



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES  
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO



# REPÚBLICA DEL ECUADOR

INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES UNIVERSIDAD  
DE POSTGRADO DEL ESTADO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

TÍTULO DE LA TESIS

EL COSTO DE LA TRANSACCIÓN TRIBUTARIA Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS  
OBLIGACIONES FISCALES EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS,  
SECTOR COMERCIO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA

Tesis para optar  
al Título de Magister en Administración Tributaria

**Autora:** Gina Elizabeth Vargas Núñez

**Director:** Dr. Edgar Fabián Mera Bozano Mg.

Ambato, abril del 2017



No.040- 2017.

## ACTA DE GRADO

En la ciudad de Ambato, a los siete días del mes de abril del año dos mil diecisiete, **GINA ELIZABETH VARGAS NUÑEZ**, portadora de la cédula de ciudadanía: 1803341799, **EGRESADA DE LA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA 2013-2015**, se presentó a la exposición y defensa oral de su Tesis, con el tema: **“EL COSTO DE LA TRANSACCIÓN TRIBUTARIA Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES FISCALES EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS, SECTOR COMERCIO, DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, dando así cumplimiento al requisito, previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**.

Habiendo obtenido las siguientes notas:

Promedio Académico:

9.33

Tesis Escrita:

9.03

Grado Oral:

9.79

**Nota Final Promedio:**

9.37.

De conformidad con la facultad prevista en el estatuto del IAEN CERTIFICO que la presente es fiel copia del original



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

Fojas 01

Fecha 18/04/2017

Secretaría General

En consecuencia, **GINA ELIZABETH VARGAS NUÑEZ**, se ha hecho acreedora al título mencionado.

Para constancia firman:

**Mgs. Grace Tamayo**  
**PRESIDENTE y MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

**Mgs. Hermel Ortiz**  
**MIEMBRO**

INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES  
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

**Mgs. Jeannette Moscoso**  
**MIEMBRO**

**SECRETARÍA GENERAL**

**Abg. Anabela Vallejo**  
**DELEGADA DE SECRETARIA GENERAL IAEN**

## AUTORÍA

Yo, Gina Elizabeth Vargas Núñez con CI 1803341799 declaro que las ideas, juicios, valoraciones, interpretaciones, consultas bibliográficas, definiciones y conceptualizaciones expuestas en el presente trabajo; así como, los procedimientos y herramientas utilizadas en la investigación, son de absoluta responsabilidad de la autora de la Tesis

A handwritten signature in blue ink, reading "Gina Vargas." with a stylized "C" below it.

---

GINA ELIZABETH VARGAS NÚÑEZ  
C.I. 1803341799

## **AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN**

Yo Gina Elizabeth Vargas Núñez cedo al IAEN, los derechos de publicación de la presente obra por un plazo máximo de cinco años, sin que deba haber un reconocimiento económico por este concepto. Declaro además que el texto del presente trabajo de titulación no podrá ser cedido a ninguna empresa editorial para su publicación u otros fines, sin contar previamente con la autorización escrita de la universidad.

Ambato, abril de 2017

A handwritten signature in blue ink that reads "Gina Vargas." The signature is stylized and includes a small "C" at the bottom right.

---

GINA ELIZABETH VARGAS NÚÑEZ  
C.I. 1803341799

## RESUMEN

Facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de las obligaciones fiscales, es el desafío de las administraciones tributarias, para ello se realizan grandes esfuerzos a fin de evitar que los sujetos pasivos asuman costos adicionales en el cumplimiento de sus obligaciones, lo cual sin duda facilita el cumplimiento voluntario y oportuno.

Las estrategias que se apliquen para reducir los costos de cumplimiento, deben partir del conocimiento tanto de las obligaciones fiscales como de aquellos costos que intervienen en la transacción tributaria (internos y externos), esto permitirá reducir la presión tributaria indirecta, perfeccionar el sistema tributario y enfocarlo hacia la simplificación.

En ocasiones los sujetos pasivos en pos de un cumplimiento oportuno, utilizan intermediarios (asesorías externas), haciendo más costoso el desenvolvimiento de la actividad económica y limitando de cierta forma su crecimiento, generando incertidumbre que en ocasiones se transforma en informalidad.

La administración tributaria ecuatoriana ha fortalecido eficientemente el uso de medios electrónicos a fin de disminuir drásticamente el costo de cumplir, pero sin embargo todavía quedan pequeños detalles a mejorar en el proceso de la gestión tributaria y aplicación de las facultades que por ley le han sido asignadas en lo que deriva un costo de cumplimiento de los contribuyentes.

