objectives outlined. The results helped identify the process holding income tax applied in the operations of the accounting department of the company General Mills was affected by operating domestically problems such as: training, planning, implementation, monitoring and others to It presented a series of recommendations to improve the processes of the organization.

**Descriptors:** Unification Process, Deductions, Income Tax

## ÍNDICE GENERAL

	pp.
DEDICATORIA.....	iv
.	
AGRADECIMIENTOS.....	v
..	
RESUMEN.....	vi
LISTA DE CUADROS.....	x
LISTA DE FIGURAS.....	xi
LISTA DE GRAFICOS.....	
LISTA DE FIGURAS.....	xii
INTRODUCCION.....	12
CAPÍTULOS	
I EL PROBLEMA	
Planteamiento	del 13
Problema.....	
Objetivos	de la 19
Investigación.....	
Justificación.....	20
...	
Alcances.....	21
II MARCO TEÓRICO	
Antecedentes	de la 22
Investigación.....	
Antecedentes de la Empresa.....	24
Bases	34
Teóricas.....	
Bases	57
Legales.....	

Operacionalización	de	las	64
Variables.....			
III MARCO METODOLÓGICO			
Tipo, Nivel y Diseño de la Investigación.....			65
Población.....			67
..			
Técnica e Instrumento Recolección Datos.....			69
Técnicas de Análisis de Resultados.....			71
Validez		del	73
Instrumento.....			
I PRESENTACION Y ANALISIS DE DATOS.....			74
V			
V LA PROPUESTA.....			96
V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES			
I			
Conclusiones.....			10
...			7
Recomendaciones.....			11
...			0
REFERENCIAS.....			11
			3
ANEXOS.....			11
			6
A Modelo		del	11
Cuestionario.....			7
B Registro		de	12
Observaciones.....			5
C Constancia de Validación de los instrumentos.....			12
.....			9



## LISTA DE GRAFICOS

### GRAFICO

1	Sanciones	retenciones	de	ISLR	55
	COT.....				
2	Operacionalización		de	las	64
	Variables.....				
3	Población.....				68
4	Talleres y cursos de actualización.....				75
5	Frecuencia de cursos de actualización tributaria.....				76
6	Responsabilidad tributaria del contador.....				77
7	Responsabilidad	tributaria	del	personal	empleado
				de	78
	Contabilidad.....				
8	Riesgo tributario.....				79
9	Ética Profesional.....				80
10	Cualidades de desempeño de las funciones.....				81
11	Rol Gerencial.....				82
12	Decisiones de la Gerencia.....				83
13	Procedimientos de control interno.....				84
14	Seguimiento en la determinación del impuesto.....				85
15	Consecuencias en actuaciones.....				86
16	Guías	de	determinación	de	retenciones
				del	87
	ISLR.....				
17	Estrategias	aplicadas	en	el	área
				de	88
	Impuestos.....				
18	Oportunidad				de
	retener.....				89
19	Pago	o	Abono	en	cuenta
				de	90
	retenciones.....				
20	Oportunidad				de
	enteramiento.....				91
21	Oportunidad				de
	enteramiento.....				92
22	Registro	de	retenciones		de
				de	93
	ISLR.....				
23	Registro	y	enteramiento		de
				de	94
	Retenciones.....				

## LISTA DE CUADROS

<b>CUADRO</b>	<b>pp.</b>
1 Talleres y cursos de actualización.....	75
2 Frecuencia de cursos de actualización tributaria.....	76
3 Responsabilidad tributaria del contador.....	77
4 Responsabilidad tributaria del personal empleado de Contabilidad.....	78
5 Riesgo tributario.....	79
6 Ética Profesional.....	80
7 Cualidades de desempeño de las funciones.....	81
8 Rol Gerencial.....	82
9 Decisiones de la Gerencia.....	83
10 Procedimientos de control interno.....	84
11 Seguimiento en la determinación del impuesto.....	85
12 Consecuencias en actuaciones.....	86
13 Guías de determinación de retenciones del ISLR.....	87
14 Estrategias aplicadas en el área de Impuestos.....	88
15 Oportunidad de retener.....	89
16 Pago o Abono en cuenta de retenciones.....	90
17 Oportunidad de enteramiento.....	91
18 Oportunidad de enteramiento.....	92
19 Registro de retenciones ISLR.....	93
20 Registro y enteramiento de Retenciones.....	94
21 Matriz DOFA.....	95



## LISTA DE FIGURAS

### FIGURA

1	Estructura Organizativa.....	33
---	------------------------------	----

## INTRODUCCIÓN

Resulta imposible ignorar la difícil realidad que los empresarios venezolanos deben enfrentar para poder sobrevivir y alcanzar el éxito durante los últimos años, con una política fiscal restrictiva en donde los actuales gerentes requieren de especialistas para el apoyo y actualización de los estilos de trabajo, adaptándose a los cambios del sector económico social.

En el caso concreto del ramo industrial, los negocios establecidos en el país, se han visto en la estricta necesidad de estudiar todas aquellas posibilidades estratégicas y legales que le permitan seguir desarrollándose favorablemente en medio de estas circunstancias que conforman el escenario económico nacional actual, de allí que surja la relevancia de ésta como elemento clave para analizar la eficacia que logre con el cumplimiento de un deber formal ante la Administración Tributaria.

Uno de los [tributos](#) que ha sido objeto de diversas modificaciones, es el [Impuesto](#) sobre la Renta, cuyo [objetivo](#) es gravar la renta o el enriquecimiento percibido por los contribuyentes, con ocasión de las diversas actividades que estos puedan ejercer. Es un impuesto muy complejo, que presenta constantes dudas e interrogantes sobre su correcta aplicación e interpretación, aunado a ello las muchas facetas que puede contemplar el fenómeno de la retención de ISLR. Dentro del estudio de la retención surgen importantes tópicos, que van desde aspectos teórico prácticos vinculados al modo, tiempo y lugar en que la retención ha de practicarse hasta la responsabilidad del agente de retención, dentro de la cual se analiza la solidaridad pasiva en el cumplimiento de la obligación y la responsabilidad penal tributaria del agente por incumplimiento de sus tareas de recaudación del tributo.

Es necesario destacar que para las empresas es de suma importancia identificar las disposiciones que establecen las obligaciones de los agentes de retención y, en especial, lo referente a los tipos de enriquecimientos sujetos a retención, es por ello que el objetivo de desarrollar procesos en cuanto a las retenciones de impuesto sobre la renta, logra aplicar con habilidad estrategias y metas que ayuden a la consecución de objetivos planteados. Por lo tanto se debe decir que un factor importante en el proceso de retenciones de ISLR se puede lograr a través de una correcta planificación tributaria y lineamientos que conlleven a la ejecución de estas estrategias.

Partiendo de estas premisas enunciadas, la investigadora plantea lineamientos para la unificación de criterios que optimicen el proceso en materia de retenciones del Impuesto sobre la Renta en la empresa General Mills de Venezuela, C.A, siendo necesario subdividirla en los siguientes capítulos, enunciados a continuación:

Capítulo I: El Problema: establece el planteamiento del problema, su justificación, el objetivo general y específicos, alcances y limitaciones.

Capítulo II: refiere al Marco Teórico que apoya el estudio a realizar, incorpora a los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, las bases legales y la operacionalización de las variables.

Capítulo III: denominado Marco Metodológico, el cual tratara de la metodología de la investigación y en forma más concreta, el tipo de estudio, el área de investigación la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas de análisis, validez.

Capítulo IV: denota la estructura del análisis y la presentación de los resultados obtenidos de los objetivos específicos propuestos.

Capítulo V: se relaciona con la propuesta

Capítulo VI: corresponde a las conclusiones y recomendaciones sobre la investigación.

Las referencias bibliográficas y los respectivos anexos de la investigación.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del problema**

El Estado Venezolano en el transcurrir de los últimos quince años, se ha visto en la necesidad de obtener mayores y diversos ingresos distintos a los percibidos por la actividad petrolera. Es por ello que el sistema tributario, a través de las políticas y estrategias implantadas por la Administración Tributaria Nacional ha sido objeto de diversas revisiones y reformas con el propósito de garantizar mayor recaudación de tributos y reducción de la evasión fiscal.

Debe recordarse que el pago de los tributos, son las prestaciones en dinero que el Estado exige en ejercicio de su poder de imperio en virtud de una ley y para cubrir los gastos que le demanda el cumplimiento de sus fines, es así como todo ciudadano tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos. Y para hacer efectiva esta contribución el Estado exige tributos como el Impuesto al Valor Agregado (IVA), los tributos municipales, contribuciones parafiscales y, finalmente, el Impuesto Sobre la Renta (ISLR) el cual es el objeto principal del presente trabajo de investigación.

Cabe destacar que, en Venezuela se crea el Impuesto sobre la Renta (ISLR) en el año 1821, con el fin de gravar los enriquecimientos obtenidos de una inversión o rentabilidad de un capital. Éste en Venezuela es el tributo más importante hasta finales del siglo XX, así como lo ha sido hasta mediados del mismo siglo a nivel mundial. Se caracteriza por ser un impuesto directo, eminentemente personal, es de tipo progresivo, permite la globalización de los enriquecimientos, no grava los pequeños enriquecimientos de las personas naturales, contribuye a crear cultura tributaria entre los ciudadanos contribuyentes y no contribuyentes, ya que cuando se

paga este impuesto se tiene conciencia de que se está contribuyendo en forma directa al progreso del país y al pago de los servicios; además constituye un efectivo instrumento de desarrollo económico, agrupa los enriquecimientos según su gravamen, permitiendo estimular la iniciativa privada mediante los incentivos fiscales y, por último, es un impuesto nacional.

Por otra parte, desde que se promulgó en Venezuela la primera Ley de ISLR en 1942 se crea la figura de la retención como complemento indispensable en el ejercicio de la potestad de recaudación, para hacer posible la efectiva aplicación de este tributo. La retención de ISLR, ha sido y sigue siendo un eficiente mecanismo de recaudación tributaria, es una forma de garantizar anticipadamente el pago del tributo y una efectiva herramienta de control fiscal.

Además, es de gran importancia identificar los tipos de enriquecimientos sujetos a retención, donde los agentes de retención deben de cumplir con una serie de normas establecidas en la Ley y en su reglamento, tales como la obligación de retener el impuesto en los casos señalados en el Decreto 1808 de 1997, además de enterar ante el fisco las sumas retenidas oportunamente, presentar dentro de los meses siguientes del ejercicio fiscal la relación anual de retenciones, suministrar ante la administración tributaria informaciones y relaciones de los impuestos retenidos en los formularios o programas que emita o autorice éste, y por último entregar a los contribuyentes el comprobante de retención de impuesto con el monto de lo pagado o abonado en cuenta y la cantidad retenida.

De allí pues que, las modalidades para efectuar las retenciones variarán de acuerdo al tipo de enriquecimiento que obtengan los contribuyentes, donde se caracterizan las retenciones sobre sueldos y salarios y demás remuneraciones pagadas a personas naturales residentes en el país y las retenciones sobre sueldo y salarios

pagadas a los no residentes y retenciones por cualquier otro enriquecimiento pagado a personas naturales o jurídicas residentes, domiciliadas o no domiciliadas en el país, en el cual se encuentra en la normativa del régimen de retenciones previstas en el Decreto de 1808 de 1997.

En esta perspectiva, nos encontramos que los contribuyentes especiales son un grupo de contribuyentes con características similares, calificados como tales, una vez que hubiesen recibido la notificación correspondiente por parte del SENIAT, de conformidad con lo establecido en el reglamento sobre cumplimientos de deberes formales y pagos de los tributos, es así pues que tenemos a General Mills la cual se dedica a la elaboración de alimentos y se encuentra ubicada en Cagua desde hace más de cuarenta y cinco años, cuenta con 600 trabajadores de los cuales están formados por 400 obreros y 289 empleados, calificada como contribuyente especial, y agente de retención responsable directo, ante el Fisco por el importe retenido o recibido, respondiendo solidariamente con el contribuyente de las retenciones efectuadas.

Cabe considerar, que en teoría el proceso de cumplimiento de retenciones de ISLR debiera ser eficaz en General Mills y para ello deben cumplirse con una serie de pautas y situaciones. En primer lugar la formación y capacitación del personal, que directamente o indirectamente es responsable de realizar dicha retención en la empresa General Mills debería estar alineada con las necesidades del mercado laboral y con las exigencias del marco legal regulatorio en materia tributaria que existe en Venezuela. Todo profesional que se desempeñe en el área tributaria debe ejercerla con vocación, apego a las leyes y con un gran sentido de responsabilidad. Además debe estar constantemente informado y actualizado sobre todos los cambios normativos y sus implicaciones prácticas, dadas las actuales circunstancias particulares del país, específicamente cuando se trata de empresas que han sido calificadas como contribuyentes especiales. Sobre este tipo de empresa (caso

aplicable a General Mills de Venezuela, C.A) las fiscalizaciones del SENIAT son mucho mas rigurosas y exigentes, y son objeto de sanciones, multas y hasta cierre por incumplimiento de los mismos. De aquí la importancia de que el personal responsable de las retenciones del ISLR debe estar formado y actualizado en el área tributaria para poder desempeñar sus funciones de manera eficaz, protegiendo los intereses de la empresa y cumpliendo satisfactoriamente con el Fisco Nacional.

Asimismo, como segundo factor teórico a ser cumplido es que cualquier empresa puede determinar la carga justa que le corresponde pagar por concepto de sus tributos, a través de la planificación tributaria, herramienta administrativa fundamental que le permite evitar pagar los montos adicionales o menores al correcto. Las cargas impositivas y exigencias fiscales, son gestionadas de manera programada mediante el establecimiento de objetivos y metas, así como asignando funciones y responsabilidades al personal y controlando los resultados, lo cual permite a la Gerencia anticiparse a los hechos de un modo satisfactorio y evitar las sanciones por incumplimiento de deberes formales y/o materiales.

Para finalizar y como un tercer aspecto que en teoría debería cumplirse es que los lineamientos están fundamentados en la responsabilidad que debe tener la gerencia al velar por el establecimiento de un adecuado modelo de control interno y planificación en materia tributaria, que evite errores y disminuya riesgos, además que obtengan información oportuna y confiable para la toma de decisiones, con el objeto de dedicar mayor y esfuerzo en gestionar mejores resultados en cuanto a la oportunidad del cumplimiento de las obligaciones y exactitud de los montos a pagar, así como de mantener una adecuada segregación de funciones que les brinde una seguridad razonable al proceso y le permita solventar y eliminar debilidades y problemas planteados.

Sucede pues, que en éste caso General Mills cuenta con profesionales donde entre sus competencias se encuentra control de gestión, finanzas, tributos, contabilidad además de comunicación y toma de decisión para un logro eficaz de los objetivos empresariales, pero que actualmente no se aplican en su totalidad para una optima determinación del porcentaje de retención ya que las opiniones no son analizadas y respetadas durante el proceso de departamento en departamento, además que no se cumplen lineamientos que ayuden a mantener un criterio de aplicación en las retenciones de ISLR.

De este modo, no existe en esta empresa estrategias que logren cumplir con eficacia las normas dictadas en el Decreto 1808, sin incurrir en hechos que puedan aumentar el nivel de tributación ni verse afectado por sanciones, además no se adoptan metas que proporcionen disminuir el efecto de retenciones afectando la liquidez, inconsistencia entre la contabilidad registrada y el monto a pagar según el portal del SENIAT, falta de organización y control de las actividades a realizar en el proceso de retenciones del ISLR y tributario en general. Tales hechos traen como consecuencia debilidades en el proceso de retenciones de ISLR, así como inconformidades de los contribuyentes por inconsistencia en sus comprobantes, aumento de gastos para cubrir las multas o sanciones y disminución de ingresos por cierre de establecimiento.

Debe señalarse, que la problemática planteada es de tal importancia que se han presentado casos en el Tribunal Superior de lo Contencioso Tributario de la región central como el de la empresa Insecticidas Internacionales, C.A. (INICA) multas debido a que se constató que la contribuyente cancelo fuera del plazo legal y reglamentario el monto de los impuestos retenidos.

Por todo lo anterior se plantean las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son los aspectos que deben ser formados en el área tributaria del personal de los departamentos conexos de la empresa General Mills de Venezuela, C.A en materia de retenciones de ISLR?

¿Cómo se realiza actualmente la planificación y ejecución de las retenciones de Impuesto sobre la Renta (ISLR)?

¿Cuáles son las debilidades y fortalezas del proceso de Retenciones del ISLR en la empresa General Mills de Venezuela, C.A?

¿Se aplican lineamientos y estrategias en el marco tributario en la empresa General Mills de Venezuela, C.A para cumplir con una correcta determinación de retención de Impuesto sobre la Renta (ISLR)?

## **Objetivos De La Investigación**

### **Objetivo General**

Proponer lineamientos para la unificación de criterios que optimicen el proceso de retenciones de Impuesto sobre la Renta en la empresa General Mills de Venezuela, C.A

### **Objetivos Específicos**

- Indagar los aspectos que deben ser formados en el área tributaria del personal de los departamentos conexos de la empresa General Mills de Venezuela, C.A en materia de retenciones de ISLR
- Describir actualmente la planificación y ejecución de la Retenciones del ISLR en la empresa General Mills de Venezuela, C.A

- Establecer debilidades y fortalezas del proceso de Retenciones del ISLR en la empresa General Mills de Venezuela, C.A
- Elaborar lineamientos para la unificación de criterios que optimicen el proceso de retenciones de Impuesto sobre la Renta en la empresa General Mills de Venezuela, C.A

### **Justificación de la Investigación**

La presente investigación se justifica ya que se orienta precisar lineamientos que unifiquen criterios para la optimización en el proceso de retenciones de Impuesto sobre la Renta, en el área de contabilidad de la empresa General Mills de Venezuela, C.A, este sector de la economía nacional se ha visto motivado a prestar mayor atención e interés en lo que el ámbito tributario se refiere, por cuanto para la empresa la presente investigación fue de una fuente de información trascendente para la alta gerencia, permitiendo conocer si los procesos se están ejecutando de acuerdo a una planeación tributaria y si el nivel de criterio de aplicación de retenciones son apropiados. Por consiguiente el aporte que proporciona el estudio realizado se centra en un crecimiento eficaz organizacional apoyado en la planeación, la organización, integración y desarrollo, motivación en la dirección, control y desarrollo gerencial.

Para los empleados, específicamente el departamento de impuestos servirá de apoyo el presente estudio para lograr detectar las posibles fallas en ejecución de procesos y para el departamento de cuentas por pagar obtener lineamientos y criterios certeros que permitan lograr los resultados, lo cual la empresa se beneficiara ya que su personal se encuentra motivado y capacitado para realizar sus funciones. Para la comunidad universitaria, este trabajo será útil para futuras investigaciones con

similares objetivos, como soporte bibliográfico y futuras orientaciones en el área tributaria.

### **Alcances**

El alcance de esta investigación esta circunscrita a proponer lineamientos para la unificación de criterios que optimicen el proceso de retenciones de Impuesto sobre la Renta en la empresa en General Mills de Venezuela, c.a ubicada en la Zona Industrial de Cagua, carretera nacional Cagua –Villa de Cura, estado Aragua en relación con las retenciones de Impuesto sobre la Renta.

En este sentido, es importante destacar que en la empresa laboran en la actualidad seiscientos (600) trabajadores comprendidos de áreas de mantenimiento, recursos humanos, almacén y distribución, ventas, compras, finanzas, tesorería, costos, control de calidad, informática y operaciones. Este trabajo se encuentra delimitado por una población de once (11) personas cuyas actividades se relacionan con el área de contabilidad específicamente departamento de impuestos.

Este análisis del procedimiento tributario del cumplimiento de las obligaciones se efectúa mediante la identificación de la situación actual que presenta General Mills de Venezuela, c.a y determinando si se cumplen con los procedimientos para la aplicación de retenciones de ISLR, con la finalidad de adoptar medidas o estrategias que dentro del marco legal vigente proporcione una erogación justa de su carga tributaria sin dejar de cumplir con su obligación con el Estado y de esta forma poder preservar su patrimonio para continuar con su funcionamiento económico, permaneciendo activa dentro del mercado competitivo.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

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

Los antecedentes de la investigación son todas aquellas investigaciones que se han hecho sobre el tema que sirven para aclarar, juzgar e interpretar los temas relacionados con el estudio. Para el desarrollo satisfactorio de la presente investigación se realizaron consultas en diversas fuentes de información, con el objetivo primordial de obtener una base o punto de partida de donde iniciar la elaboración de este trabajo de investigación. Los trabajos de investigación que sirvieron de guía fueron los siguientes:

Pérez, L, (2010) en su trabajo presentado para optar al grado de especialista en Tributación **Propuesta de aplicabilidad de las normas vigentes en el régimen en materia de retenciones del impuesto sobre la renta en la empresa corporación INLACA C.A. ubicada en valencia estado Carabobo., presentado en la Universidad de Carabobo (UC)**, esta investigación se enmarcó en la modalidad denominada proyecto factible apoyado en un investigación de campo, esta permitió al autor diagnosticar la actual situación que presenta la institución en materia de retenciones de impuesto sobre la renta, y las recomendaciones estuvieron orientadas a disminuir las debilidades y amenazas encontradas, a través de imperiosa necesidad de enviarlos a un entrenamiento a través de cursos, charlas, diplomados, entre para que se pueda hacer la correcta aplicación de la norma y evitar las sanciones, pues en la actualidad existen debilidades al respecto. Su investigación sirvió de guía para la autora para analizar los procedimientos a aplicar en las retenciones de ISLR, y de lineamientos para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias en ISLR.

Hernández, H, (2010) en su trabajo presentado para optar al grado de especialista en Tributación **Situación actual acerca de los diversos criterios que mantienen las leyes tributarias y la jurisprudencia en materia de pago o abono en cuenta para la retención del impuesto sobre la renta en Venezuela, presentado en la Universidad de Carabobo (UC)**, esta investigación se enmarcó en el diseño bibliográfico o documental, en el análisis de este trabajo de grado se destacó las discrepancias tanto en lo contemplado en la Ley como en la opinión de la jurisprudencia, lo cual acarrea confusiones al momento de interpretar lo relacionado al abono en cuenta. Cabe señalar que la presente investigación sirvió de antecedente ya que en materia de retenciones de ISLR este término se presta para muchas interpretaciones y opiniones en los profesionales.

Colmenarez, K, (2010) en su trabajo presentado para optar al grado de especialista en Tributación **Lineamientos Estratégicos para evitar Ilícitos Tributarios en la empresa Constructora FYR, C.A, presentado en la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA)**, es una investigación de diseño de investigación no experimental, con un tipo de estudio de campo, de carácter descriptivo. La población estuvo conformada por siete sujetos adscritos a la empresa constructora FyR, C.A. la técnica de recolección de datos fue un cuestionario de preguntas cerradas. Los resultados obtenidos permitieron al autor determinar que la empresa requiere la formulación de lineamientos estratégicos que coadyuven a optimizar el cumplimiento de las obligaciones y deberes formales apoyándose en una planificación tributaria, que le permita minimizar las inconsistencias en materia tributaria.

Esta investigación sirvió de antecedente a la presente ya que ambos se orientan a proporcionar herramientas necesarias para los contribuyentes en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

## **Antecedentes de la Empresa**

### **Reseña Histórica de General Mills de Venezuela, C.A**

La historia de la empresa Diablitos Underwood comenzó en el año 1822 cuando un inglés llamado William Underwood estableció un pequeño negocio de condimentos en el muelle “Russia” de la Ciudad de Boston, Estados Unidos. El primer producto Underwood envasado fue mostaza. Luego continuó con ketchup, mermelada y encurtidos que los despachaba a varios países en frascos de vidrio.

En el año 1836, los proveedores de frascos no podían cumplir con las necesidades de producción, lo cual obligó al Sr. Underwood a envasar la mayor parte de los productos en latas. El negocio crecía con rapidez y se agregaron a la lista otros productos como ostras, langosta y caballa (pescado). El Sr. Underwood muere en el año 1864, época en la cual los productos tenían un alto volumen de ventas ya que la compañía los suministraba a los estados que pregonaban la unión durante la guerra civil.

En el año 1868, los hijos de William Underwood comenzaron a experimentar con un nuevo producto formulado a base de jamón mezclado con finas especias. El proceso de preparar y cocinar el jamón era nuevo pero el resultado tenía un sabor único. Así nació el producto llamado Diablitos Underwood y en el año 1870 la compañía recibió la patente por el logotipo del Diablitos.

En el año 1895 se comenzó a difundir publicidad mostrando la figura del Diablitos en toda la unión americana. La marca Underwood es la marca registrada

más antigua en uso en los Estados Unidos y en el mundo. Actualmente se sigue elaborando el producto con su tradicional calidad y sabor.

En el año 1896 llega el primer embarque de Diablitos Underwood a Venezuela, cuando el general Joaquín Crespo quien era un frecuente consumidor de Diablitos, se encontraba en su segundo período de gobierno. Una de las razones que influyó para que el producto llegara a Venezuela fue que el embajador de Estados Unidos para la época era nativo de Boston y que el Presidente Crespo había visitado ese país, por lo que ambos habían consumido el producto antes de que llegara el primer envío a Puerto Cabello, el cual era transportado en carretas hasta Valencia y de ahí en ferrocarril hasta Caracas donde se vendía en los abastos.

Lo que para los caraqueños de fines del siglo pasado fue algo sorprendente: un nuevo sabor, que hacía variadas sus comidas; se ha convertido en un producto líder, que año tras año ha sabido mantener esa gran aceptación que obtuvo desde el primer momento. La arepa fue el gran aliado que hizo que el producto se convirtiera en plato típico nacional: la arepa con diablitos.

Como prueba del éxito, de 13 mil cajas de Diablitos que se vendían en 1949, se pasa a vender 175 mil en 1960, hoy en día se elabora 1.500.000 cajas evidenciando de esta manera, no sólo el potencial del mercado venezolano, sino también la preferencia y calidad del producto. Dado el éxito arrollador y el crecimiento sostenido de la marca, en julio de 1960 se funda Diablitos Venezolanos, C.A, una excelente iniciativa de inversión cuya meta es conquistar y mantener, con calidad e innovación, un mercado lleno de retos y de oportunidades.

En febrero de 1961 es inaugurada oficialmente la planta de Diablitos Venezolanos, C.A. en Cagua, Estado Aragua, y se supera en forma satisfactoria la transición de importar, para producir localmente. Obteniendo un éxito rotundo, ya para el año 1987 se obtiene la marca Norven reafirmando una vez más la calidad del Diablitos. En el año 1995 la firma Pillsbury Company de Minneapolis USA adquirió la Compañía Diablitos Venezolanos, C.A., quien cambio su razón social a Pillsbury de Venezuela, C.A.

La marca Pillsbury es reconocida a nivel de harinas congeladas. Entre sus productos se destacan las mezclas listas para panquecas, tortas, galletas, base para tartaletas, pizzas, pasta y panecillos congelados. En Julio del año 1998 la Compañía instaló una moderna planta para la producción de pasta fresca: Raviolis, Tortellinis, Agnolottis, Fagottinis bajo la marca Frescarini, envasados en empaques plásticos termoformados. En el mes de Septiembre de 1999 se incluyó una línea para la producción de Ñoquis.

En el año 2000 General Mills adquiere la Compañía Pillsbury Company lo cual abre grandes expectativas para la empresa a corto y mediano plazo. Con la finalidad de proteger la reputación e integridad de la compañía, esta se ha esforzado por desarrollar y mantener relaciones positivas con entes gubernamentales cumpliendo con sus peticiones informaciones relacionadas con impuestos, licencias, seguridad de alimentos, seguridad y salud ocupacionales, practicas laborales y todas las demás reguladas por el gobierno. Toda empresa tiene la responsabilidad de prácticas de informes y registros contables y financieros precisos y justos, acatamiento de las leyes, reglas y disposiciones gubernamentales aplicables y responsabilidad de someterse al código de ética de conducta de la compañía. Actualmente en el mes de Junio del presente año el área de finanzas específicamente contabilidad se recibió 32 actas de requerimientos exigidas por el SENIAT en el año fiscal de la empresa, con

un promedio de tres por mes lo cual se tuvo que realizar las labores normales y especiales como esta para mantener operativa la empresa y cumplir con la satisfacción del SENIAT, se puede analizar con este hecho la importancia que tiene acatar las normas tributarias venezolanas y la responsabilidad del personal que actúa en el mismo. General Mills se encuentra en: Australia, Asia (Hong Kong, India, Indonesia, Japón, Corea, Malasia, Micronesia, Filipinas, Singapur, Tailandia, China, Taiwán), Europa (Francia, Alemania, Grecia, Israel, Italia, Norte de África, Rusia, España, Islas Pacíficas), América Latina y Sudáfrica (Argentina, Brasil, México, Puerto Rico y Venezuela).

### **Visión**

Ser la compañía de alimentos **líder** en todas las categorías y segmentos donde estemos presentes, apoyándonos en el **Recurso Humano** más calificado.

### **Misión**

1 **Satisfacer** las necesidades de los consumidores y clientes a través de la innovación y el crecimiento continuo de nuestras marcas.

2

3

4 **Captar** y seleccionar a los mejores empleados, ofreciendo oportunidades de desarrollo a todo nuestro personal, a fin de alcanzar un elevado nivel de desempeño.

5

6

7 **Asegurar** la rentabilidad deseada por nuestros accionistas y contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestras comunidades.

8

9

10

11

## **12OBJETIVOS DE LA EMPRESA**

### **Objetivo General:**

Mantener dentro del mercado el liderazgo que la distingue tanto de Diablitos como en sus demás productos, con calidad óptima para cubrir las exigencias de los clientes a manera general, además de distribuir productos elaborados por empresas pertenecientes a su grupo para darlos a conocer a nivel nacional.

### **Objetivos Específicos:**

1. Cubrir las exigencias del mercado con los diferentes productos que son elaborados en su planta, además de lo que distribuyen.
2. Planificar un programa de producción que permita la fabricación de los productos para satisfacer las cuotas de ventas.
3. Ofrecer productos de la más alta calidad que pueda ser distribuido en el mercado.
4. Obtener un mayor ingreso por ventas, minimizando los costos operativos

### **Valores**

- **Compromiso**

Estamos comprometidos con llevar al mercado marcas y productos de altísima calidad; con el reto de mantenernos como campeones en todos los escenarios; con la excelencia de la empresa; con nuestras familias; con el entorno donde vivimos y con la rentabilidad para nuestros accionistas.

- **Honestidad**

Somos campeones de la honestidad en todos nuestros actos. Ello nos afianza para preservar relaciones transparentes con proveedores, clientes, autoridades y el entorno donde desarrollamos nuestras operaciones.

- **Responsabilidad**

Asumimos responsablemente todo lo que hacemos. Somos campeones en satisfacer las necesidades de clientes y consumidores, a través de nuestras marcas y productos de alta calidad.

- **Disciplina**

Somos campeones trabajando disciplinadamente para lograr nuestra misión. Somos trabajadores y miembros de la sociedad, que cumplimos cabalmente las leyes, normas y procedimientos que regulan nuestras acciones.

- **Innovación**

Nos guiamos por el permanente reto de ser campeones en la innovación para aumentar nuestro liderazgo, como empresa de alimentos. Fomentamos la participación de todos en búsqueda de estar un paso delante de nuestros competidores.

- **Proactividad**

Somos campeones anticipándonos a las necesidades y expectativas de nuestros consumidores y clientes. Ofrecemos respuestas rápidas ante los constantes cambios en el mercado y el entorno.

Los valores que rigen esta empresa reflejan el compromiso con los consumidores, con los clientes, accionistas, comunidades y con los trabajadores del mismo. Los tiempos y las tecnologías cambian pero los valores permanecen, el cual se deben reflejar en las actividades laborales cotidianas, ante cualquier pregunta o situación que ponga a prueba la imagen de la compañía y la conducta individual por lo tanto la reputación de General Mills como empresa ética depende de que cada empleado actúe siempre de acuerdo con las leyes, las políticas y valores de la empresa.

### **Estructura Organizativa De La Empresa General Mills de Venezuela**

El organigrama, es un diagrama que expresa gráficamente la estructura organizativa de las empresas. Según el autor Melinkoff (1990) afirma “Aquel organigrama que representa con toda fidelidad una pirámide jerárquica, de arriba hacia abajo en una jerárquica decreciente”, (Pág. 76)

El organigrama estructural general de la empresa se encuentra representado por un organigrama de tipo vertical, donde van de los puestos de mayor categoría y van descendiendo por niveles de autoridad, el cual presenta la forma jerárquica y descendente de los diferentes cargos que se desempeñan. Las relaciones de información van de tipo ascendente y descendente y las relaciones de autoridad van de forma descendente, delegando responsabilidades y cada uno debe de tomar decisiones de acuerdo a su nivel en la organización. Hay que definir que las decisiones puede tomar cada uno y cada uno debe ser responsable de su zona de influencia, pero no pueden pasar por encima del jefe a cargo.

A continuación una descripción breve de las funciones:

**Presidencia:** La máxima autoridad de la empresa, se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar las normas y políticas y procedimientos relacionados con la administración de Recursos Humanos, Financieros y Materiales a fin de lograr los objetivos establecidos en la empresa.

**Gerencia de Recursos Humanos:** Se encarga del reclutamiento y selección del personal idóneo que ingrese a la organización para cumplir las funciones específicas que se atribuyen de acuerdo al perfil psicológico e intelectual.

**Dirección de Operaciones:** Se encarga de planificar, dirigir y controlar las funciones productivas de la planta a fin de cumplir con las metas establecidas y los requerimientos del área comercial en términos de calidad, cantidad y costos siguiendo lineamientos generales establecidos para esta posición.

**Dirección de Ventas:** Su función es controlar las ventas de productos, atender al cliente y tener comunicación directa con producción.

**Dirección de Finanzas:** Su función es revisar y aprobar los programas propuestos por sus subordinados para enfrentar las metas acordadas y también coordinar y supervisar el desarrollo y ejecución de la política financiera de la empresa.

**Gerencia de Aseguramiento de la Calidad:** Tiene a su cargo la responsabilidad de planificar, ejecutar y coordinar las técnicas que aseguren la elaboración de productos de calidad satisfaciendo los requerimientos de los clientes; para realizar esta labor cuenta con operaciones técnicas de laboratorio e inspecciones en línea de trabajos.

**Gerencia de Mantenimiento:** Adscrita a la Dirección de Operaciones, su misión es garantizar la confiabilidad de los equipos mediante la administración de mantenimiento.

**Departamento de Producción:** Adscrito a la Dirección de Operaciones, se encarga de coordinar, planificar y controlar la producción al igual que la confiabilidad de los equipos mediante la administración del mantenimiento.

**Departamento de Planificación:** Planificar y programar la fabricación de productos al igual que el estudio de nuevos productos que deben ser incluidos en las líneas de producción.

**Departamento de Contraloría:** Programar, aprobar, ejecutar y controlar procedimientos de contraloría y auditoría al nivel de la empresa.

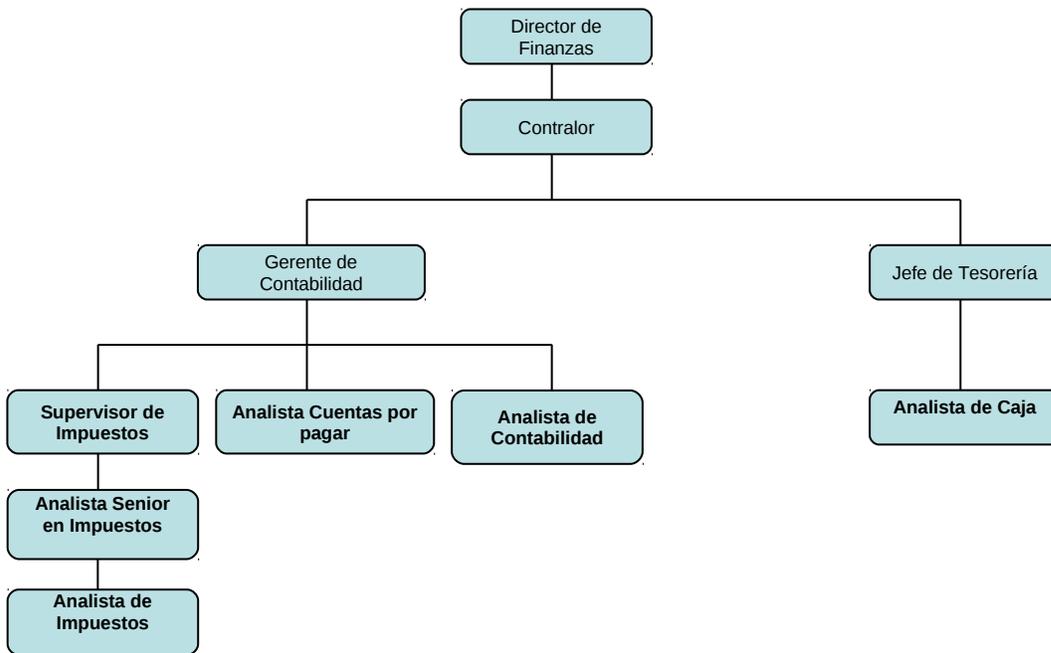
**Departamento de Compras:** Su misión es ejecutar la adquisición de materiales, equipos útiles para el funcionamiento general de la empresa, instrumentando mecanismos que permitan obtenerlos con calidad y a menor costo.

**Unidad de Servicio Médico:** Depende de la Gerencia de Recursos Humanos, su misión es suministrar atención médica al trabajador previniendo, controlando y asegurando su salud ocupacional.

**Departamento de Higiene y Seguridad Industrial:** Adscrito a la Gerencia de Recursos Humanos, su misión es ejecutar y coordinar los programas y actividades que mantengan y mejoren la seguridad e higiene industrial del trabajador llevando a cabo medidas que garanticen el resguardo de los mismos, y por otra parte los activos e instalaciones de la organización.

**Departamento de Recursos Humanos:** Depende directamente de la Dirección de Recursos Humanos, su misión es contribuir con el desarrollo de la organización mediante la selección, reclutamiento y adiestramiento del personal.

### Organigrama de General Mills de Venezuela, C.A



**Fuente:** La empresa (2015)

**Figura 1.** Organigrama Funcional del Área de Finanzas General Mills

El conocimiento del organigrama por parte del personal de la organización sin importar el nivel jerárquico al cual pertenezca, es de suma importancia, esto debido a que da una idea mucho más clara de la responsabilidad que tiene la persona dentro de la empresa, así como también, permite crear una identificación entre el colaborador y la empresa. Además permiten a las empresas conocer la forma en que se toman las decisiones y sobre todo el cómo fluye la información dentro de la organización. El flujo de la información es un aspecto que nunca se debe olvidar, dado a que se vive en una era basada en la información, ya sea información de capital humano, sistemas o software empresariales, o simplemente para la creación y desarrollo de nuevas

ideas, considerando que es uno de los principales activos con los que puede contar una empresa, además del tiempo y el personal. Por eso no se debe de dejar de vista el flujo de la información de una empresa.

### **Bases Teóricas**

El basamento teórico es la sustentación por parte del investigador en conformación obtenida por medio de la revisión bibliográfica, que tendrá como propósito el de complementar y fortalecer el estudio como argumento sólido que tendrá como objetivo final contribuir con una comprensión del tema investigado. Según Tamayo, (2004):

Las bases teóricas amplían la descripción del problema e integra la investigación y sus relaciones mutuas; en una palabra, la teoría del problema, y tiene como fin ayudarnos a precisar y a organizar los elementos contenidos en la descripción del problema, de tal forma que puedan ser manejados y convertidos en acciones concretas (p.87)

### **El Tributo como la realidad económica sujeta a imposición**

Según Moya (2001), los tributos son prestaciones exigidas en dinero por el Estado en ejercicio de su poder de imperio en virtud de una Ley para cubrir los gastos que le demanda el cumplimiento de sus fines. Toda ley debe señalar cual es el objeto del tributo haciendo referencia a lo que grava la ley tributaria como por ejemplo, la renta obtenida, la circulación de la riqueza, el consumo de bienes o servicios, etc. Por esto el tributo quedará definido a través del hecho imponible.

Es primordial la definición de los tributos para la empresa General Mills ya que no solo es una obligación impuesta por el Estado sino también por su designación de contribuyente especial, el cual no pagar el mismo traerá como consecuencia varias sanciones tales como la imposición de multas, el cierre de establecimientos, decomisos de mercancías, privación de libertad, entre otros; regidas por la ley.

### **Clasificación de los Tributos según Moya (2001)**

- **Impuesto:** son el tributo exigido por el Estado a quienes se hallan en las situaciones consideradas por la ley como hechos imponible, siendo estos hechos imponible ajenos a toda actividad estatal relativa al obligado.

Al respecto se puede afirmar que los impuestos son deberes de los ciudadanos, y que el Estado está en obligación de administrar de forma clara y transparente para ser retribuidos a la misma comunidad de forma organizada y beneficiosa a través de obras de uso general.

- **Tasas:** “es el tributo cuya obligación esta vinculada jurídicamente a determinadas actividades del Estado, relacionadas directamente con el contribuyente”.

En tal sentido las tasas son contribuciones que cobra el Estado por la prestación de un servicio específico al contribuyente donde el pago se puede utilizar en servicio un ejemplo de estas son el aseo urbano, peaje, timbres fiscales.

- **Contribuciones:** “son los tributos debidos en razón de beneficios individuales o de grupos sociales derivados de la realización de obras o gastos públicos o de especiales actividades”.

Se puede concluir que este tipo de impuesto se caracteriza por la existencia de un beneficio que puede derivar no sólo de la realización de una obra pública, sino también de actividades o servicios destinados a beneficiar a una persona determinada o a grupos sociales.

General Mills como todo contribuyente tiene que tener entendido las clases de tributos que se le pueda presentar según la actividad económica que desarrolle, para contribuir con el Estado y este mismo con el empresario, ya sea en seguridad personal y de sus bienes.

### **Clasificación de los Impuestos.**

Según Moya. (2001), establece que la clasificación de los impuestos es de la siguiente manera:

**Directos:** gravan la renta en si misma independientemente de su uso, sin concederle al obligado, facultades para resarcirse, por ejemplo: impuestos sobre la renta y al patrimonio.

**Indirecto:** cuando la norma tributaria concede facultades al obligado para obtener del otro el reembolso del impuesto pagado, por ejemplo: el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Esta definición radica en que el ISLR objeto de estudio es un impuesto directo el cual no recae sobre el sujeto del enriquecimiento, sino sobre las actividades, que en este caso realiza General Mills y esta obligado a enterar ante la Administración Tributaria.