En definitiva, el propósito elemental de éste trabajo está en identificar los costos y tiempos de cumplimiento de las diversas obligaciones tributarias que permitan generar estrategias que facilite el cumplimiento y en consecuencia promueva la competitividad.

**Palabras Claves:** costo de cumplimiento, tiempo de cumplimiento, obligaciones fiscales, contribuyentes, presión tributaria indirecta.

## ABSTRACT

Providing taxpayers with compliance with tax obligations is the challenge of tax administrations. To this end, great efforts are made to prevent taxpayers from incurring additional costs in the fulfillment of their obligations, which certainly facilitates compliance voluntary and timely manner.

The strategies applied to reduce compliance costs should be based on a knowledge of both the tax obligations and the costs involved in the tax transaction (internal and external). This will reduce the indirect tax pressure, improve the tax system and focus on simplification.

Sometimes taxpayers in pursuit of a timely manner, use intermediaries (external consultancies), making the development of economic activity more costly and limiting its growth somewhat, generating uncertainty that sometimes becomes informality.

The Ecuadorian Tax Administration has efficiently strengthened the use of electronic means in order to drastically reduce the cost of compliance, but there are still small details to improve in the tax management process and application of the powers that have been granted by law assigned, resulting in a taxpayer compliance cost.

In short, the basic purpose of this work is to identify the costs and times of compliance of the various tax obligations that allow to generate strategies that facilitate compliance and consequently promote competitiveness.

**Keywords:** Cost of compliance, Time of compliance, Tax obligations, Taxpayers, Indirect tax pressure.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación lo dedicó a mi esposo y mis hijos, pues representan el motor fundamental en mi vida y gracias a su apoyo y comprensión he podido culminar este proyecto que significa un peldaño más en mi vida personal y profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a todas las personas que compartieron conmigo durante este tiempo de aprendizaje, a mis compañeros y mis profesores por impartirnos todos sus conocimientos; sin duda, ha sido un camino a veces complejo pero ciertamente muy enriquecedor.

Agradezco al Servicio de Rentas Internas, a la Universidad Técnica de Ambato y al Instituto de Altos Estudios Nacionales por los conocimientos y el aprendizaje.

Y un agradecimiento especial a mi tutor el Dr. Fabián Mera, por su apoyo y guía en el presente trabajo, mil gracias por todo.



## INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
ACTA DE GRADO .....	ii
AUTORÍA.....	iii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN .....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
DEDICATORIA .....	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
INDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO 1 .....	2
1. TEMA .....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.2 Análisis crítico .....	3
1.3 Prognosis .....	5
1.4 Formulación del Problema .....	6
1.5 Interrogantes.....	6
1.6 Delimitación del objeto de investigación .....	6
1.7 Justificación.....	7
1.8 Objetivos .....	8
1.8.1 General .....	8
1.8.2 Específicos .....	8
CAPÍTULO II .....	9
MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 Antecedentes investigativos .....	9

2.2 Fundamentación filosófica .....	10
2.3 Fundamentación legal .....	11
2.4. Categorías fundamentales .....	12
2.5. Hipótesis.....	25
2.6 Señalamiento de variables .....	26
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>26</b>
<b>3. METODOLOGÍA</b> .....	<b>26</b>
3.1. Enfoque .....	26
3.1.1. Enfoque Cuantitativo .....	26
3.1.2. Enfoque Cualitativo .....	27
3.2. Modalidad básica de la investigación.....	27
3.2.1. Investigación Bibliográfica .....	27
3.2.2. Investigación de campo .....	28
3.3. Nivel o tipo de investigación.....	28
3.3.1. Documental.....	28
3.3.2. Descriptiva.....	29
3.4. Población y muestra .....	29
3.5. Operacionalización de variables.....	30
3.6. Recolección de información.....	32
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	<b>34</b>
<b>4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	<b>34</b>
<b>4.2. ENCUESTA</b> .....	<b>35</b>
<b>CAPÍTULO V</b> .....	<b>127</b>
<b>5.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>127</b>
5.1.1. Conclusiones .....	127
5.1.2. Recomendaciones .....	130
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:</b> .....	<b>132</b>
<b>ANEXO No. 1</b> .....	<b>133</b>
<b>CUESTIONARIO</b> .....	<b>133</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Persona que atiende el cuestionario .....	35
Gráfico 2: Actividad económica .....	37
Gráfico 3: Nivel de Ingresos .....	38
Gráfico 4: Trabajadores que laboran .....	39
Gráfico 5: Costo de inicio de actividades.....	41
Gráfico 6: Impuestos que afectan a la empresa.....	42
Gráfico 7: Obligaciones tributarias adicionales .....	44
Gráfico 8: Obligaciones fiscales que denotan mayor actividad .....	46
Gráfico 9: Transaccionalidad promedio.....	47
Gráfico 10: Uso del Internet.....	49
Gráfico 11: Medio de pago utilizado.....	50
Gráfico 12: El sistema tributario .....	51
Gráfico 13: Mecanismos utilizados por la AT .....	53
Gráfico 14: Percepción de la AT.....	54
Gráfico 15: Cumplimiento de objetivos por el Estado .....	55
Gráfico 16: Percepción de la cultura tributaria .....	57
Gráfico 17: Medio para el registro de operaciones .....	58
Gráfico 18: Utilización del sistema contable .....	60
Gráfico 19: Costo del sistema contable.....	61
Gráfico 20: Utilización del sistema contable .....	62
Gráfico 21: Costo de adecuación del sistema contable .....	64
Gráfico 22: Facturación electrónica .....	65
Gráfico 23: Archivo de documentación .....	66