### **Antecedentes del Impuesto Sobre la Renta**

El [Impuesto Sobre la Renta](#) empezó a regir después de la [edad media](#), a fines del siglo XVIII y no antes de dicha era, como el de [sucesiones](#) y el de [aduanas](#), cuando se estableció en [Inglaterra](#) como un [impuesto](#) extraordinario y provisional destinado a cubrir necesidades excepcionales.

Después se fue extendiendo a otros países de [Europa](#), tales como [Alemania](#) y [Francia](#), y a [Estados Unidos](#) de Norteamérica y a los países latinoamericanos, aplicándose no en forma transitoria sino permanente; pero a partir de las dos primeras décadas del presente siglo.

Casi siempre empezó bajo las formas del impuesto cedular o del mixto, para irse luego modificando para convertir su aplicación al [sistema](#) global, sobre todo en los países desarrollados o en vías de [desarrollo](#). En Venezuela se tiene antecedentes remotos en el año 1821, en el congreso de Cúcuta, cuando se constituyó la Gran Colombia, el Libertador introdujo algunas modificaciones al sistema impositivo colonial y estableció un impuesto proporcional denominado “contribución directa”, que gravaba el producto de los “muebles, semovientes, sueldos y bienes raíces”. Tal tributo dejó de aplicarse por la prematura desintegración de la Gran Colombia. Con posterioridad, en 1860, el gobierno de Venezuela promulgo una ley que gravaba las ganancias, a fin de solventar un poco el ruidoso estado de las rentas publicas. Esta ley

fue reformada en 1861 y abolida en 1863, ya que no fue posible aplicarla debido a la Guerra Federal, que altero la estabilidad institucional del país.

En la década de los años treinta del siglo XX, el celebre Ministro de Hacienda Alberto Adriani presento tres proyectos de leyes que si tenían característica de un verdadero sistema de tributación directa, durante los años 1937- 1940, para que finalmente en 1942, se promulgara en Venezuela la primera Ley de Impuesto sobre la Renta, que entro en vigencia a partir de enero de 1943. La misma sufrió modificaciones en los años 1966, 1978, 1986, 1994,1999, 2006,2007 y finalmente 2014.

Es fundamental que en General Mills como las personas que laboran en ella conozcan la evolución del ISLR ya que las [políticas](#) fiscales implantadas por los gobiernos a través de los años, se han ido modificando y no les permite adaptarse al entorno rápidamente. Uno de los puntos más importantes en estos tiempos para una [organización](#), son los efectos fiscales, ya que de ellos influyen en los resultados de su ejercicio económico.

### **El Impuesto sobre la Renta y la retención como mecanismo de recaudación fiscal**

El Impuesto Sobre la Renta expone Candal, (2005) “grava la renta, es decir, la ganancia que produce una [inversión](#) o la [rentabilidad](#) del [capital](#). También puede ser el [producto](#) del [trabajo](#) bajo relación de dependencia o lo producido por el ejercicio de una profesión liberal.”

En efecto, la retención de impuesto sobre la renta según Fraga, Sánchez y Vilorio (2002) es considerado como un pago parcial o total del impuesto proveniente de un enriquecimiento, de forma anticipada el cual el agente de retención esta obligado a determinar y enterar la cantidad del tributo ante el fisco. Los agentes de retención son aquellas personas designadas por la ley o por la Administración tributaria que por sus funciones públicas o en razón de sus actividades privadas, intervienen en actos u operaciones en los cuales debe efectuarse la retención del tributo correspondiente.

De esta manera, se constituyen en responsables directos, porque si bien no realizan el hecho imponible, deben encargarse de cumplir las obligaciones atribuidas al contribuyente, es decir, recabar una porción o la totalidad del impuesto y enterarlo a la Tesorería Nacional. Una vez efectuada la retención, el agente de retención es el único responsable ante la Tesorería Nacional por el importe retenido. De no realizar la retención responderá solidariamente con el contribuyente.

General Mills fue calificado como agente de retención debido a un reconocimiento realizado por el SENIAT en el año 1995 por su gran aporte a la productividad del desarrollo del país y su gran capacidad contributiva por lo consiguiente éste debe ser responsable administrativamente en cumplir sus obligaciones.

### **Educación para la Capacitación y Formación del recurso humano en las organizaciones.**

**Chiavenato, I (2000)** Educación es toda influencia que el ser humano recibe del ambiente social, durante toda su existencia, para adaptarse a las normas y los valores sociales vigentes y aceptados. El tipo de educación que nos interesa es la educación profesional.

La educación profesional es la educación, institucionalizada o no, tendiente a la preparación del hombre para la vida profesional. Comprende tres etapas interdependientes, pero perfectamente diferenciadas:

- Formación profesional: es la educación profesional que prepara al hombre para una profesión.
- Perfeccionamiento o desarrollo profesional: es la educación profesional que perfecciona al hombre por una carrera dentro de una profesión.
- Capacitación: es la educación profesional que adapta al hombre para un cargo o función.

La “formación profesional” es la educación profesional, institucionalizada o no que busca preparar y formar para el ejercicio de una profesión en determinado mercado de trabajo. Sus objetivos son amplios y mediatos, es decir, a largo plazo, buscando cualificar al hombre para una futura profesión. Puede darse en las escuelas, y también dentro de las propias empresas.

El “desarrollo profesional” es la educación tendiente a ampliar, desarrollar y perfeccionar al hombre para su crecimiento profesional en determinada carrera en la empresa o para que se vuelva más eficiente y productivo en su cargo.

La “capacitación” es la educación profesional que busca adaptar al hombre para determinada empresa. Es un proceso educacional a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual personas aprenden conocimientos, aptitudes y habilidades en función de objetivos definidos. En el sentido utilizado en administración, la capacitación implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea ya sea compleja o simple.

Debido a la importancia que tiene todas estas etapas, se hace necesario para General Mills de realizar de forma permanente y continua, talleres, cursos, actualizaciones en el área tributaria de manera que se puedan alcanzar las metas trazadas. Permitiendo al trabajador prepararse para la toma de decisiones y para la solución de problemas, ofreciendo herramientas necesarias en el manejo de conflictos que se den dentro de la organización, elevar el nivel de satisfacción en el puesto.

### **Responsabilidad del agente de retención ante la Administración Tributaria**

La retención en el impuesto sobre la renta se genera con el propósito de dos objetivos para la eficiente gestión de los tributos como son el aseguramiento de la recaudación y el apuntalamiento del control fiscal. Donde la actividad que realiza este sujeto se origina de un mandato legal y su incumplimiento puede generar sanciones administrativas.

Es por ello que Fraga, Sánchez y Vilorio (2002) delimitan la figura del agente de retención en varios aspectos:

- Es un sujeto que no tiene relación de dependencia con respecto a la Administración Tributaria, pero está obligado por la ley a colaborar en las tareas de determinación y recaudación del impuesto, realizando la retención y el depósito de la suma retenida, cada vez que se dé el supuesto legal. (artículo 27 COT)
- El enteramiento de la suma retenida son obligaciones que tienen origen en la ley. En el cual el agente de retención no tendrá la potestad de decidir si realiza o no la retención del ISLR cuando se den los supuestos legales y reglamentarios, ni tampoco para decidir cómo y cuando se llevará a cabo la retención, ni cómo ni cuando practicar el depósito o enteramiento de la suma retenida. Por ello el exacto cumplimiento evitará sanciones administrativas y penales

- El agente de retención no recibe beneficio alguno por su actividad, su obligación tiene origen en el deber constitucional como todos los ciudadanos en coadyuvar en el sostenimiento de las cargas públicas y además su deber de colaboración con las tareas de determinación y recaudación de los tributos entre los cuales se destaca la retención de ISLR. Su obligación es administrativa, no contributiva.
- El presupuesto principal para que nazca la responsabilidad del agente de retención, es que exista la obligación de retener y para determinarlo es preciso establecer lo siguiente:
  - o Que el sujeto al cual se efectúa el pago o abono en cuenta, es contribuyente de ISLR
  - o Que el pago o abono en cuenta realizado es calificable como un enriquecimiento gravable con el ISLR
  - o Que el pago o abono en cuenta esta sujeto a retención de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento Parcial de Ley de ISLR en materia de retenciones
  - o Que el pago o abono en cuenta se haya realizado en efectivo, de lo contrario no se puede practicar la retención.

General Mills calificado como agente de retención (designado expresamente por la Administración Tributaria), cuando paga una deuda, retiene (conserva) una porción de dicho pago en concepto de tributo, para luego entregarlo al Fisco por cuenta de aquel, a quien le entrega un comprobante como un crédito fiscal.

## **La Ética Profesional del Profesional actuante en el área tributaria.**

**Calderón, N (2005)**, El código de ética de cada profesional enmarca una serie de reglas, derechos y deberes que lo limitan y mantienen al margen de caer en errores profesionales y morales, al mismo tiempo guiándolos por el buen desempeño profesional. Se dice de una persona que es responsable cuando está obligada a responder de sus propios actos. La responsabilidad se debe manifestar en la capacidad moral y ética que tiene el profesional de restituir o resarcir legalmente por daños y perjuicios, como consecuencia de una actuación no responsable, no ética, no científica, no solo ante un cliente, sino ante el Estado.

Ahora bien, el profesional si actúa con responsabilidad como atributo de la honestidad, podría considerarse que dejará satisfecho y seguro al cliente de haber cumplido con las exigencias en cuanto a profundidad, calidad y oportunidad sobre su mandato.

En la empresa General Mills el profesional actuante bajo la figura como contador publico dependiente calificado debe tener una visión amplia en el proceso administrativo y en el campo fiscal que permita aprovechar los beneficios y ventajas tributarias a la empresa y que repercuten en los resultados.

Asimismo, vale mencionar que el código de ética profesional del Contador Público junto con la normativa de la Federación Internacional de Contadores Públicos enmarca en cinco principios básicos la ética profesional:

- Principio de independencia, integridad y objetividad. El Contador Público debe conservar su integridad y su objetividad y, cuando este

entregado al ejercicio de su profesión, ser independiente de aquellos a quienes sirve.

- Principio de normas generales y técnicas. El Contador Público debe observar las normas generales y técnicas de la profesión y tratar de mejorar constantemente su competencia y la calidad de sus servicios
- Principio de responsabilidad al cliente. El Contador Público debe ser imparcial y franco con los clientes y atenderlos lo mejor posible, cuidando sus intereses de manera profesional y de acuerdo con las responsabilidades que asume ante el público
- Principio de responsabilidad ante los colegas. El Contador Público debe conducirse de manera que promueva la cooperación y las buenas relaciones entre los miembros de la profesión
- Otras responsabilidades y prácticas. El Contador Público debe conducirse de manera que enaltezca la categoría de la profesión y sus posibilidades de atender al público.

De allí, pues que la actuación del profesional en el área tributaria el código de ética se puede sostener que este no pretenda generar la no propensión a incurrir en actos ilícitos que puedan comprometer su integridad, su patrimonio y hasta su profesión.

### **El Rol Gerencial en la toma de decisiones en el área tributaria**

Según **Romero, Y (2008)** en el pasado los Gerentes exitosos, atribuían su desempeño a la "intuición, el buen olfato, el buen ojo para el negocio". Pasados los años, se atribuyó a la "intuición y a la experiencia".

Hoy en día el Gerente exitoso atribuye su éxito al "sentido común, la experiencia y los conocimientos adquiridos en su especialidad". Los gerentes, por

ende son tomadores de decisiones. Una de las funciones principales del gerente es precisamente tomar una serie de decisiones bien sean grandes o pequeñas, la ambición de todo gerente es siempre tomar la decisión correcta por tal motivo se requiere de grandes y amplios conocimientos a nivel gerencial. La toma de decisiones es importante para elegir el mejor camino a seguir según las diferentes alternativas y operaciones, además contribuye a mantener la armonía y coherencia de grupo, y por ende su eficiencia.

Igualmente, el Gerente ante la obligación de tomar una decisión, debe hacerla basado en la comprensión de la información que tenemos disponible, y que hemos analizado para ser utilizada correctamente. Así mismo la información de uso para dicha toma de decisiones debe ser conceptuada con su objetivo principal a ser un suministro de datos con suficiente respaldo para que la podamos dar como válida, cierta y utilizable en el proceso de toma de decisiones.

Es importante mencionar que la Gerencia en el área tributaria debe tomar en cuenta que el pago de Tributos para una empresa hoy en día es muy primordial, y para ello se debe programar con anticipación el cumplimiento adecuado de las obligaciones tributarias, junto a este debe ir ligado a la planeación tributaria como herramienta para optimizar el pago.

### **Planificación Fiscal como guía para una eficaz determinación del impuesto retenido.**

La política fiscal de los países está determinada por la creación de la riqueza, el crecimiento económico entre el estado y el ciudadano. La misión de la planificación tributaria es optimizar los recursos fiscales legales en el país. En tal sentido, se observa que la planificación tributaria como modelo, es el diagnóstico de las

situaciones que componen el sistema, lo que ocurre en el momento actual. Siendo el papel del asesor o planificador tributario diagnosticar y pronosticar la situación para señalar el seguimiento y reparos adecuados dentro de los parámetros legales. La planificación tributaria según Fajardo J, (2006), menciona que:

Es un enfoque formal que consiste en la previsión y evaluación de los resultados de las decisiones administrativas de una empresa para un periodo determinado, en lo que se refiere a los distintos impuestos a que está afecta la misma, así como la forma de cálculo y pago de los mismos. Independientemente de que una empresa aplique o no un programa de planificación fiscal, los aspectos tributarios y financieros van estrechamente relacionados, por lo que deben estar incluidos en un programa de planificación total a fin de coordinarlos de manera efectiva. (p.11)

Si bien es cierto, la planificación tributaria es de gran importancia, al realizar esta función existe anticipación en el tiempo, sin perder de vista el futuro fijado y los objetivos a alcanzar, en el plazo que determine el rumbo a seguir. La adopción de una estrategia fiscal significa reconocer la verdadera importancia que las cuestiones fiscales tienen en el desarrollo diario de cada uno de los actos que se realicen.

Es por ello, cuando hablamos de estrategia se hace referencia al conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos, tomando en cuenta el entorno y las características internas de la misma empresa. Formular la estrategia de una organización, implica tres grandes pasos: Determinar dónde estamos: analizar la situación tanto interna como externa, a nivel micro y macro. Para esto son útiles herramientas como la matriz DOFA. Determinar a dónde queremos llegar: esto implica establecer la misión, visión, valores y objetivos, tanto a nivel corporativo como a nivel de unidad de negocio. Determinar como llegar hasta allí: es decir, el plan estratégico – la serie de decisiones que se deben tomar.

Por esto, para General Mills la planificación tributaria servirá de guía para el personal especializado en el área de impuestos, mostrando la manera de realizar las actividades en cuanto a las retenciones de ISLR reduciendo los costos fiscales de la empresa mediante la utilización eficaz de las leyes vigentes.

### **Oportunidad de practicar la Retención de Impuesto sobre la Renta.**

Si bien es cierto, la retención del impuesto sobre la renta es una actividad administrativa delegada en colaboración por mandato de la Ley de Impuesto sobre la Renta en Materia de Retenciones al sujeto responsable, esta nace en momento del pago o abono en cuenta correspondiente, en calidad de adelanto del impuesto sobre la renta que esta obligado a satisfacer el contribuyente receptor del pago, un porcentaje indicado por el Reglamento según la causa que ha dado origen a la obtención de la renta.

Conviene señalar que la definición del abono en cuenta lo define el artículo 82 del RISLR “los abonos en cuenta a los que se refiere el artículo 5 de la ley, estarán constituidos por todas aquellas cantidades que los deudores del ingreso acrediten en sus registros contables, a favor de sus acreedores por tratarse de créditos exigibles jurídicamente a la fecha del asiento”.

En este sentido, podríamos destacar que el reconocimiento contable, a través de la identificación nominal del acreedor en el pasivo, constituye unos de los elementos definidores de cuando una renta se encuentra efectivamente abonada en cuenta para propósitos fiscales. A falta de prueba en contrario, la presunción legal sería la de equiparar el abono en cuenta al pago; lo que significaría el nacimiento de la obligación de retener el impuesto correspondiente en el momento en que se produzca ese abono en cuenta. Por lo que las retenciones de General Mills de Venezuela

deberán ser realizadas en el momento del pago o abono en cuenta.

### **Oportunidad para el enteramiento de las retenciones de impuesto sobre la renta cumpliendo con las normas tributarias**

La enteración de las retenciones debe realizarse dentro de los plazos legales, de acuerdo a las condiciones y formas establecidas en la Ley. Y Rgto. De la Ley de ISLR en materia de retenciones. Para ello existen formas especiales digitalizadas que son impresas en el Portal del SENIAT con cada sesión de usuario del contribuyente para luego ser depositada en los fondos nacionales dispuestas por el SENIAT.

En el caso de contribuyentes especiales, el depósito de las sumas retenidas no pueden hacerse en cualquier entidad financiera que actué como auxiliar del tesoro nacional, este deberá ser cancelado en las oficinas de contribuyentes especiales o en Banco del Tesoro.

Finalmente, el depósito o enteramiento de la retención no puede hacerse en cualquier momento, sino en el caso de ganancias fortuitas el plazo máximo para enterar es al día siguiente día hábil en que se perciba el tributo, en el caso de enajenaciones de acciones a través de bolsa de valores venezolanas dentro de los tres días hábiles siguientes de haberse liquidado la operación y haberse retenido el impuesto correspondiente y cualquiera de los conceptos restantes del artículo 9 del Decreto 1808 dentro de los tres días hábiles del mes siguiente a aquel en que se efectuó el pago o abono en cuenta.

Asimismo, para los contribuyentes especiales estos deben cumplir con un calendario especial que indicará las fechas de cada mes correspondientes a cancelar

las retenciones. Si la cantidad retenida nunca es enterada, el agente de retención puede ser objeto de sanciones administrativas hasta pena privativa de libertad. (Guía de Retenciones del Impuesto sobre la Renta, 2009).

Es importante señalar que para General Mills se debe cumplir con el calendario especial, y de esta forma evitar alguna sanción o multa que pueda incurrir en la empresa. El acatamiento de cumplir con los deberes formales permitirá el continuo funcionamiento de la empresa y mantener una buena relación ante el Fisco.

**Conceptos aplicados en las retenciones por beneficiarias de sueldos, salarios y demás remuneraciones y por actividades distintas de sueldos, salarios y demás remuneraciones.**

Para la determinación del porcentaje de retención aplicable a los Contribuyentes Residentes o domiciliados en Venezuela, el beneficiario (trabajador) deberá presentar un formulario llamado AR-I al pagador o deudor (patrono), que expresa el porcentaje de retención aplicable a los pagos de sueldos, salarios y demás remuneraciones similares. De igual forma, el patrono o responsable debe revisar la información en dicha forma y de observar algún error, lo debe informar al beneficiario. (Art.5° Rgto. de la Ley de ISLR en materia de retenciones).

De la misma forma, el deudor o pagador deberá aplicar un porcentaje de retención de acuerdo al enriquecimiento neto o ingresos brutos de las siguientes actividades:

1- Honorarios Profesionales: Los enriquecimientos netos provenientes de las actividades profesionales no mercantiles, realizadas en el país por personas jurídicas

o comunidades no domiciliadas en Venezuela o por personas naturales no residentes en el país. La retención del impuesto se calculará sobre el 90% de lo pagado o abonado en cuenta por este concepto de conformidad con el Artículo 40 de la Ley de Impuesto Sobre la Renta.

2- Comisiones Mercantiles: Las comisiones mercantiles y cualesquiera otras comisiones distintas a las que se paguen como remuneración accesoria de los sueldos, salarios y demás remuneraciones similares.

3- Intereses sobre a Instituciones Financieras, *Intereses sobre otros Préstamos*: Los intereses provenientes de préstamos y otros créditos pagaderos a Instituciones Financieras, constituidos en el exterior y no domiciliadas en el país.

4- Agencia de Noticias Internacionales: Los enriquecimientos netos de las agencias de noticias internacionales cuando el pagador sea una persona jurídica o comunidad domiciliada en el país. La retención del impuesto se calculará sobre el 15% del monto pagado o abonado en cuenta.

5- Derechos de Exhibición de Películas: Los enriquecimientos netos obtenidos por la exhibición de películas y de similares para el cine o la televisión, pagados a personas naturales, jurídicas o comunidades no residentes o no domiciliadas en el país se le calculará la retención del impuesto sobre el 34%.

6- Regalías y Participaciones Análogas: Los enriquecimientos por concepto de regalías y demás participaciones análogas se calculará la retención del impuesto sobre el 90% para las personas no residentes.

7- Servicios Tecnológicos: Los enriquecimientos por concepto de servicios tecnológicos se calculará la retención del impuesto sobre el 50% para las personas no residentes.

8- Juegos y Apuestas, Premios, Loterías, Hipódromos, Premios a Propietarios de Animales de Carreras: Los pagos que efectúen hipódromos, canódromos, otros

centros similares o los propietarios de animales de carrera a: jinetes, veterinarios, preparadores o entrenadores, por servicios profesionales prestados a éstos. La retención del impuesto para los residentes se calculará sobre el 3% y para los no residentes sobre el 34%.

9- Arrendamiento de Bienes Muebles e Inmuebles: Los pagos que efectúen los administradores de bienes muebles e inmuebles a los arrendadores de tales bienes situados en el país, así como los que efectúen directamente el arrendador, las personas jurídicas o comunidades, o cuando éstos efectúen pagos al administrador propietario de los bienes muebles e inmuebles. Los pagos cánones de arrendamiento de bienes muebles e inmuebles situados en el país que paguen las personas jurídicas o comunidades a beneficiarios domiciliados o no el país. La retención del impuesto para los residentes se calculará sobre el 3% y para los no residentes sobre el 34%.

10- Empresas Emisoras de Tarjetas de Créditos: Los pagos que hagan las empresas emisoras de tarjeta de crédito o consumo, o sus representantes a personas naturales, jurídicas o comunidades en virtud de la venta de bienes y servicios o de cualquier otro concepto. La retención del impuesto para los residentes se calculará sobre el 3% y para los no residentes sobre el 34%.

11- Empresas Tarjetas de Créditos y Gasolina, Gastos de Transporte por Fletes Nacionales: Los pagos por concepto de venta de gasolina en las estaciones de servicio, así como también los pagos de transporte, conformados por fletes pagados a personas jurídicas a cualquier persona o comunidad constituida y domiciliada en el país. La retención del impuesto para los residentes se calculará sobre el 1%, mientras que a los no residentes no se le hará ninguna retención.

12- Pagos de Empresas de Seguros a Corredores y Agentes de Seguros, Pagos de Empresas de Seguros por Indemnización por Daños, Primas de Seguros y Reaseguros: Los pagos que hagan las empresas de seguro, las sociedades de corretaje de seguros y las empresas de reaseguros, domiciliadas en el país, a los corredores de

seguros y a los agentes de seguros, sean personas naturales o jurídicas, residentes o domiciliadas en el país por las prestaciones de los servicios que les son propios, así como también los pagos que hagan las empresas de seguros a las personas o empresas de servicios, situadas en el país, con las cuales contraten la reparación de daños sufridos en bienes de sus asegurados.

La retención del impuesto para los residentes se calculará sobre el 3%, mientras que a los no residentes no se le hará ninguna retención.

13- Adquisición de Fondos de Comercio: Las cantidades que se paguen por la adquisición de fondos de comercio situados en el país, cualquiera sea su adquirente. La retención del impuesto para los residentes se calculará sobre el 3% y para los no residentes sobre el 34%.

14- Publicidad y Propaganda, Publicidad y Propaganda en Radio: Los pagos que efectúen las personas jurídicas, comunidades o entes públicos, por servicios de publicidad y propaganda, efectuados en el país, a las personas naturales residentes o jurídicas domiciliadas en el mismo, así como la cesión o la venta de espacios para tales fines y cuando se trate de los mismos enriquecimientos pagados a las empresas que operen exclusivamente como emisoras de radio.

La retención del impuesto para los residentes se calculará sobre el 3%, mientras que a los no residentes no se le hará ninguna retención.

15- Venta de Acciones en la Bolsa de Valores: Los enriquecimientos netos obtenidos por la enajenación de acciones efectuadas a través de la Bolsa de Valores.

La retención del impuesto para los residentes y los no residentes se calculará sobre el 1%.

16- Venta de Acciones fuera de la Bolsa de Valores: Las cantidades que se paguen a las personas naturales o jurídicas por la enajenación de acciones o cuotas de participación de sociedades de comercio, constituidas y domiciliadas en el país,

cuando dicha enajenación no se efectúe a través de la bolsa de valores, cualquiera que sea su adquirente.

La retención del impuesto para los residentes se calculará el sobre el 3% y para los no residentes sobre el 34%.

17- Servicios Tecnológicos y Asistencia Técnica: El enriquecimiento neto gravable cuando se trate de pagos por asistencia técnica al exterior será el 30% de ingresos brutos. Así mismo, el enriquecimiento neto gravable cuando se trate de pagos por servicios tecnológicos al Exterior, será del 50% de los ingresos brutos.

18- Contratistas, Subcontratistas: En virtud de la ejecución de obras o de la prestación de servicios en Venezuela, sean efectuados estos pagos efectuados con base a valuaciones u órdenes de pago permanente, individual o mediante otra modalidad, deberán retener el impuesto así:

1% si el perceptor es persona natural residente.

34% Si el perceptor es persona natural no residente.

### **La Evaluación y Seguimiento en los procedimientos en la aplicación de las retenciones de ISLR**

En esta etapa se lleva a cabo la medición, retroalimentación y ajuste de los resultados obtenidos, tras la aplicación de lineamientos estratégicos. En el presente trabajo se considera el control ya que representa una manera de medir los resultados obtenidos ya sea durante el desarrollo de un proceso o al final del mismo. De esta forma, uno de los aspectos más importantes que ha de caracterizar al control como proceso, lo constituye el hecho de que el mismo se diseñe con un enfoque sistémico, por lo que resulta si el procedimiento que se está implementando como se planificó y si los resultados obtenidos por la estrategia son los esperados y además introduce a la

estrategia como un elemento básico que debe ser objeto también de análisis por parte del controlador.

Asimismo, el tener una base sólida de control sobre el proceso de las retenciones de impuestos le permite a una organización poder tomar mejores decisiones en el proceso de su planeación estratégica y así tener una ventaja competitiva. Y un mayor control de las obligaciones fiscales dentro de la organización.

### **Sanciones aplicadas al incumplimiento de los deberes formales de retención de ISLR**

Se entiende por Sanción como la pena para un delito o falta. Castigo o pena para aquellos individuos que obran en contra de la administración tributaria y de la recaudación de tributos. En los casos en que se verifique el incumplimiento de los deberes formales, la Administración Tributaria impondrá la sanción respectiva mediante resolución que se notificará al contribuyente o responsable, conforme a las disposiciones del Código Orgánico Tributario.

General Mills nos vemos obligados a cumplir con los deberes formales que el Código Orgánico Tributario establece en el ámbito impositivo y debe evitarse en lo posible infringir dichas normas legales para no verse involucrado en sanciones.

### **Cuadro 1.** Sanciones retenciones de ISLR COT

**Fuente:** Investigadora (2015)

<b>Descripción</b>	<b>Base Legal</b>	<b>Sanción</b>
No retener o percibir el tributo	Artículo 109 y 115 COT	500%
Retener o Percibir cantidades menores	Artículo 109 y 115 COT	100%
No enterar dentro del Plazo Legal	Artículo 109 y 115 COT	5% diarios hasta 100 días ( art 121: de 4 a 6 años de prisión)
No enterar las cantidades retenidas en las oficinas receptoras de fondos nacionales	Artículo 109 y 115 COT	1000%
Retraso del pago de anticipo	Artículo 109 COT	1,5% mensual p/ant. omitido p/mes

### **Matriz DOFA**

La herramienta de diagnóstico y planeación estratégica DOFA, cuyas siglas en español corresponden a Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas; es de un método de uso común en el ámbito empresarial y muchas ocasiones, en diferentes reuniones se propone aplicarla como un método de análisis colectivo ágil para tratar un problema desde múltiples perspectivas. Esta conduce al desarrollo de cuatro estrategias:

La estrategia FO. Es basa en el uso de fortalezas internas de la organización con el propósito de aprovechas las oportunidades externas. Este tipo de estrategia es el más recomendado. La organización podría partir de sus fortalezas y a través de la utilización de sus capacidades positivas, aprovecharse del mercado para el ofrecimiento de sus bienes y servicios.

La estrategia FA. Trata de disminuir al mínimo el impacto de las amenazas del entorno, valiéndose de las fortalezas. Esto no implica que siempre se deba afrontar las amenazas del entorno de una forma tan directa, ya que a veces puede resultar más problemático para la institución.

La estrategia DA. Tiene como propósito disminuir las debilidades y neutralizar las amenazas, a través de acciones de carácter defensivo. Generalmente este tipo de estrategia se utiliza sólo cuando la organización se encuentra en una posición altamente amenazada y posee muchas debilidades, aquí la estrategia va dirigida a la sobrevivencia. En este caso, se puede llegar incluso al cierre de la institución o a un cambio estructural y de misión.

La estrategia DO. Tiene la finalidad mejorar las debilidades internas, aprovechando las oportunidades externas, una organización a la cual el entorno le brinda ciertas oportunidades, pero no las puede aprovechar por sus debilidades, podría decir invertir recursos para desarrollar el área deficiente y así poder aprovechar la oportunidad.

### **Lineamientos para cumplir con el objetivo de una optima determinación de retención del ISLR**

Se puede definir lineamientos como políticas generales que guían a canalizar el pensamiento o la acción de los ejecutivos para la toma de decisiones.

Según Gómez, F (1993) expresa:

Los Lineamientos describen en su secuencia lógica las diferentes operaciones y los pasos que componen un proceso, señalando quien, como, cuando y para qué han de realizarse. Es la recopilación de información necesaria para la correcta ejecución de una o varias actividades plasmándolas por escrito para la disposición del personal que las ejecutan (p.95)

Objetivo principal que se persigue cumplir en determinado periodo, que toma en cuenta aspectos o factores claves para cualquier empresa u organización. Por otra parte, un lineamiento es el programa o plan de acción que rige a cualquier institución.

De acuerdo a esta aceptación, se trata de un conjunto de medidas, normas y objetivos que deben respetarse dentro de una organización. Si alguien no respeta estos lineamientos, estará en falta e incluso puede ser sancionado, dependiendo de la gravedad de su acción.

### **Bases Legales**

Según Tamayo, (2004), “se refiere a todas aquellas reglas legislativas que apoyan a la investigación. Estas sustentan la legalidad de las mismas, por medio de leyes, reglamento, normas y códigos.”(p 74). A la luz de la reforma administrativa, con base a las disposiciones de rango constitucional y en aquellas contempladas en materia de tributación nacional, estatal y municipal, se presenta a continuación los siguientes instrumentos jurídicos.

#### **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)**

#### **Título III. De los derechos humanos y garantías, y de los deberes,**

#### **Capítulo X. De los Deberes**

#### **Artículo 133**

“Toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley.”(p.116)

En este se consagra el principio de generalidad en materia tributaria, cuando se establece que todos están obligados a contribuir los gastos públicos, sin privilegios personales de clase, linaje o casta. En cuestión la empresa General Mills aplica su condición como contribuyente especial el de cancelar sus tributos para contribuir con las cargas públicas.

## **Título VI. Del Sistema Socioeconómico**

### **Sección Segunda. Del sistema tributario**

#### **Artículo 316**

Es básico a los efectos de cualquier examen de los principios generales que inspiran el Sistema Tributario de la Nación, a lo cual dice textualmente que:

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 sustentará en un sistema eficiente para la recaudación de los tributos.(p.291)

En este se consagra el principio de progresividad ya que exige la fijación de los tributos a los ciudadanos habitantes del país ya sea en proporción de sus ingresos o manifestaciones de capacidad contributiva. En relación Fisco-Empresa debe considerarse al momento de aplicar una sanción sea implantada por la justa capacidad contributiva.

#### **Código Orgánico Tributario (2014)**

### **Título II. De la Obligación Tributaria**

#### **Capítulo V. Sección primera. Del pago.**

#### **Artículo 41**

El pago debe efectuarse en el lugar y la forma que indique la ley o en su defecto la reglamentación. El pago deberá efectuarse en la misma fecha en que deba presentarse la correspondiente declaración, salvo que la Ley o su reglamentación establezcan lo contrario. Los pagos realizados fuera de esta fecha, incluso los provenientes de ajustes o reparos, se considerarán extemporáneos y generarán los intereses moratorios previstos en el artículo 66 de este Código.

En General Mills el pago de las retenciones debe hacerse de acuerdo al Calendario de Contribuyentes Especiales publicado en el portal del SENIAT, donde días posteriores al finalizar el mes se entera las cantidades retenidas en este caso de ISLR y se realiza el pago en la Oficina de Contribuyentes Especiales de la jurisdicción.

#### **Título IV. De la Administración Tributaria,**

##### **Sección Tercera. De las Notificaciones**

##### **Artículo 171.**

“La notificación es requisito necesario para la eficacia de los actos emanados por la Administración Tributaria, cuando estos produzcan efectos individuales”.

No se pueden afectar los derechos de un contribuyente en particular sin antes notificarles. Si hay que aplicar una multa, liquidarle una planilla de impuesto o instruirle un sumario es preciso que el contribuyente sea notificado para que pueda presentar las objeciones o defensas del caso. Este es una garantía para General Mills ya que se tiene soporte de las actas requeridas, de una fiscalización, de algún pago indebido o inconsistencia en declaraciones, sin esta no se puede alegar ningún falso alegato.

#### **Ley de Impuesto sobre la Renta (2014)**

##### **Título VI. De la Declaración, Liquidación y Recaudación**

##### **Capítulo II. De la Declaración Estimada**

## **Artículo 86**

Los deudores de enriquecimientos netos o ingresos brutos a que se contraen los artículos 27 párrafo octavo, 31, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 48, 63, 64, y 76 de esta ley están obligados hacer la retención del impuesto en el momento del pago o abono en cuenta ante las Oficinas Receptoras de Fondos Nacionales, dentro de los plazos y formas que establezcan las disposiciones de esta Ley y su Reglamento (p.37)

Esto es lo que se llama retención en la fuente, donde el fisco obliga al pagador de una renta depositar lo retenido en el banco en una cuenta del fisco, de esta manera se evita que el contribuyente se olvide de declarar o pagar el impuesto que debe. En este artículo General Mills calificado como agente de retención realizara los pagos correspondientes de acuerdo al objeto de retención como sueldos, comisiones a intermediarios de inmuebles, intereses y pagos no residentes o no domiciliados en Venezuela, en las oficinas de atención de contribuyentes especiales.

## **Reglamento parcial de la Ley de Impuesto sobre la Renta en materia de Retenciones (Decreto 1808)**

### **Capítulo I. Disposición General**

#### **Artículo 1.**

Están obligados a practicar la retención del impuesto en el momento del pago o del abono en cuenta y a enterarlo en una oficina receptora de fondos nacionales dentro de los plazos, condiciones y formas aquí establecidos, los deudores o pagadores de los siguientes enriquecimientos netos o ingresos brutos a los que se refieren los artículos 27, 31, 34, 35, 36,37, 38, 39, 40, 41, 48, 50, 52, 53, 64, 65, 74 y 77 de la Ley de Impuesto Sobre la Renta. (p.1)

Evidentemente en la empresa General Mills todo lo que se pague o abone en cuenta a los empleados deberá ser objeto de la retención del impuesto si se excede de determinada cantidad, salvo los viáticos, gastos de representación y las primas de vivienda pagadas por mandato de la Ley de Trabajo.

### **Capítulo III. A otra actividades distintas a sueldos, salarios y demás remuneraciones similares**

#### **Artículo 9.**

En concordancia con lo establecido en el artículo 1° de este Reglamento Parcial, están obligados a practicar la retención del impuesto los deudores o pagadores de enriquecimientos netos o ingresos brutos de las siguientes actividades, realizadas en el país por personas naturales residentes; personas naturales no residentes; personas jurídicas domiciliadas, personas jurídicas no domiciliadas, y asimiladas a éstas, y los establecimientos permanentes situados en la República Bolivariana de Venezuela, de acuerdo a diferentes porcentajes.(p.3)

En este se define todas las retenciones, sea a profesionales que trabajan por su cuenta, sea en pagos de intereses o pagos de loterías, entre otros., se guían por este cuadro, en el cual existen diferentes porcentajes a retener según el caso; sea residente o no en Venezuela y también sea persona natural o Jurídica, abarcando la multitud de actividades económicas, que van desde las simples comisiones mercantiles hasta cualquier pago que vaya destinado al Exterior por servicios prestados en Venezuela. Es una forma de control y una forma también de anticipar la recaudación por el Fisco, algo importante cuando este anda alcanzado de dinero. General Mills como agente de retención realiza estos tipos de retenciones como lo son por honorarios, servicios, publicidad, comisiones, fletes entre otros que se presenten el cual se le debe aplicar el porcentaje de retención que en este artículo se refiere.

**Providencia Administrativa que regula el cumplimiento de los deberes de información y enteramiento del Impuesto sobre la Renta retenido por los sujetos pasivos especiales N° SNAT/2008/0300**

**Artículo 1:**

Los sujetos pasivos calificados como especiales por el SENIAT, antes de proceder al enteramiento de las cantidades retenidas en materia de impuesto sobre la renta, deberán presentar en medios electrónicos una declaración de las retenciones practicadas, siguiendo las especificaciones técnicas establecidas en el Portal Fiscal.(p.1)

Igualmente deberán presentar la referida declaración y efectuar el enteramiento conforme a lo dispuesto en esta Providencia, aquellas personas y entidades pagadoras de ingresos o enriquecimientos por cuenta de los sujetos pasivos calificados como especiales, aún cuando no hubieran recibido tal calificación. En tales casos, la declaración deberá incluir además las retenciones que hubieren efectuado por sus operaciones propias.

Por tanto, la declaración señalada en este artículo deberá presentarse aún en los casos en que no se hubieren efectuado operaciones sujetas a retención. General Mills debe presentar la declaración mensual de los impuestos retenidos de acuerdo a los enriquecimientos obtenidos en medios electrónicos, con un tipo de archivo denominado XML, siguiendo las especificaciones técnicas establecidas en el portal.

**Providencia Administrativa que regula el cumplimiento de los deberes de información y enteramiento del Impuesto sobre la Renta retenido por los sujetos pasivos especiales N° SNAT/2009/0095**

**Artículo 1:**

“Los agentes de retención del Impuesto sobre la renta, antes de proceder al enteramiento de las cantidades retenidas, deberán presentar en medios electrónicos una declaración que cumpla las especificaciones técnicas establecidas en el portal fiscal” (pag.1).

De acuerdo al mencionado artículo queda implícito que al igual que los contribuyentes especiales, los contribuyentes ordinarios están sujetos a declarar las retenciones de ISLR por el portal fiscal, cumpliendo con las especificaciones técnicas que este establezca. Por lo que General Mills deberá presentar su archivo con las retenciones y las especificaciones de acuerdo a esta nueva providencia quedando derogada las anteriores.

**Artículo 2:** La declaración deberá contener la totalidad de los pagos o abonos en cuenta realizados, aún cuando éstos no generen retención, siempre que se correspondan a las operaciones señaladas en el Reglamento Parcial de la Ley de Impuesto Sobre La Renta (ISLR) en materia de retenciones y deberá presentarse aunque no se hubieren efectuado operaciones en el período mensual correspondiente.

Por lo anterior dicha declaración deberá contener la totalidad de los pagos o abonos en cuenta realizados, aun cuando no generen retención, es decir, la nómina también corresponderá incluirla en la declaración, de empleados y operarios que laboren en la empresa.



## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Morales (citado por Tamayo y Tamayo, 2004), señala que el Marco Metodológico “constituye la medula del plan que se refiere a la descripción de las unidades de análisis o de investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis.”(p.175).

En tal sentido, la investigación desarrollo un marco en donde describe el tipo de investigación que llevara a cabo, así como las técnicas y procedimientos que fueron necesarios para llevar a cabo la investigación, además contiene las estrategias para comprobar el logro de los objetivos de la investigación.

#### **Tipo, Nivel y Diseño de la Investigación**

Para toda investigación se requiere de la implementación de técnicas y métodos que faciliten y muestren la forma de alcanzar un fin. Es de gran importancia que los hechos y relaciones que establecen los nuevos conocimientos sean y demuestren una seriedad y confiabilidad, de manera tal que el contenido sea coherente y de fácil entendimiento por parte del lector y sirva para establecer los intereses del presente trabajo de investigación.

El tipo de investigación de este estudio estuvo enfocado en la modalidad de proyecto factible, de tipo descriptivo apoyado en una investigación de campo.

De acuerdo a lo anteriormente, podemos definir el proyecto Factible, por medio del Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2001), como:

“consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de una organización o grupos sociales, puede referirse a la formulación de políticas, programas o métodos, etc.”(p.7).

Se considera Proyecto Factible ya que la investigación tuvo como objetivo principal el diseño de lineamientos estratégicos orientados para mejorar el proceso de retenciones de impuesto sobre la renta, y optimizar los procesos administrativos de tal forma que esta logre sus objetivos propuestos y así obtener un buen control, suprimiendo las fallas, disminuyendo la evasión fiscal y convirtiéndose en una organización eficiente.

Luego nos encontramos con el trabajo de investigación de nivel descriptivo, pues por medio de la misma se estudio una a una las posibles causas y variables que se presentaron dentro del departamento.

Arias (1999) lo expresa como “la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento”. Los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables, y aun cuando no se formulen hipótesis, las primeras aparecerán enunciadas en los objetivos de investigación. (p.46). Es fundamental conocer como ocurren los procedimientos al momento de aplicar una retención, también al momento de tomar un decisión controlando los resultados para lograr hechos satisfactorios, es decir, desempeñar el deber formal como agente responsable ante el SENIAT.

Por último, tenemos el diseño de investigación que estipula la estructura fundamental y especifica en una investigación de campo, que es aquella en donde los

datos de interés se recogen en forma directa de la realidad para su análisis, con el objetivo de descubrirlo y explicar su origen. Al respecto, Arias (1999) expone que: “la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna” (p.48)

Debido a que los datos fueron tomados directamente de la empresa en el cual se manifiesta y desenvuelve el hecho; en este caso el Departamento de Impuesto de la empresa General Mills de Venezuela, C.A se utilizó esta metodología de campo.

## **Población y Muestra**

### **Población**

En una investigación al estudiar los elementos que conforman la población en estudio se presenta términos como son universo y población. Para Ramírez (2007) el Universo “son todos los individuos, los objetos, etc. Que pertenecen a una misma clase” (p.73). En otras palabras este es el conjunto infinito de unidades observacionales cuyas características esenciales los homogeneizan como conjunto.

Este mismo, la población se define como “al conjunto limitado por el ámbito del estudio a realizar” (p.73). El mismo forma parte del universo, al individuo, al objeto, etc. más no se confunde con él, es un subconjunto del universo conformado por unas determinadas variables que se van estudiar.

En el presente estudio la población estuvo conformada por todo el personal que labora en el Departamento de Contabilidad de la empresa General Mills de Venezuela, c.a, en los cuales son once (11) personas, los cuales representan el 100% del universo, tal y como lo demuestra el siguiente cuadro:

<b>Cargo</b>	<b>N° de Persona</b>
Contralor	1
Gerente de Contabilidad	1
Supervisor de Impuesto	1
Analista de Impuesto.	2
Analista de Cuentas por pagar	4
Pasante de Cuentas por pagar	1
Analista de Contabilidad	1
<b>Total</b>	<b>11</b>

**Cuadro 2.** Población

**Fuente:** Investigadora (2015)

La población objeto de estudio es la que interviene en todo el proceso al momento desde que llega la factura en el área de cuentas por pagar, la misma al ser registrada se le aplica el porcentaje de retención, pasando por el área de impuestos para la verificación de la correcta retención, luego el área de contabilidad chequea el monto a pagar al proveedor y por ultimo tesorería procede al pago de la factura descontando las retenciones registradas.

En este caso, debido a lo reducido del tamaño de la población (11 personas), se decidió estudiar a este respecto a la totalidad de la población (100%), valiéndose de la técnica de muestreo conocida como censal o poblacional.

Para Arias (2006), “la muestra censal es aquella porción que representa a toda la población es decir, que la muestra es toda la población a investigar” (p.83). Esto indica que fue necesario involucrar la totalidad de la población, es decir se realizar un censo a los once (11) individuos integrantes de la población en estudio.

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos dependen en gran parte el tipo de investigación y el problema planteado, es por ello que se diseñó ciertas técnicas e instrumentos que de tal manera permitieron medir de forma correcta el problema aquí expuesto. Básicamente las técnicas a aplicar para la recolección de datos en la presente investigación fue: la observación directa y la encuesta, como instrumento el registro de observaciones y cuestionario respectivamente de preguntas cerradas.

Para Arias (2006) la técnica de recolección de datos, “es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información,” (p.67).

Ahora bien, la aplicación de una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser guardada en un medio material de manera que los datos puedan ser recuperados, procesados, analizados e interpretados posteriormente, a dicho soporte se le denomina instrumento. Arias precisa un instrumento de recolección de datos como cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información.

Así dentro de este marco, tenemos la observación directa es la más común de las técnicas de investigación, la observación sugiere y motiva los problemas y conduce a la necesidad de la sistematización de los datos. Tamayo y Tamayo (2004), nos indica que “es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia investigación,” (p.122).

Es por eso que dicha observación se realizó aplicando como instrumento un cuadro de registro según Carlos Sabino (2000) “es una técnica indispensable para poder organizar lo percibido en una forma coherente” (p.176). Para ello es inevitable

tomar algún tipo de notas o apuntes que vayan registrando lo que se ha observado. Esta se ejecutó en el día a día directamente en el área vinculada, en este caso el área de impuestos donde se relaciona y selecciona los datos referentes a la problemática planteada del proceso de cálculo de retenciones de ISLR.

Por otro lado, se empleó la técnica de la encuesta. Al respecto Tamayo (2004), refiere que esta “es la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales” (p.184)

En esta perspectiva, la atención de esta técnica es que nos proporcionó datos relativos a las conductas, deseos, actitudes desde adentro, donde la persona involucrada es la mejor para hablarnos de lo que está experimentando. Así es pues la importancia de la apariencia del encuestador para formular las preguntas.

Asimismo se diseñó como instrumento un cuestionario basado en una lista de preguntas relacionadas con el problema. Tamayo y Tamayo (2004) define el cuestionario como un instrumento de observación constituido por una serie de preguntas formuladas y cuyas respuestas son anotadas por el encuestador” (p.185). El cuestionario permitió reducir la realidad a ciertos números de datos esenciales y precisar el objeto de estudio.

De igual forma el tipo de cuestionario aplicado es de preguntas cerradas, que son aquellas que establecen previamente las opciones de respuesta que pueda elegir el encuestado, en este caso las de selección simple ya que se ofrece varias opciones, pero se escoge una sola. La redacción de las preguntas es más sencilla y comprensiva, en forma clara y precisa que llevarán a detectar la problemática existente en el departamento que conlleva a cometer errores y buscar las posibles soluciones.

Por último, la revisión bibliográfica comprendió la identificación, revisión y análisis de los libros, revistas, enciclopedias, diccionarios, así como también material de grado cuya orientación fue similar a la de esta investigación, tanto desde el punto de vista teórico como metodológico.

### **Técnica de Análisis de Resultados**

Una vez recopilado los datos necesarios a través de las técnicas y mediante la aplicación de los instrumentos metodológicos señalados para tal fin, se procedió a cuantificar los datos obtenidos de una forma sistemática para poder analizarlos y finalmente lograr la interpretación más idónea, para poder así cumplir con los objetivos del estudio. Según Sabino (2000) “analizar significa descomponer un todo en sus partes constitutivas para su más concienzudo examen, la actividad opuesta a esta es la síntesis que consiste en explorar las relaciones entre las partes estudiadas y proceder a reconstruir la totalidad inicial.” (p.219)

Una vez recaudado los datos, sea esto a través de una técnica cualitativa o cuantitativa, se analizó la información o los datos obtenidos en el estudio. Este análisis se puede hacer de diversas maneras, dependiendo del tipo de estudio o método aplicada y la técnica empleada.

Tenemos pues, que el análisis cualitativo según Sabino (2000), “ se refiere al que procedemos a hacer con la información de tipo verbal que de un modo se ha recogido mediante fichas u otro tipo, cotejando los datos que se refieren a un mismo aspecto y tratando de evaluar la fiabilidad de cada información” (p.223). Con el intercambio verbal aplicado la técnica de la entrevista ayudó a recoger la información sobre las peculiaridades de los sujetos estudiados. Una técnica para analizar los datos

cualitativos es la Triangulación donde Ramírez expresa “que se basa en analizar datos recogidos por diferentes técnicas, lo cual permite analizar una situación de diversos ángulos. Es un control cruzado empleando diferentes fuentes, instrumentos o técnicas de recogida de datos”. (p.134)

Dentro de otro orden de ideas, tenemos ahora el análisis cuantitativo donde según Sabino (2000), “este tipo de operación se efectúa con toda la información numérica resultante de la investigación, presentado en cuadros, tablas y medidas, a las cuales se han calculado porcentajes”. (p.220) Los datos recaudados de manera cuantitativa suelen expresarse a través de puntajes o se codifican de manera numérica, la información se vacía en una base de datos o matriz para sus análisis. Actualmente este tipo de análisis se realiza en una computadora, analizando estadísticamente los datos, utilizando como instrumento tablas y gráficos.

Ahora bien el método usado es el cuantitativo esto permitió sacar porcentajes y representar gráficamente los resultados de los datos obtenidos para tener la información ordenada con gráficos circulares que nos permitió su posterior estudio. Asimismo la encuesta, que es la investigación cuantitativa de mayor uso se aplicó con el objeto de recoger, procesar y analizar características que se dan en personas de un grupo determinado.

El análisis precedente, de la aplicación de la técnica cuantitativa a través de la encuesta en el área de contabilidad de la empresa General Mills, permitió obtener los resultados y establecer conclusiones generales de la problemática existente en el ámbito de retenciones de ISLR.

### **Validez del Instrumento**

La validez se refiere al logro en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Según Ramírez (2007) “se determina hasta donde los ítems de un instrumento de recolección de datos son representativos del contenido o universo del dominio de contenido de propiedad que se desea medir” (p.114). El mecanismo comúnmente utilizado para garantizar este tipo de validez es el conocido como Juicio de Experto o Prueba de Jueces en el cual se usaron tres (3) expertos (Metodológico y Técnico), para fundamentar la pertinencia, la redacción y la adecuación de procesos de investigación de cada uno de los ítems.

Es por ello que, una vez obtenido la evaluación de los expertos, se procedió a contrastar las opiniones con respecto a cada ítem. Los resultados de esta investigación se tabularon en un formato mediante una escala de valores del 1 al 4, que cualitativamente significan: es Deficiente, 2 es Regular, 3 es Bueno y 4 es Excelente. La evaluación de los expertos, arrojó resultados con tendencias a excelente, y por lo tanto valido para la recolección de la información de interés para el desarrollo de esta investigación (ver anexo C)

## **CAPÍTULO IV**

## PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

En el siguiente capítulo se presenta los resultados de la investigación, donde su estructura se tomó como base la configuración de cada uno de los objetivos específicos, los cuales rigen el propósito general del estudio que estuvo orientado a proponer lineamientos para la unificación de criterios que optimicen el proceso en materia de retenciones de Impuesto sobre la Renta en la empresa General Mills de Venezuela, c.a, Cagua, Edo. Aragua.

Dicha finalidad se enmarcó en la operacionalización de las variables estudiadas inherentes al problema considerado, cuyos resultados se derivaron de la implementación de la técnica de observación directa y la encuesta; los instrumentos (Registro de Información ver anexo B, un cuestionario ver anexo A), fueron utilizados como fuente de recopilación de los datos necesarios.

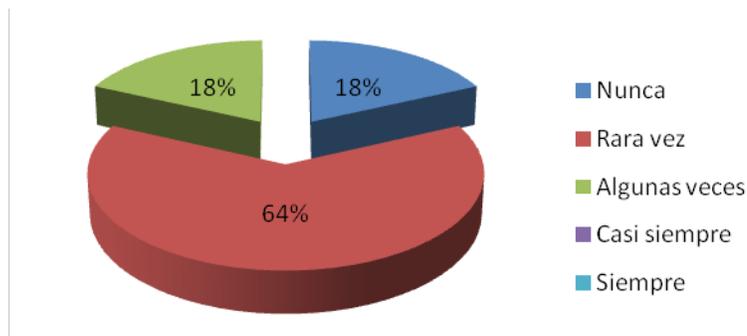
Con respecto a los logros obtenidos de la aplicación del cuestionario de veinte (20) ítems, de preguntas cerradas dirigidas a la muestra seleccionada de (11 individuos); se explica que los datos en este caso fueron tabulados mediante una cuantificación en una serie de cuadros de frecuencia, los cuales incluyeron los tipos de alternativa (nunca, rara vez, algunas veces, casi siempre, siempre), su frecuencia y porcentajes respectivos del ítem uno (1) al veinte (20). Seguidamente, estos datos se presentan en un sistema de tablas de frecuencia lo que posteriormente son representados a través de gráficos de pastel, permitiendo así un análisis general de cada una de las afirmaciones realizadas

**Ítem 1.- El profesional que trabaja en la empresa tiene suficientes facilidades para realizar cursos y talleres de actualización tributaria y desempeñarse con éxito en la labor tributaria**

#### Cuadro 4. Talleres y cursos de actualización

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	2	18%
Rara vez	7	64%
Algunas veces	2	18%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL:</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario (2015)



**Gráfico 1. Talleres y cursos de actualización**

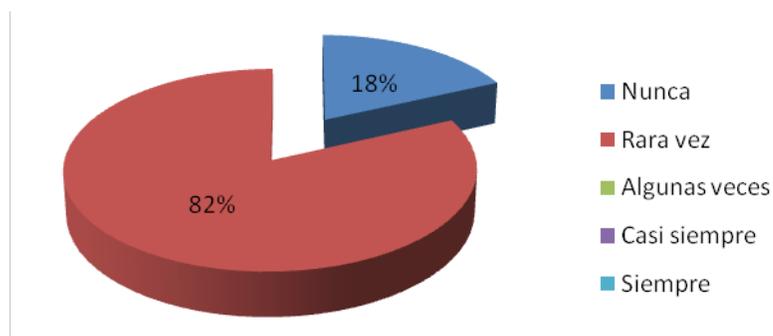
En el gráfico 1, el sesenta y cuatro por ciento (64%) opino que rara veces el profesional que trabaja en la empresa General Mills de Venezuela, C.A tiene suficientes facilidades para realizar cursos y talleres de actualización tributaria para desempeñarse con éxito en la labor tributaria, un dieciocho por ciento (18%) nunca, y un dieciocho por ciento (18%) algunas veces. Los resultados muestran que existe una falta de atención en la actualización y capacitación tributaria, para realizar eficazmente las actividades de la empresa.

**Ítem 2.-El personal del departamento de Contabilidad realiza con frecuencia cursos de actualización de retenciones de impuesto sobre la renta para lograr una eficaz determinación del impuesto retenido bajo los conceptos del Decreto 1808.**

**Cuadro 5. Frecuencia de cursos de actualización tributaria**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	2	18%
Rara vez	9	82%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL:</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario (2015)



**Gráfico 2. Frecuencia de cursos de actualización tributaria**

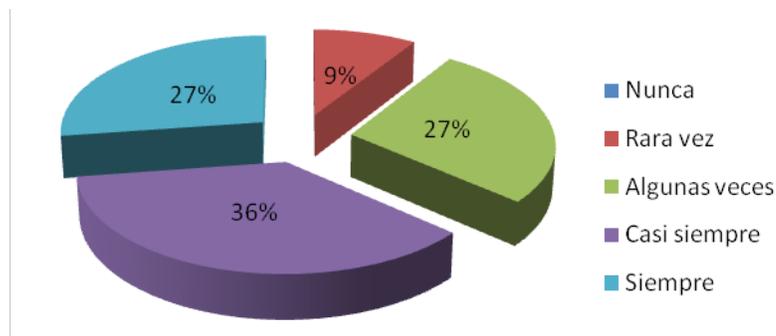
En el gráfico 2, el ochenta y dos por ciento (82%) considero que rara veces el empleado del departamento de contabilidad de la empresa General Mills de Venezuela, C.A realiza cursos de actualización de retenciones de impuesto sobre la renta para lograr una eficaz determinación del impuesto retenido bajo los conceptos del Decreto 1808, y un dieciocho por ciento (18%) respondió que nunca. Evidentemente existe una carencia de actualización y capacitación tributaria en el área de contabilidad, para una eficaz determinación del impuesto retenido.

**Ítem 3.- El contador tiene conocimiento de su responsabilidad tributaria ante el fisco nacional.**

**Cuadro 6. Responsabilidad tributaria del contador**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	0	0%
Rara vez	1	9%
Algunas veces	3	27%
Casi siempre	4	36%
Siempre	3	27%
<b>TOTAL:</b>	11	100%

**Fuente:** Cuestionario (2015)



**Gráfico 3. Responsabilidad tributaria del contador**

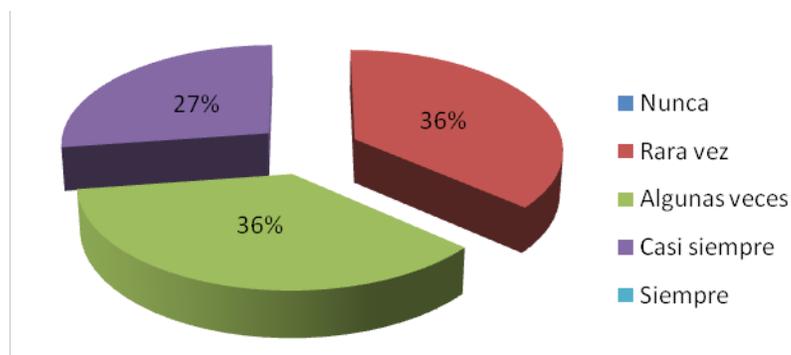
Se observa en el gráfico 3, que el treinta y seis por ciento (36%) de muestra que casi siempre el contador de General Mills efectúa y tiene conocimiento de su responsabilidad tributaria ante el fisco nacional, el veintisiete por ciento (27%) algunas veces, igual porcentaje siempre y un nueve por ciento (9%) rara vez. Reflejan los porcentajes que el Contador de la Empresa, reconoce su responsabilidad tributaria como contador ante la Administración Tributaria.

**Ítem 4.- El personal empleado del departamento de Contabilidad tiene conocimiento de su responsabilidad tributaria en la empresa que representa.**

**Cuadro 7. Responsabilidad tributaria del personal empleado de Contabilidad**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	0	0%
Rara vez	4	36%
Algunas veces	4	36%
Casi siempre	3	27%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL:</b>	11	100%

**Fuente:** Cuestionario (2015)



**Gráfico 4. Responsabilidad tributaria del personal empleado de Contabilidad**

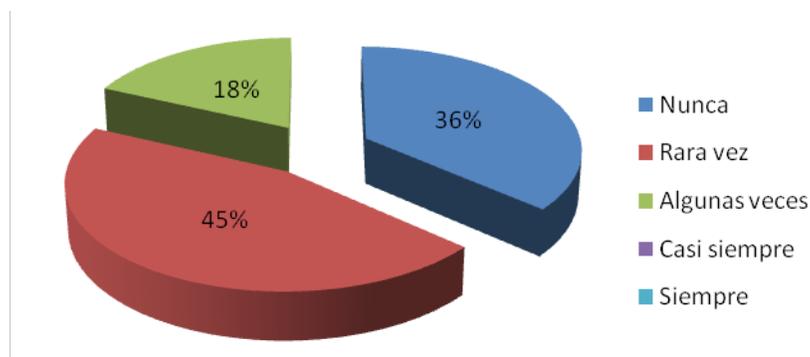
En el gráfico 4, el treinta y seis por ciento (36%) muestra que rara vez el empleado del área de contabilidad tiene conocimiento de su responsabilidad tributaria en la empresa que representa, asimismo de igual porcentaje el treinta y seis por ciento (36%) algunas veces, y un veintisiete por ciento (27%) casi siempre. Los porcentajes reflejan que el personal empleado del departamento de Contabilidad, no conoce certeramente sus compromisos fiscales de la empresa que representa.

**Ítem 5.-En General Mills se mide el riesgo tributario frente al pago no oportuno de las retenciones de ISLR.**

**Cuadro 8.Riesgo tributario**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	4	36%
Rara vez	5	45%
Algunas veces	2	18%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL:</b>	11	100%

**Fuente:** Cuestionario (2015)



**Gráfico 5. Riesgo tributario**

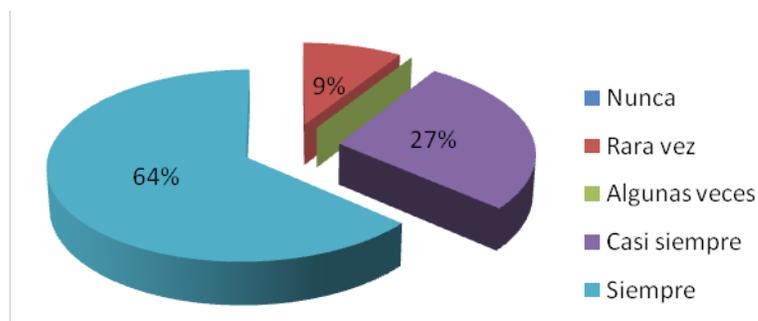
Se observa en el gráfico 5, que en General Mills el cuarenta y cinco por ciento (45%) respondió que rara vez se mide el riesgo tributario frente al pago no oportuno de las retenciones de ISLR. Un treinta y seis por ciento (36%) nunca y un dieciocho por ciento (18%) respondió que algunas veces. Se observa que existe una deficiencia de medidas de precaución ante un pago no oportuno de las retenciones de ISLR e información de las posibles consecuencias.

**Ítem 6.- El personal empleado del departamento de Contabilidad que labora en la empresa cumple con las declaraciones de retenciones de ISLR apegándose a la ética profesional**

**Cuadro 9. Ética Profesional.**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	0	0%
Rara vez	1	9%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	3	27%
Siempre	7	64%
<b>TOTAL:</b>	11	100%

**Fuente:** Cuestionario (2015)



**Gráfico 6. Ética Profesional.**

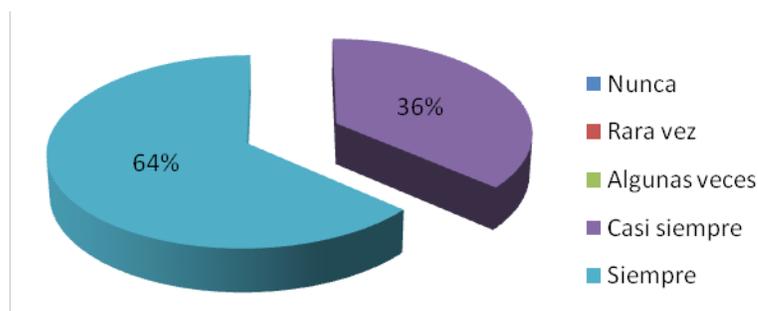
Se observa en el gráfico 6, que el sesenta y cuatro por ciento (64%) de los empleados respondió que siempre el personal que labora en el departamento de contabilidad cumple con las declaraciones de retenciones de ISLR apegándose a la ética profesional, un veintisiete por ciento (27%) casi siempre y un nueve por ciento (9%) rara vez. Los porcentajes observados, son un indicativo que el personal cumple con la ética profesional realizando las declaraciones de retenciones de ISLR.

**Ítem 7.- El personal empleado del departamento de Contabilidad que labora en la empresa cumple con cualidades en el desempeño de las funciones y tareas asignadas acoplándose a la honestidad, responsabilidad y puntualidad de un profesional.**

**Cuadro 10. Cualidades de desempeño de las funciones**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	0	0%
Rara vez	0	0%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	4	36%
Siempre	7	64%
<b>TOTAL:</b>	11	100%

**Fuente:** Cuestionario (2015)



**Gráfico 7. Cualidades de desempeño de las funciones**

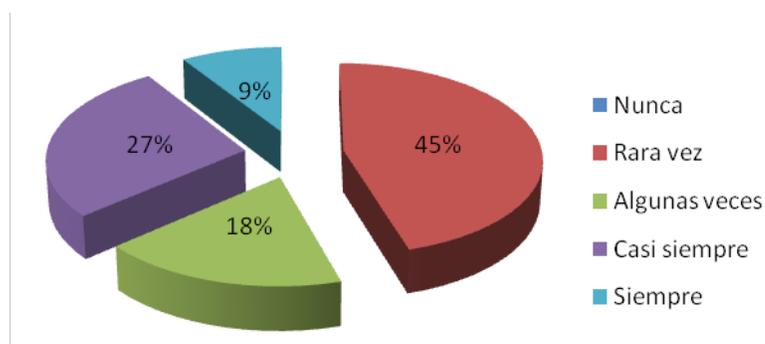
Se observa en el gráfico 7, que el sesenta y cuatro por ciento (64%) de los empleados respondió que siempre el personal que labora en el departamento de contabilidad cumple con cualidades en el desempeño de las funciones y tareas asignadas acoplándose a la honestidad, responsabilidad y puntualidad de un profesional, y un treinta y seis por ciento (36%) respondió casi siempre. Los resultados muestran que el desempeño de este profesional es competente e íntegro, acorde a sus responsabilidades.

**Ítem 8.- El personal actuante como Gerente en el área tributaria asegura el cumplimiento de los deberes formales en las retenciones de impuesto sobre la renta.**

**Cuadro 11. Rol Gerencial**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	0	0%
Rara vez	5	45%
Algunas veces	2	18%
Casi siempre	3	27%
Siempre	1	9%
<b>TOTAL:</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario (2015)



**Gráfico 8. Rol Gerencial**

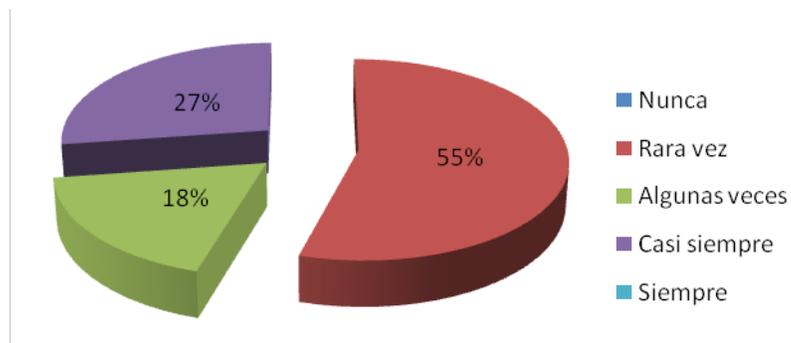
Se observa en el gráfico 8, que el cuarenta y cinco por ciento (45%) de muestra que rara vez el Gerente en el área tributaria asegura el cumplimiento de los deberes formales en las retenciones, el veintisiete por ciento (27%) casi siempre, el dieciocho por ciento (18%) algunas veces y un nueve por ciento (9%) siempre. Estos resultados demuestran que, el contador encargado de velar y asegurar cada una de las operaciones de la empresa, no cumple eficazmente con el cumplimiento de los deberes formales de retención de ISLR.

**Ítem 9.- La toma de decisiones en la gerencia o encargado del área en materia tributaria son óptimos para una eficiente determinación del impuesto**

**Cuadro 12. Decisiones de la Gerencia**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	0	0%
Rara vez	6	55%
Algunas veces	2	18%
Casi siempre	3	27%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL:</b>	11	100%

**Fuente:** Cuestionario (2015)



**Gráfico 9. Decisiones de la Gerencia**

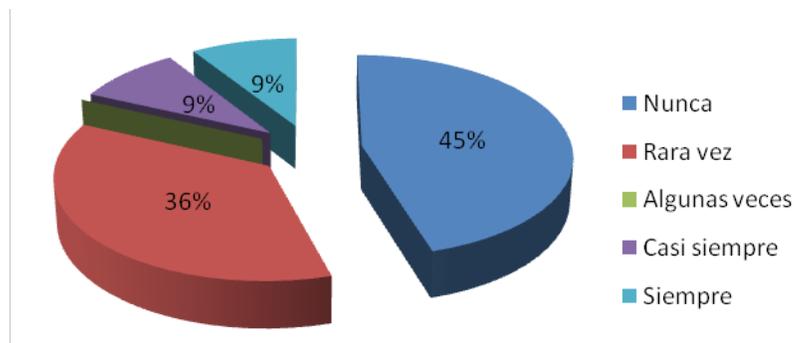
En el gráfico 9, el cincuenta y cinco por ciento (55%) muestra que rara vez la toma de decisiones de la gerencia o encargado son óptimos para una eficiente determinación del impuesto, el veintisiete por ciento (27%) casi siempre, y el dieciocho por ciento (18%) algunas veces. Es evidente que existe una falla en la toma de decisiones tomada aquí, para cumplir con una eficiente determinación de retención de ISLR.

**Ítem 10.- En el departamento son evaluados con procedimientos de control interno la aplicación de las retenciones de ISLR.**

**Cuadro 13. Procedimientos de control interno**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	5	45%
Rara vez	4	36%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	1	9%
Siempre	1	9%
<b>TOTAL:</b>	11	100%

**Fuente:** Cuestionario (2015)



**Gráfico 10. Procedimientos de control interno**

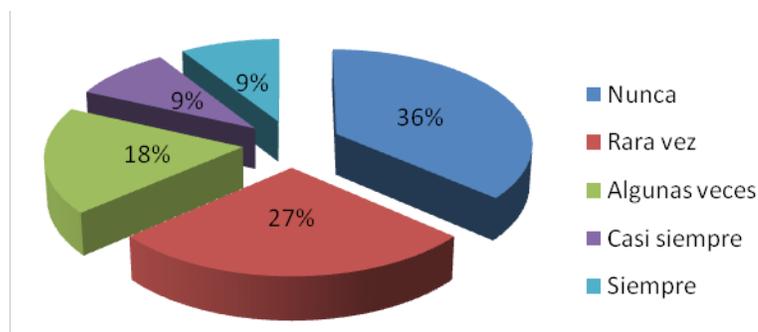
En el gráfico 10, el cuarenta y cinco por ciento (45%) de muestra que nunca se evalúan procedimientos de control interno en la aplicación de retenciones de ISLR, el treinta y seis por ciento (36%) rara vez, el nueve (9%) casi siempre y un nueve por ciento (9%) siempre. En el cual su mayoría, demuestra que no se efectúan procedimientos de control interno tributario que permitan cumplir con las obligaciones tributarias, verificando la exactitud de los hechos imposables y el cabal cumplimiento de los deberes formales en retenciones de ISLR.

**Ítem 11.- En el proceso de retenciones se realiza un seguimiento continuo a los departamentos conexos que ayuden a una correcta determinación del impuesto.**

**Cuadro 14. Seguimiento en la determinación del impuesto**

<i>RESPUESTAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Nunca	4	36%
Rara vez	3	27%
Algunas veces	2	18%
Casi siempre	1	9%
Siempre	1	9%
<b>TOTAL:</b>	11	100%

**Fuente:** Cuestionario (2015)



**Gráfico 11. Seguimiento en la determinación del impuesto**

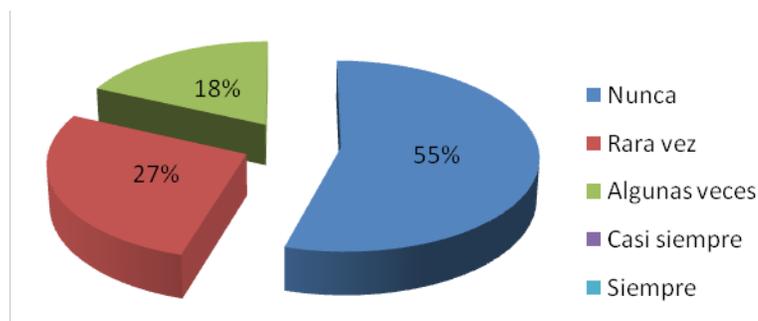
Se observa en el gráfico 11, que el treinta y seis por ciento (36%) de muestra que nunca se realiza un seguimiento continuo a los departamentos conexos que ayuden a una correcta determinación del impuesto, el veintisiete por ciento (27%) rara vez, dieciocho por ciento (18%) algunas veces, un nueve por ciento (9%) casi siempre e igual porcentaje siempre. Esto quiere decir que existe una debilidad en comunicación y seguimiento entre los departamentos de la determinación del impuesto para así lograr una correcta retención y declaración a la administración tributaria.

**Ítem 12.- El personal encargado del área mide las consecuencias de posibles inconsistencias entre la contabilidad y el impuesto retenido para evitar sanciones.**

**Cuadro 15. Consecuencias en actuaciones.**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	6	55%
Rara vez	3	27%
Algunas veces	2	18%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL:</b>	11	100%

**Fuente:** Cuestionario (2015)



**Gráfico 12. Consecuencias en actuaciones**

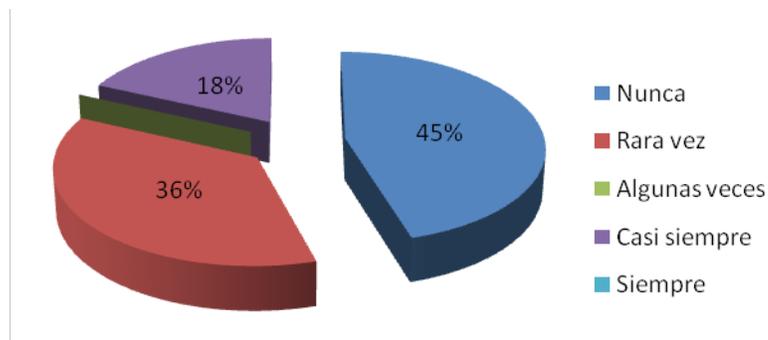
En el gráfico 12, el cincuenta y cinco por ciento (55%) muestra que nunca el personal encargado del área mide las consecuencias de posibles inconsistencias entre la contabilidad y el impuesto retenido para evitar sanciones, el veintisiete por ciento (27%) rara vez, y el dieciocho por ciento (18%) algunas veces. Es evidente que ante la falla en la contabilidad y declaraciones la empresa esta acarreado sanciones como consecuencia de la no supervisión de los procesos.

**Ítem 13.- El desarrollo de guías para una correcta determinación de retenciones de impuesto sobre la renta son eficientes para orientar al área de contabilidad.**

**Cuadro 16. Guías de determinación de retenciones del ISLR**

<i>RESPUESTAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Nunca	5	45%
Rara vez	4	36%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	2	18%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL:</b>	11	100%

**Fuente:** Cuestionario (2015)



**Gráfico 13. Guías de determinación de retenciones del ISLR**

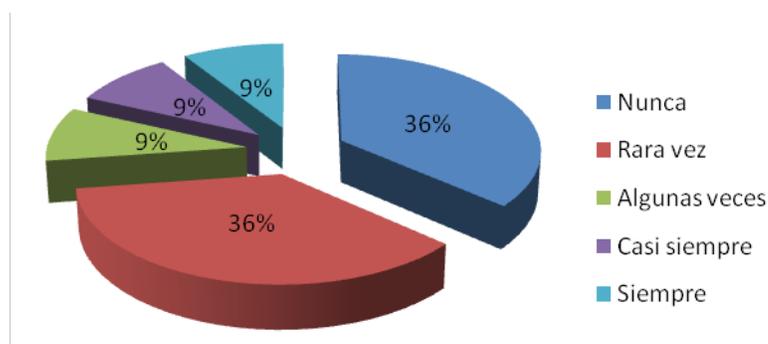
Se observa en el gráfico 13, el cuarenta y cinco por ciento (45%) muestra que nunca se ha desarrollado guías para una correcta determinación de retenciones de impuesto sobre la renta el treinta y seis por ciento (36%) rara vez, y el dieciocho por ciento (18%) casi siempre. Por lo que se puede observar existe la ausencia de guías eficientes que permitan al personal empleado tutelar en la práctica de retenciones y así orientar al área de contabilidad a un óptimo proceso de retenciones de ISLR.

**Ítem 14.- Las estrategias aplicadas en el área de Impuesto han servido de guía de acción para un eficaz cumplimiento de las obligaciones tributarias de este impuesto.**

**Cuadro 17. Estrategias aplicadas en el área de Impuestos.**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	4	36%
Rara vez	4	36%
Algunas veces	1	9%
Casi siempre	1	9%
Siempre	1	9%
<b>TOTAL:</b>	11	100%

**Fuente:** Cuestionario (2015)



**Gráfico 14. Estrategias aplicadas en el área de Impuestos.**

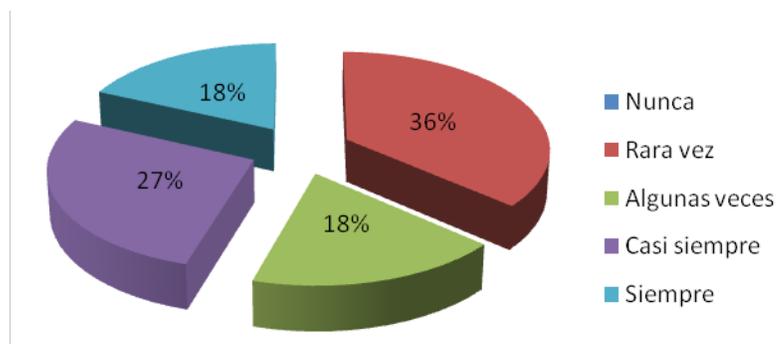
Se observa en el gráfico 14, que el treinta y seis por ciento (36%) de muestra que nunca las estrategias aplicadas en el área de Impuesto han servido de guía de acción para un eficaz cumplimiento de las obligaciones tributarias de este impuesto, el mismo porcentaje rara vez, un nueve por ciento (9%) algunas veces, y el mismo porcentaje casi siempre y siempre. En este se observa que existe una igualdad de resultado de que las estrategias y procedimientos implementados en el área de impuestos son escasos, para lograr un eficiente cumplimiento de las obligaciones tributarias en cuanto a retenciones de ISLR se refiere.

**Ítem 15.- En la oportunidad de aplicar las retenciones de impuesto sobre la renta son considerados y analizados para una efectiva determinación de dicho impuesto.**

**Cuadro 18. Oportunidad de retener**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	0	0%
Rara vez	4	36%
Algunas veces	2	18%
Casi siempre	3	27%
Siempre	2	18%
<b>TOTAL:</b>	11	100%

**Fuente:** Cuestionario (2015)



**Gráfico 15. Oportunidad de retener**

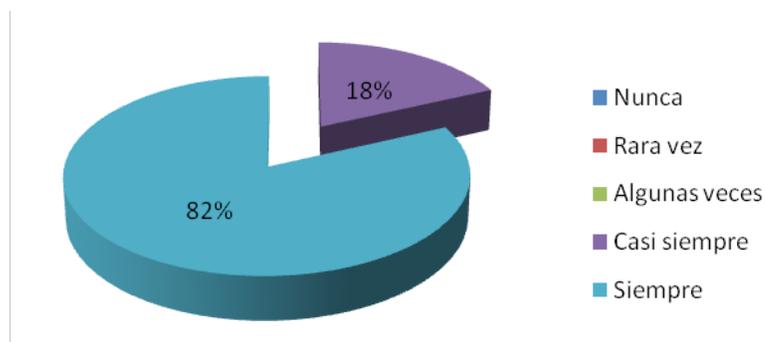
Se observa en el gráfico 15, que el treinta y seis por ciento (36%) de muestra que rara vez son analizados y considerados las retenciones de ISLR para una efectiva determinación de este impuesto, el veintisiete por ciento (27%) casi siempre, dieciocho por ciento (18%) algunas veces, un y el mismo porcentaje siempre. Se observa que existe una debilidad en la oportunidad de retener donde no se analizan los procesos y trayendo como consecuencia una mala practica de determinación del impuesto.

**Ítem 16.- Las retenciones de impuesto sobre la renta son realizadas en el pago o abono en cuenta como lo consagra el Decreto 1808.**

**Cuadro 19. Pago o Abono en cuenta de retenciones**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	0	0%
Rara vez	0	0%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	2	18%
Siempre	9	82%
<b>TOTAL:</b>	11	100%

**Fuente:** Cuestionario (2015)



**Gráfico 16. Pago o Abono en cuenta de retenciones**

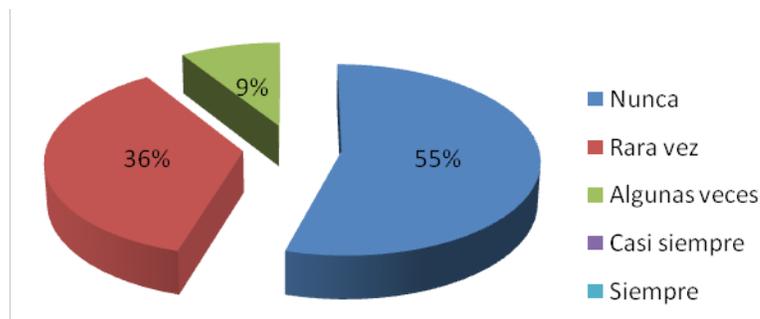
Se observa en el gráfico 16, que el ochenta y dos por ciento (82%) muestra que siempre las retenciones de impuesto sobre la renta son realizadas en el pago o abono en cuenta como lo consagra el Decreto 1808, y un dieciocho por ciento (18%) respondió casi siempre. Reflejan los porcentajes que se cumple con la obligación tributaria como lo establece el Decreto de 1808 en aplicar las retenciones de ISLR al momento del pago o abono en cuenta lo que ocurra primero.

**Ítem 17.- Entre las políticas de la empresa se tiene la de pagar los impuestos retenidos en la fecha tope a su vencimiento**

**Cuadro 20. Oportunidad de enteramiento**

<i>RESPUESTAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Nunca	6	55%
Rara vez	4	36%
Algunas veces	1	9%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL:</b>	11	100%

**Fuente:** Cuestionario (2015)



**Gráfico 17. Oportunidad de enteramiento**

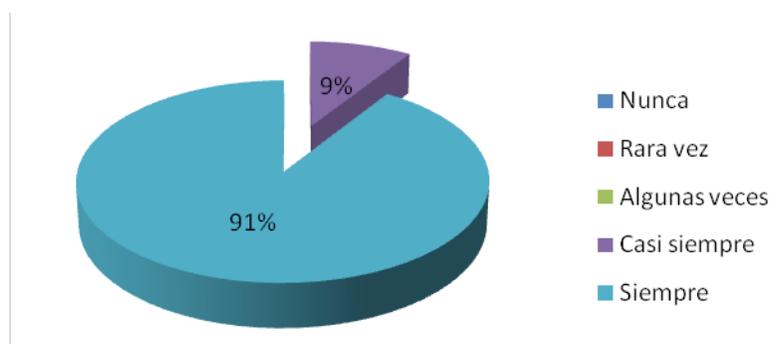
En el gráfico 17, el cincuenta y cinco por ciento (55%) muestra que nunca se ha cancelado los impuestos retenidos en la fecha tope a su vencimiento, el treinta y seis por ciento (36%) rara vez, y el nueve por ciento (9%) algunas veces. Por lo que se puede observar que los impuestos retenidos se pagan días antes de su fecha de vencimiento, como política y medida de precaución ante cualquier eventualidad en el trámite.

**Ítem 18.- La empresa realiza un cronograma de actividades cumpliendo con la oportunidad del enteramiento para la declaración y pago de las retenciones de ISLR**

**Cuadro 21. Oportunidad de enteramiento**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	0	0%
Rara vez	0	0%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	1	9%
Siempre	10	91%
<b>TOTAL:</b>	11	100%

**Fuente:** Cuestionario (2015)



**Gráfico 18. Oportunidad de enteramiento**

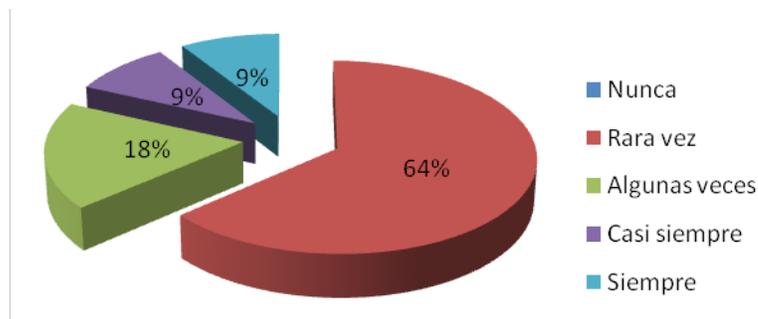
En el gráfico 18 se observa que el noventa y uno por ciento (91%) respondió que siempre la empresa realiza un cronograma de actividades cumpliendo con la oportunidad del enteramiento para la declaración y pago de las retenciones de ISLR, un nueve por ciento (9%) casi siempre. Por lo que se muestra que existe un cronograma de declaración y pago de las retenciones de ISLR para enterar dicho impuesto.

**Ítem 19.- En el registro de retenciones de ISLR de acuerdo al Artículo 9 del Decreto 1808 se practican de acuerdo a esta normativa.**

**Cuadro 22. Registro de retenciones de ISLR**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	0	0%
Rara vez	7	64%
Algunas veces	2	18%
Casi siempre	1	9%
Siempre	1	9%
<b>TOTAL:</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario (2015)



**Gráfico 19. Registro de retenciones de ISLR**

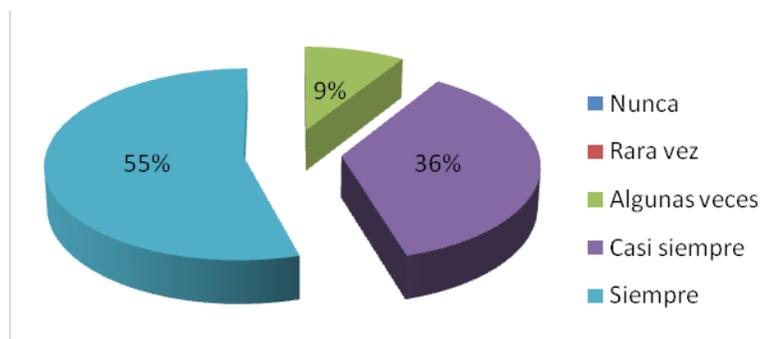
Se observa en el gráfico 19, que el sesenta y cuatro por ciento (64%) de muestra que rara vez se practican el registro de retenciones de ISLR de acuerdo al Artículo 9 del Decreto 1808, dieciocho por ciento (18%) algunas veces, un nueve por ciento (9%) casi siempre e igual porcentaje siempre. Por lo que existe una falla en el registro de retenciones de acuerdo a los conceptos como lo establece el Decreto 1808 ocasionando futuras sanciones por incumplimiento de esta norma.

**Ítem 20.- Las retenciones de la empresa realizadas a los empleados en su ARI se realizan al Fisco.**

**Cuadro 23. Registro y enteramiento de Retenciones**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nunca	0	0%
Rara vez	0	0%
Algunas veces	1	9%
Casi siempre	4	36%
Siempre	6	55%
<b>TOTAL:</b>	11	100%

**Fuente:** Cuestionario (2015)



**Gráfico 20. Registro y enteramiento de Retenciones**

En el gráfico 20 se observa que el cincuenta y cinco por ciento (55%) respondió que siempre se realizan al fisco las retenciones aplicadas a los empleados en su ARI, un treinta y seis por ciento (36%) casi siempre. Por lo que se muestra que en su mayoría las retenciones aplicadas a los empleados son enteradas a la Administración Tributaria.

Respecto a las debilidades y fortalezas del proceso de Retenciones del ISLR en la empresa General Mills de Venezuela, C.A se elaboró la siguiente matriz:

**Cuadro 24. Matriz DOFA**

**Fuente:** La Autora (2015)

<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<p><b>*Contar con asesorías y auditorías externas en el área tributaria.</b></p> <p><b>*Atención personalizada por parte de la Administración Tributaria.</b></p> <p><b>*Profesionales capacitados y especializados en el área tributaria.</b></p>	<p><b>*Los diferentes criterios de fiscalización.</b></p> <p><b>*Múltiples deberes formales y revisiones constantes de la Administración Tributaria.</b></p> <p><b>*Incertidumbre jurídica</b></p> <p><b>*Limitaciones de los proyectos de asesoría.</b></p> <p><b>*Dependencia a los consultores.</b></p>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<p><b>*El personal reconoce su responsabilidad tributaria ante la Administración Tributaria.</b></p> <p><b>*El personal cumple con las declaraciones de retenciones de ISLR con ética profesional, acoplándose a la honestidad, responsabilidad y puntualidad de sus funciones.</b></p> <p><b>*Las retenciones se realizan en el pago o abono en cuenta como lo establece el Decreto 1808.</b></p> <p><b>*Las retenciones aplicadas de ISLR se pagan días antes de su fecha de vencimiento, como política y medida de precaución ante cualquier eventualidad en el trámite.</b></p> <p><b>*Las retenciones aplicadas a los empleados en su ARI son enteradas al Fisco cabalmente.</b></p>	<p><b>*No se realizan cursos y/o talleres de actualización tributaria ante los cambios impositivos de la norma constantes.</b></p> <p><b>*No se conoce ciertamente el compromiso fiscal que tiene el empleado para con la empresa ante un incumplimiento de la norma. Así como deficiencia de medidas de precaución ante un pago no oportuno de las retenciones de ISLR e información de las posibles consecuencias.</b></p> <p><b>*Existe una carencia de toma de decisiones que ayuden a cumplir con las obligaciones tributarias, así como de velar y asegurar cada una de las operaciones en la determinación de retención de ISLR.</b></p> <p><b>*Ausencia de guías y la aplicación de estrategias en el departamento que orienten al personal involucrado en el proceso de retenciones de ISLR.</b></p> <p><b>*Falta de análisis en el proceso de retención de ISLR, aplicando retenciones indebidas y conceptos erróneos.</b></p> <p><b>* Fallas en la determinación de conceptos de retenciones como lo establece el Decreto 1808 ya que se aplican diferentes criterios del personal que labora en este departamento</b></p>

## **CAPITULO V**

## **LA PROPUESTA**

### **Presentación de la propuesta**

El desarrollo e implementación de estrategias, al ser guía que encamina las acciones operativas de toda organización, implica el desarrollo de una secuencia de pasos para su puesta en práctica de manera efectiva.

La eficiente Gestión Tributaria depende de una adecuada organización, ya que representa un elemento intermedio para el desarrollo de los procesos, y una eficiente planificación fiscal la cual pretende conocer las consecuencias fiscales de las decisiones individuales, para poder así actuar de forma mas adecuada.

Por ello la propuesta que se presenta, se refiere a lineamientos para la unificación de criterios que optimicen el proceso en materia de retenciones de Impuesto sobre la Renta en la empresa General Mills de Venezuela, c.a, Cagua, Edo. Aragua.

Estos lineamientos servirán de guía y consulta en cuanto a los procedimientos que se llevan a cabo para el proceso de retenciones de impuesto sobre la renta y lograr un eficiente y excelente control tributario en el departamento de impuesto y conexos.

### **Justificación**

Cabe destacar que la planificación tributaria en una empresa debe recoger la configuración de las estrategias partiendo de un pensamiento que permita determinar y desarrollar las mejores herramientas para la dirección y gestión de las actividades de índole tributaria. Actualmente en General Mills de Venezuela no se usan métodos que garanticen una eficaz determinación de retenciones de ISLR.

Es por ello que surge la necesidad de organizar, planificar y controlar los procesos de esta área, que permitan mejorar las actividades operativas en relación a dicho tributo.

Los lineamientos nos permiten efectuar pasos y procedimientos para la ejecución del desarrollo de una actividad, por lo tanto con los lineamientos estratégicos planteados nos facilita estudiar y analizar el futuro (planificación), la dirección y el control para alcanzar ese objetivo permitiendo solucionar problemas.

### **Fundamentación**

La propuesta está fundamentada principalmente por aspectos específicos en la descripción del contenido, es decir, el material de mayor relevancia para el desarrollo de la investigación. Es necesario reconocer que en la actualidad la empresa General Mills de Venezuela, C.A tiene un deficiente proceso en materia de retenciones de Impuesto sobre la Renta.

Las retenciones se convierten así, en medida preventiva para la Nación en aras de evitar las evasiones del ISLR y para el contribuyente en una manera expedita de ir cumpliendo paulatinamente con su compromiso de cancelar los impuestos por aquellos ingresos netos que superen las 1.000 U.T, obtenida del ejercicio de su profesión u oficio.

En Venezuela la importancia de la recaudación tributaria ha ido ganando espacio, en la medida que los ingresos provenientes de la renta petrolera se han vistos disminuidos y amenazados de estabilidad por lo cual se ha tenido que adoptar medidas que produzcan un ingreso alternativo, más seguro, más viable y menos dependiente de las fluctuaciones del mercado internacional; siendo el ISLR un instrumento de mayor obtención de ingresos no petroleros por parte del Estado, posteriormente, el Estado con la necesidad de regular y controlar estos ingresos crea el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), y conjuntamente a la creación de este organismo se adoptó un sistema de contribuyentes especiales para atender y controlar a los contribuyentes de mayor relevancia fiscal, logrando de esta forma el control de una parte importante de la recaudación.

Cabe destacar que la empresa General Mills de Venezuela C.A, en su función de Agente de Retención se rige por el procedimiento establecido según el artículo 5 del Reglamento Parcial de la Ley de ISLR en materia de retenciones.

## **Objetivos de la propuesta**

### **Objetivo General**

Proponer un programa de acciones estratégicas que optimicen el proceso de retenciones de ISLR en el departamento de Impuesto de la empresa General Mills de Venezuela, C.A.

### **Objetivos Específicos**

- Implantar mecanismos idóneos que permitan obtener una mejor determinación de retención de ISLR en la empresa General Mills de Venezuela, C.A.

- Criterios de políticas a corto y mediano plazo para la optimización en el proceso de retenciones de ISLR empresa General Mills de Venezuela, C.A.

- Lineamientos estratégicos que optimicen el proceso de retenciones de ISLR en el departamento de Impuesto de la empresa General Mills de Venezuela, C.A.

### **Estructura de la propuesta**

A objeto de describir en forma adecuada la propuesta y de cómo se llevo a cabo el análisis de la misma, a continuación se describe que consta de tres (3) partes la cual cada una de ellas contempla pautas concernientes a la aplicación de lineamientos para la unificación de criterios que optimicen el proceso de retenciones de Impuesto sobre la Renta en la empresa General Mills de Venezuela, C.A

#### **PARTE I. Implantar mecanismos idóneos que permitan obtener una mejor determinación de retención de ISLR en la empresa General Mills de Venezuela, C.A.**

Todo sistema de retención, por más perfecto que pretenda ser ocasionará a algunos contribuyentes pagos en exceso o no debidos, con respecto al monto total de su obligación tributaria, por tanto, deben preverse en la ley los mecanismos

correctivos que le permitan al contribuyente solicitar oportunamente la devolución o amortización de lo retenido en exceso.

En General Mills de Venezuela, C.A no existe un Manual de Norma y Procedimiento en el proceso de retenciones de ISLR, es por ello que en su carácter de Agente de Retención para las retenciones de Impuesto Sobre la Renta, Aplicadas A Personas Naturales, Beneficiarios De Sueldos, Salarios Demás Remuneraciones Similares Y sobre actividades distintas a sueldos y salarios, se debe llevar a cabo el procedimientos que contribuyan a obtener un mejor control para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes operaciones tributarias de la empresa. Así este permitirá una unificación de criterios al momento de aplicar las retenciones de ISLR.

### **Procedimiento para aplicación de retenciones a proveedores**

Cualquier departamento adscrito a la empresa General Mills de Venezuela, C.A, emite varias requisiciones, bien sea solicitando bienes o servicios, estas solicitudes son llevadas al Departamento de Compras donde el auxiliar contable es la encargada de realizar las diferentes órdenes, estas a su vez deben ser aprobadas y firmadas por los directores de la empresa. Aprobadas las órdenes de compras o servicios, el Departamento de Cuentas por Pagar recibe y registra las facturas de los distintos proveedores, realizando el cálculo de retención a través del sistema SAP. Asimismo, revisa en cada factura el cumplimiento de requisitos exigidos por la Ley en cuanto a facturación.

Una vez registradas las facturas estas son enviadas a la Analista de Impuestos del Área de Contabilidad, esta procede a revisarlas nuevamente de manera que cumplan

con todos los requisitos exigidos por la Ley de Facturación, luego las clasifica dependiendo de los proveedores y servicios que le sean prestados a la empresa para ubicar el porcentaje de retención que se le aplica a cada una, según el artículo 9 del Decreto 1.808 y así verificar que el área de Cuentas por Pagar retuviera el monto correcto.

Después estas facturas son entregadas al Área de Caja donde se procede a realizar la orden de pago para la elaboración del cheque o transferencia bancaria. Los comprobantes de retención, se les hace entrega del mismo a cada proveedor por vía electrónica los 16 y primero de cada mes, y a los proveedores que no poseen correo electrónico se les entrega el original con el respectivo cheque o transferencia bancaria.

### **Procedimiento para aplicación de retenciones a empleados**

Dentro de la empresa General Mills de Venezuela, C.A, todo el personal que en ella labora, personas naturales residentes en el país, así como las consideradas como tales, que obtienen o estiman que tendrán ingresos mayores a 1.000 U.T, durante el año, deben hacer entrega al Departamento de Recursos Humanos la Forma AR-I, suministrando todos los datos necesarios para que se le aplique el porcentaje de retención que le corresponda a cada uno; sin embargo, muchos de los trabajadores que laboran en la empresa no suministran la información a tiempo para cumplir con el llenado de la planilla AR-I, y cuando cumplen con ella no suministran a tiempo la información requerida, lo que trae como consecuencia en el caso que el trabajador no cumpla con el deber de calcularlo; la Analista Contable de RRHH, tomará como base las remuneración que estime pagarle o abonarle en cuenta en el ejercicio gravable, a lo que le restará 10 Unidades Tributarias por rebaja personal, y luego obtenido el porcentaje de retención debe notificarle por escrito al trabajador sobre los datos que utilizó para la elaboración de

su correspondiente AR-I, y el cual dejará de ser aplicado una vez que el trabajador lo calcule y presente su variación al Agente de Retención, en este caso a la empresa, antes del vencimiento de la primera quincena de los meses de Marzo, Junio, Septiembre del año gravable.

Adicional a ello, la empresa no se hace responsable por los datos que el trabajador no suministre, ya que a ellos, como se ha mencionado anteriormente, se le exige que deben presentar el formulario AR-I los primeros quince días del mes de Enero, Marzo, Junio, Septiembre de no hacerlo la empresa se ve obligada a calcular el porcentaje de retención de ISLR tomando como referencia de la información de departamentos involucrados, por obviar datos que la empresa desconoce y por ende se incrementa el porcentaje de retención a aplicarle.

## **PARTE II. Criterios de estrategias a corto y mediano plazo para la optimización en el proceso de retenciones de ISLR empresa General Mills de Venezuela, C.A.**

Es importante mencionar el recurso humano como una de las fuentes de capital más importantes de las organizaciones, ya que sin el recurso humano simplemente no funciona la fuerza motriz de la empresa; sus trabajadores. Hoy en día se han creado las condiciones necesarias que en primer lugar protegen los intereses del recurso humano como lo son las leyes, así como su estabilidad tanto laboral, como de higiene y seguridad. Cabe destacar que el recurso humano que labora en General Mills de Venezuela, CA, cuenta con la disposición de asumir y enfrentar los retos que día a día se someten debidos a las exigencias del entorno, el ambiente laboral es acorde a las condiciones físicas de cada área de trabajo, se cumple con las metas propuestas.

Sin embargo, es importante señalar que se debe incorporar al personal del Área de Contabilidad a Cursos de Capacitación y Adiestramiento que permitan cumplir cabalmente las obligaciones tributarias entre ellas, tenemos:

- Estar actualizado en el proceso de retención de ISLR, sobre resoluciones, providencias y otras disposiciones legales emitidas por el SENIAT, con el objetivo de cumplir con dichas directrices.
- Actualizar oportunamente todos los datos en el sistema sobre retenciones, registrando las variaciones de la unidad tributaria.
- Realizar jornadas de capacitación y adiestramiento sobre registros, actualizaciones tributarias y contables.
- Elaboración de los asientos contables apegados a los principios de contabilidad.
- Revisión periódica del calendario de pago emitido por el SENIAT, a fin de presentar oportunamente todas las declaraciones para así evitar sanción.

Asimismo, es importante considerar con asesores tributarios expertos en la materia como apoyo a la gerencia, que permitan aclarar dudas y así tomar las mejores decisiones al momento de determinación de las retenciones de ISLR.

**PARTE III. Lineamientos estratégicos que optimicen el proceso de retenciones de ISLR en el departamento de Impuesto de la empresa General Mills de Venezuela, C.A.**

Para formular y ejecutar las estrategias de la organización con la finalidad de conducirla exitosamente, según el contexto en el que se encuentra, es necesario la consecución sistemática de propósitos y objetivos claramente definidos.

En General Mills de Venezuela C.A, se deberá realizar una planificación estratégica que permita observar en forma anticipada el desarrollo de los objetivos en el Área de contabilidad específicamente el departamento de Impuestos, y así minimizar las inconsistencias en materia tributaria. Entre los lineamientos que tenemos en el área tributaria son:

- Contar con Asesorías de especialistas tributarios, que permitan a la organización seguir lineamientos de acción en el momento oportuno que lo requiera.
- Adquirir conciencia tributaria en las diferentes directrices de la organización, donde se sepa que debe cumplirse con todas las leyes y reglamentaciones que impone el estado en cuanto a actos de comercio que produzcan enriquecimiento lícito y por ende declaración y pago de renta.
- Capacitación y sensibilización al personal en materia tributaria, que permita la aplicación de los conocimientos adquiridos en el área con el fin de potenciar el cumplimiento de los objetivos, identificar los distintos tributos que está obligada la organización y que puedan permitirle al personal el análisis e identificación de situaciones fiscales

significativa, (declaraciones a tiempo, determinación de montos), entre otros.

- Actualización de equipos y herramientas de trabajo asignado al personal encargado de la determinación de la renta
- Implementación de la planificación tributaria, que pueda permitir el cumplimiento de enterar o pagar en el tiempo establecido.
- Diseñar un flujograma de procesos tributarios que permita a los departamentos involucrados la optimización en la determinación de retenciones de ISLR.
- Realizar auditorías fiscales que permitan detectar cualquier inconsistencia y aplicar los correctivos oportunamente.
- Supervisión y control simultanea del área administrativa – contable-tributaria de manera que pueda permitir el trabajo en conjunto
- Una vez incurrido en un ilícito tributario, ejecutar un plan de acción que evite el detrimento de la organización.

Si la empresa General Mills de Venezuela, C.A cumple con sus obligaciones tributarias estipulados por las leyes en materia de impuestos y esta dispuesta a acatar los lineamientos que se aportan difícilmente estaría incurriendo en ilícitos tributarios.

### **Recursos Necesarios para llevar a cabo el plan**

La empresa General Mills de Venezuela, C.A. por el éxito en el manejo de los recursos cuenta con suficiente recursos financieros para la implementación de las metas establecidas en el plan de contratación de asesores tributarios y contables, adiestramiento al personal y obtención de tecnología adecuada para que el proceso de cálculo y determinación del impuesto a pagar sea más sencillo y acertado. Con

respecto a la distribución del tiempo se implementará un calendario de actividades con fechas establecidas para la realización de cada paso para el proceso de determinación y se contará con el personal existente y los asesores tributarios para la implementación del plan propuesto.

### **Relación Costo / Beneficio**

En vista que la empresa cuenta con una adecuada situación económica y en los objetivos planteados se encuentra el adiestramiento del personal y contratación de personal para el asesoramiento tributario se considera que la implementación del plan será beneficiosa ya que de esta manera se disminuirán los márgenes de errores y omisiones en la determinación efectiva del impuesto. De esta manera consideramos que los beneficios adquiridos con la implementación del plan serán mayores a los recursos invertidos para el mismo.

## **CAPITULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

En atención a los objetivos propuestos en la investigación, se permiten formular las siguientes conclusiones, con las cuales se da respuesta a los objetivos específicos planteados al inicio de la investigación.

En relación al primer objetivo específico: Indagar los aspectos que deben ser formados en el área tributaria del personal de los departamentos conexos de la empresa General Mills de Venezuela, C.A en materia de retenciones de ISLR , se concluye:

Más del cincuenta por ciento (50 %) considera que el profesional que trabaja en la empresa General Mills de Venezuela, C.A., no tiene suficientes facilidades para realizar cursos y talleres de actualización tributaria para desempeñarse con éxito en su labor.

Por otro lado, y refiriéndose al desempeño profesional, el sesenta y cuatro por ciento (64%) de los empleados respondieron que siempre el contador público que labora en la empresa cumple con las declaraciones de retenciones de ISLR apegándose a la ética profesional, sin embargo, y aún cuando la mayoría de la muestra están de acuerdo en que el contador de General Mills efectúa y tiene conocimiento de su responsabilidad tributaria ante el fisco nacional existe un treinta y seis por ciento (36%) que no conoce o asimila su responsabilidad tributaria con la empresa que representa. Asimismo, un porcentaje del cincuenta y cinco por ciento

(55%) de los empleados reflejan en que rara vez las actuaciones del contador público como gerente y responsable que hay en la empresa en el área tributaria asegura el cumplimiento de los deberes formales. El mismo porcentaje resulto de la medición de las consecuencias por posibles inconsistencias entre la contabilidad y el impuesto retenido para evitar sanciones.

Cabe destacar en este punto que, el Contador Público en todo momento de acción, deberá esforzarse constantemente para mejorar su habilidad profesional, observando las Normas Técnicas, promoviendo las formas más completas y comprensibles en sus informes. El papel del Contador Público como asesor tributario debe ser de orientación a la administración para que opere de la mejor forma posible, si de él depende el rumbo de su asesorado, por su sinceridad, lealtad y capacidad, es que lo consideran profesional.

El segundo objetivo específico, es describir actualmente la planificación y ejecución de la Retenciones del ISLR en la empresa General Mills de Venezuela, C.A, del cual se concluye:

Un cuarenta y cinco por ciento (45%) expreso la ausencia de guías que permitan orientar al personal en la práctica de retenciones así como la falta de aplicación de estrategias para una eficiente aplicación de retención de ISLR. Asi como, un treinta y seis por ciento (36%) que manifestó una debilidad ya que no se analizan los procesos de retención de ISLR al momento de aplicarla, trayendo como consecuencia una mala determinación del impuesto. Y por ultimo, con un sesenta y cuatro por ciento (64%) de inconformidades se presento al momento del registro de las retenciones, de acuerdo a los conceptos establecidos en el Decreto 1808, ya que se aplican diferentes criterios de las áreas conexas de este departamento ocasionando futuras sanciones.

Para la medición de la eficacia del proceso de retenciones en materia de retenciones del ISLR en la empresa General Mills de Venezuela, C.A la autora concluyo que tras revisar los resultados se encontró debilidades en un promedio de cincuenta y dos por ciento (52%) del total de los procesos relacionados con el cumplimiento de retenciones de ISLR en los siguientes indicadores:

1	Talleres y cursos de actualización	82 %
2	Responsabilidades tributarias del contador	36 %
3	Rol Gerencial	55 %
4	Seguimiento en la determinación del impuesto	36 %
5	Consecuencias en actuaciones	55 %
6	Guías	45 %
7	Oportunidad de retener	36 %
8	Oportunidad de enteramiento	55 %
9	Registro de retenciones	64 %
	Promedio de Inconformidades	<b>52 %</b>

**Cuadro 23. Promedio eficacia**

El tercer objetivo específico es establecer debilidades y fortalezas del proceso de Retenciones del ISLR en la empresa General Mills de Venezuela, C.A, se concluye que se observaron errores y debilidades en el cálculo y proceso de retenciones así como fortalezas y aspectos positivos aplicados en el departamento para realizar las declaraciones a tiempo.

Y el último objetivo, se presento la propuesta para unificación de criterios en los departamentos conexos que optimicen el proceso de retenciones de ISLR en la empresa General Mills de Venezuela, C.A.

## **Recomendaciones**

Una vez realizada la conclusión sobre lineamientos para la unificación de criterios que optimicen el proceso de retenciones de Impuesto sobre la Renta en la empresa General Mills de Venezuela, C.A la investigadora presenta:

### **Al Área de Contabilidad**

- Establecer políticas y estrategias como guía en la toma de decisiones y obtención de logros, lo cual por medio de la planeación se obtiene los objetivos de la empresa. Las estrategias al igual que la planificación tiene como fin consolidar la victoria en el tiempo, para lograrlo se debe dar varios objetivos puntuales.

En relación a lo antes señalado se presenta algunas estrategias que serian de ayuda en el alcance de los objetivos propuestos.

a) Desarrollo del profesional: tener mente abierta al cambio, incluir en los planes de estudio y programas de educación en materias tributarias que permitan ampliar la visión como contador, mantener un proceso de actualización constante en materia tributaria.

b) Entendimiento empresarial del proceso administrativo, es decir, de la planeación(finalidad u objetivos que la empresa persigue),en la organización(forma estructural en que la empresa reparte el trabajo para lograr los objetivos planeados), la integración (cuenta con el personal calificado para la realización del trabajo) y el control (medir

los resultados alcanzados en relación con los planes formulados) deben ser funciones continuas y en consecuencia que el contador debe tener muy presente para mejorar los resultados de la empresa.

c) Desarrollo gerencial este se refiere no precisamente a los puestos de gerencia sino a los empleados de la empresa. Para mejorar éste se plantea relación de puesto, asesoría y reemplazos para que el personal conozca y gane experiencias en todas las operaciones de la organización motivándolos al mismo tiempo a cumplir eficazmente con el trabajo que desarrolle.

### **Departamento de Impuestos**

- Implementar objetivos y metas departamentales basados en las deficiencias y/o necesidades existentes en el área:
  - a) Elaborar un calendario de obligaciones tributarias, programando su cumplimiento, con el fin de revisar periódicamente el cumplimiento de los deberes formales y materiales,
  - b) Construir como herramienta de planificación tributaria papeles de trabajo, soportes que indiquen la forma como se elaboro los cálculos de las retenciones de ISLR facilitando la revisión de los Auditores y el Fisco y demás entes públicos,
  - c) Afinar el perfil del contador en el área tributaria: este debe contar con competencia profesional, tener conocimiento teórico, entrenamiento y practico en casos reales, conocimientos de leyes, derecho constitucional y legislación tributaria,

- d) Definir los principios de planificación y los métodos a usar para anticipar problemas,
- e) Disponer de ejemplares de las normas tributarias y mantenerlas actualizadas, y revisar diariamente las notas de prensa emitidas por el Seniat, con la finalidad de estar al día de las modificaciones que se puedan presentar en leyes y providencias,
- f) Realizar un manual de procedimientos en materia de retenciones de ISLR que permita la adopción de orientaciones en los procedimientos tributarios de retenciones a fin de evitar posibles sanciones por incumplimiento de la normativa legal,
- g) Con un catalogo de las diferentes retenciones que se aplican en ISLR como lo dispone el Decreto 1808 este permitirá resolver las dudas al momento de calcular y designar la retención del bien o servicio facturado a General Mills cumpliendo con uno de los deberes formales.

## REFERENCIAS

- Arias, Fidias. (1999-2006). **El Proyecto de Investigación**. Editorial Episteme. Caracas
- Calderón, Neyra (2005). **Ética profesional del Contador y su responsabilidad civil en el ejercicio de su función en el Perú**. Lima Perú. Disponible:<http://www.monografias.com/trabajos16/etica-del-contador/etica-del-contador.shtml>
- Candal, Manuel (2005), **Aspectos fundamentales de la imposición a la renta de sociedades en Venezuela**. Espiñeira, Sheldon y Asociados. Caracas
- Castellucio, Laura (1997) **La responsabilidad del Contador Publico Administrativo, Penal y Tributario**
- Chiavenato, Idalberto (2000) **Administración de Recursos Humanos**. Mc Graw Hill. Colombia
- Código orgánico Tributario. (2001). Garay y Garay. **Gaceta Oficial De La Republica Bolivariana De Venezuela N° 6.152** Noviembre 18,2014
- Colmenares, Keila (2010). Lineamientos Estratégicos para evitar ilícitos tributários en la empresa constructora FYR, C.A. Universidad Centro Occidental “Lisandro Alvarado”. Barquisimeto.
- Constitución Bolivariana De Venezuela. (1999).**Gaceta Oficial N° 36860 (Extraordinario)** Diciembre 30. Caracas.
- Decreto 1808 de 1997 Retenciones de Impuesto sobre la renta, **actualizado con la reforma d la LISLR en Febrero 2007**. Reedición Abril 2008.
- Fajardo, Javier (2006). **Desarrollo de la Materia Legislación Fiscal y Tributaria**. Atlantic Internacional.UniversityHonduras. Disponible:<http://www.aiu.edu/publications/student/spanish/desarrollo-de-la-materia-legislacion-fiscal-y-tributaria.htm>

- Fraga, Luis. Sánchez, Salvador. y Vilorio, Mónica (2002). **La retención en ISLR**. Colección Estudios I, Caracas 2002
- Gomez, F. (1993). **Sistema y Procedimiento Administrativo**. Editorial Frigor. Caracas.
- Hernández, Hellen (2010). Situación actual acerca de los diversos criterios que mantienen las leyes tributarias y la jurisprudencia en materia de pago o abono en cuenta para la retención del impuesto sobre la renta en Venezuela. Universidad de Carabobo. Bárbula.
- Hernández, Luis. (2000). **Manual de Derecho Tributario**. Caracas.
- Ley de Impuesto sobre la Renta de 16 de febrero 2007. Actualizada Noviembre 2014
- Manual de Retenciones (2009) Producción Editorial, Legis Editores, c.a 4ta.Edición.
- Melinkoff, Ramón. (1998). **Principios Administrativos**. Editorial Panapo Caracas:
- Moya, Miguel (2001). **Elementos de las finanzas públicas y derecho tributario**. Editorial Móvil Libros. Caracas
- Pérez, Luis (2010). Propuesta de aplicabilidad de las normas vigentes en el régimen en materia de retenciones del impuesto sobre la renta en la empresa corporación Inlaca c.a. ubicada en valencia estado Carabobo. Universidad de Carabobo. Bárbula.
- Ramírez, Tulio, (2007) **Como hacer un proyecto de Investigación**. Editorial Panapo. Caracas

Reglamento de la Ley de Impuesto sobre la Renta (2003) Garay y Garay. Actualizada  
Enero 2008. Ediciones Juan Garay

Romero, Yibetza. (2008) **La Toma de decisiones.**

Disponible:<http://www.monografias.com/trabajos54/toma-de-decisiones/toma-de-decisiones.shtml>

Sabino, Carlos. (2000). **El Proceso De Investigación.** Editorial Panapo: Caracas

Tamayo y Tamayo, Mario (2004). **Metodología de la Investigación.** Editores  
Limusa Noriega. México

A N E X O S

# ANEXO A

## MODELO DEL CUESTIONARIO

Las siguientes afirmaciones están dirigidas al personal que actualmente labora en el departamento de contabilidad de la empresa General Mills de Venezuela, C.A y tienen como propósito indagar los aspectos que deben ser formados en el área tributaria del personal de los departamentos conexos de la empresa General Mills de Venezuela, C.A en materia de retenciones de ISLR.

1. El profesional que trabaja en la empresa tiene suficientes facilidades para realizar cursos y talleres de actualización tributaria y desempeñarse con éxito en la labor tributaria
  - a. Nunca
  - b. Rara vez
  - c. Algunas veces
  - d. Casi siempre
  - e. Siempre
  
2. El personal del departamento de Contabilidad realiza con frecuencia cursos de actualización de retenciones de impuesto sobre la renta para lograr una eficaz determinación del impuesto retenido bajo los conceptos del Decreto 1808.
  - a. Nunca
  - b. Rara vez
  - c. Algunas veces
  - d. Casi siempre
  - e. Siempre
  
3. El contador tiene conocimiento de su responsabilidad tributaria ante el fisco nacional.
  - a. Nunca
  - b. Rara vez
  - c. Algunas veces
  - d. Casi siempre
  - e. Siempre

4. El personal empleado del departamento de Contabilidad tiene conocimiento de su responsabilidad tributaria en la empresa que representa.
  - a. Nunca
  - b. Rara vez
  - c. Algunas veces
  - d. Casi siempre
  - e. Siempre
5. En General Mills se mide el riesgo tributario frente al pago no oportuno de las retenciones de ISLR.
  - a. Nunca
  - b. Rara vez
  - c. Algunas veces
  - d. Casi siempre
  - e. Siempre
6. El personal empleado del departamento de Contabilidad que labora en la empresa cumple con las declaraciones de retenciones de ISLR apegándose a la ética profesional
  - a. Nunca
  - b. Rara vez
  - c. Algunas veces
  - d. Casi siempre
  - e. Siempre
7. El personal empleado del departamento de Contabilidad que labora en la empresa cumple con cualidades en el desempeño de las funciones y tareas asignadas acoplándose a la honestidad, responsabilidad y puntualidad de un profesional.

- a. Nunca
- b. Rara vez
- c. Algunas veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

8. El personal actuante como Gerente en el área tributaria asegura el cumplimiento de los deberes formales en las retenciones de impuesto sobre la renta.

- a. Nunca
- b. Rara vez
- c. Algunas veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

9. La toma de decisiones en la gerencia o encargado del área en materia tributaria son óptimos para una eficiente determinación del impuesto

- a. Nunca
- b. Rara vez
- c. Algunas veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

10. En el departamento son evaluados con procedimientos de control interno la aplicación de las retenciones de ISLR.

- a. Nunca
- b. Rara vez
- c. Algunas veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

11. En el proceso de retenciones se realiza un seguimiento continuo a los departamentos conexos que ayuden a una correcta determinación del impuesto.

- a. Nunca
- b. Rara vez
- c. Algunas veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

12. El personal encargado del área mide las consecuencias de posibles inconsistencias entre la contabilidad y el impuesto retenido para evitar sanciones.

- a. Nunca
- b. Rara vez
- c. Algunas veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

Las siguientes afirmaciones están dirigidas al personal que actualmente labora en el departamento de impuestos de la empresa General Mills de Venezuela, C.A y tienen como propósito describir actualmente la planificación y ejecución de la Retenciones del ISLR en la empresa General Mills de Venezuela, C.A

13. El desarrollo de guías para una correcta determinación de retenciones de impuesto sobre la renta son eficientes para orientar al área de contabilidad.
  - a. Nunca
  - b. Rara vez
  - c. Algunas veces
  - d. Casi siempre
  - e. Siempre
  
14. Las estrategias aplicadas en el área de Impuesto han servido de guía de acción para un eficaz cumplimiento de las obligaciones tributarias de este impuesto.
  - a. Nunca
  - b. Rara vez
  - c. Algunas veces
  - d. Casi siempre
  - e. Siempre
  
15. En la oportunidad de aplicar las retenciones de impuesto sobre la renta son considerados y analizados para una efectiva determinación de dicho impuesto.
  - a. Nunca
  - b. Rara vez
  - c. Algunas veces
  - d. Casi siempre
  - e. Siempre

16. Las retenciones de impuesto sobre la renta son realizadas en el pago o abono en cuenta como lo consagra el Decreto 1808
- a. Nunca
  - b. Rara vez
  - c. Algunas veces
  - d. Casi siempre
  - e. Siempre
17. Entre las políticas de la empresa se tiene la de pagar los impuestos retenidos en la fecha tope a su vencimiento
- a. Nunca
  - b. Rara vez
  - c. Algunas veces
  - d. Casi siempre
  - e. Siempre
18. La empresa realiza un cronograma de actividades cumpliendo con la oportunidad del enteramiento para la declaración y pago de las retenciones de ISLR
- a. Nunca
  - b. Rara vez
  - c. Algunas veces
  - d. Casi siempre
  - e. Siempre
19. En el registro de retenciones de ISLR de acuerdo al Artículo 9 del Decreto 1808 se practican de acuerdo a esta normativa.
- a. Nunca
  - b. Rara vez

- c. Algunas veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

20. Las retenciones de la empresa realizadas a los empleados en su ARI se realizan al Fisco.

- a. Nunca
- b. Rara vez
- c. Algunas veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

# ANEXO B

## REGISTRO DE OBSERVACIONES

## REGISTRO DE OBSERVACIONES

El Presente Registro de observaciones corresponde a los aspectos que deben ser formados en el área tributaria del personal de los departamentos conexos de la empresa General Mills de Venezuela, C.A en materia de retenciones de ISLR

<b>No</b>	<b>FECHA</b>	<b>ASPECTOS OBSERVABLES</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LO OBSERVADO</b>	<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
1	01-01-2015 al 16-04-2015	Talleres y cursos de actualización	Se percibió que el personal que labora en esta área de la empresa no recibe cursos de actualización tributaria ante los cambios impositivos de la norma constantes trayendo como consecuencia deficiencia en el desempeño de los conocimientos en el área	Personal que labora en el Departamento de Contabilidad
2	01-01-2015 al 16-04-2015	Responsabilidades tributarias	El personal contador que labora en la empresa posee conocimiento de la responsabilidad tributaria y solidaria que se tiene ante el fisco, como son las posibles sanciones, multas o prisión que se puede incurrir en el trabajo diario.	Personal que labora en el Departamento de Contabilidad
3	01-01-2015 al 16-04-2015	Ética profesional	Se presenciaron en diferentes situaciones en que el personal cumple con la ética profesional de las declaraciones excepto que en algunos momentos de efectuar dichas declaraciones la información declarada no era la contable por retenciones mal aplicadas.	Personal que labora en el Departamento de Contabilidad

4	01-01-2015 al 16-04- 2015	Rol Gerencial	En este aspecto se observaron varias debilidades por parte del contador como gerente en el conocimiento de retenciones de ISLR, existiendo un vacío en el apoyo de los analistas ante decisiones para realizar de forma eficaz las retenciones de ISLR	Personal que labora en el Departamento de Contabilidad
---	---------------------------------	---------------	--	--

**Fuente: la Autora (2015)**

Respecto a la planificación y ejecución de la Retenciones del ISLR en la empresa General Mills de Venezuela, C.A

No	FECHA	ASPECTOS OBSERVABLES	DESCRIPCIÓN DE LO OBSERVADO	FUENTE DE INFORMACION
6	01-01-2015 al 16-04- 2015	Guías	Se observo que existe una ausencia de guías eficientes que permitan orientar al área de contabilidad en el proceso de retenciones. Pero además se obtuvo una igualdad de que las estrategias implementadas por el área de impuestos sirvan de guía al para el departamento y aéreas conexas.	Personal que labora en el Departamento de Contabilidad
7	01-01-2015 al 16-04- 2015	Oportunidad de retener	Se obtuvo que a pesar de que las retenciones son aplicadas en el pago o abono en cuenta, existe debilidad al momento de aplicar la retención ya que no se analizan los procesos de retención de ISLR.	Personal que labora en el Departamento de Contabilidad

8	01-01-2015 al 16-04- 2015	Oportunidad enteramiento	de	Se observo que las retenciones son pagadas antes de la fecha de su vencimiento como política de la empresa, asimismo como un cronograma para las declaraciones a tiempo de ISLR.	Personal que labora en el Departamento de Contabilidad
9	01-01-2015 al 16-04- 2015	Registro retenciones	de	Se observaron fallas en la determinación de conceptos de retenciones como lo establece el Decreto 1808 ya que se aplican diferentes criterios del personal que labora en este departamento. A pesar de que las retenciones aplicadas a los empleados ARI son enteradas al Fisco.	Personal que labora en el Departamento de Contabilidad

**Fuente: la Autora (2015)**

# ANEXO C

## CONSTANCIA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA  
CAMPUS LA MORITA

CONSTANCIA DE APROBACION DEL INSTRUMENTO

Especialista en: Gerencia Tributaria

Quien suscribe, Raul Sanoja, portador (a) de la Cedula de Identidad N° 2244030, mediante la presente hago constar, que el instrumento de recolección de datos del Trabajo Especial de Grado titulado: "Lineamientos para la unificación de criterio que optimicen el proceso de Retenciones Del Impuesto Sobre La Renta (ISLR) en la empresa General Mills De Venezuela, C.A Cagua, Edo. Aragua", cuyo autor (a) es la Licenciada Ivette T. Rodriguez T., titular de la Cedula de Identidad N° V- 16.021.497, aspirante al titulo de Especialista Tributario, expreso que reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser aplicados en el logro de los objetivos que se desean obtener en la investigación.

Constancia de aprobación que se expide a solicitud de la parte interesado a los 14, días del mes de noviembre de 2012.

Atentamente,  
  
C.I:  
C1- 2244030



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA  
CAMPUS LA MORITA

CONSTANCIA DE APROBACION DEL INSTRUMENTO

Especialista en: Gerencia Fiscal

Quien suscribe, Luisa de Saucó, portador (a) de la Cedula de Identidad N° 2989709, mediante la presente hago constar, que el instrumento de recolección de datos del Trabajo Especial de Grado titulado: "Lineamientos para la unificación de criterio que optimicen el proceso de Retenciones Del Impuesto Sobre La Renta (ISLR) en la empresa General Mills De Venezuela, C.A Cagua, Edo. Aragua", cuyo autor (a) es la Licenciada Ivette T. Rodriguez T., titular de la Cedula de Identidad N° V- 16.021.497, aspirante al titulo de Especialista Tributario, expreso que reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser aplicados en el logro de los objetivos que se desean obtener en la investigación.

Constancia de aprobación que se expide a solicitud de la parte interesado a los 14 días del mes de noviembre de 2012.

Atentamente,

Luisa de Saucó  
C.I: 2989709



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA  
CAMPUS LA MORITA

CONSTANCIA DE APROBACION DEL INSTRUMENTO

Especialista en: Metodología

Quien suscribe, Consuelo Canera, portador (a) de la Cedula de Identidad N° 4613674, mediante la presente hago constar, que el instrumento de recolección de datos del Trabajo Especial de Grado titulado: "Lineamientos para la unificación de criterio que optimicen el proceso de Retenciones Del Impuesto Sobre La Renta (ISLR) en la empresa General Mills De Venezuela, C.A Cagua, Edo. Aragua", cuyo autor (a) es la Licenciada Ivette T. Rodriguez T., titular de la Cedula de Identidad N° V- 16.021.497, aspirante al titulo de Especialista Tributario, expreso que reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser aplicados en el logro de los objetivos que se desean obtener en la investigación.

Constancia de aprobación que se expide a solicitud de la parte interesado a los 24 días del mes de Octubre de 2012.

Atentamente,

Consuelo Canera  
C.I:  
V-4613674