Gráfico 24: Personas que manejan el sistema contable.....	68
Gráfico 25: Pago de sueldos.....	69
Gráfico 26: Ajuste y mantenimiento del sistema .....	71
Gráfico 27: Preparación de la información .....	72
Gráfico 28: Preparación de saldos contables.....	74
Gráfico 29: Preparación de la conciliación tributaria.....	75
Gráfico 30: Llenado de formulario.....	77
Gráfico 31: Elaboración de la declaración .....	78
Gráfico 32: Verificación de inconsistencias.....	80
Gráfico 33: Generación de archivo XML .....	81
Gráfico 34: Ingreso a Servicios en línea .....	83
Gráfico 35: Cargar declaración .....	84
Gráfico 36: Pago CEP .....	86
Gráfico 37: Pago con IFIs .....	87
Gráfico 38: Elaboración de anexos .....	89
Gráfico 39: Sanciones .....	90
Gráfico 40: Obtención de información.....	92
Gráfico 41: Coordinación de actualización .....	94
Gráfico 42: Aprendizaje de normas .....	95
Gráfico 43: Acciones de control.....	97
Gráfico 44: Tiempo para acción de control.....	99
Gráfico 45: Costos externos .....	100
Gráfico 46: Solicitudes de devolución .....	102
Gráfico 47: Personal para la devolución .....	104

Gráfico 48: Impugnaciones .....	105
Gráfico 49: Costo impugnación .....	107
Gráfico 50: Promedio de conclusión .....	108
Gráfico 51: Facilidades de pago.....	110
Gráfico 52: Costo Facilidades de pago .....	112
Gráfico 53: Complejidad del trámite.....	113
Gráfico 54: Tiempo para facilidades .....	115
Gráfico 55 : Pagos por asesoramiento.....	116
Gráfico 56: Trámites con asesores .....	118
Gráfico 57: Pago para asesores .....	119
Gráfico 58: Costos excepcionales .....	120
Gráfico 59: Servicios excepcionales .....	122
Gráfico 60: Trámites en línea.....	123
Gráfico 61: Servicios a mejorar .....	125

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Persona que atiende el cuestionario.....	35
Tabla 2: Actividad económica.....	36
Tabla 3: Nivel de ingresos.....	38
Tabla 4: Trabajadores que laboran .....	39
Tabla 5: Costo de inicio de actividades.....	40
Tabla 6: Impuestos que afectan a la empresa .....	42
Tabla 7: Obligaciones tributarias adicionales .....	43
Tabla 8: Obligaciones fiscales que denotan mayor actividad .....	45

Tabla 9: Transaccionalidad promedio .....	47
Tabla 10: Uso del internet .....	48
Tabla 11: Medio de pago utilizado.....	50
Tabla 12: El sistema tributario .....	51
Tabla 13: Mecanismos utilizados por la AT .....	52
Tabla 14: Percepción de la AT .....	54
Tabla 15: Cumplimiento de objetivos por el Estado .....	55
Tabla 16: Percepción de la Cultura Tributaria .....	56
Tabla 17: Medio para el registro de operaciones .....	58
Tabla 18: Utilización del sistema contable.....	59
Tabla 19: Costo del sistema contable .....	61
Tabla 20: Utilización del sistema contable.....	62
Tabla 21: Costo de adecuación del sistema contable .....	63
Tabla 22: Facturación electrónica .....	65
Tabla 23: Archivo de documentación .....	66
Tabla 24: Personas que manejan el sistema contable.....	67
Tabla 25: Pago de sueldos.....	69
Tabla 26: Ajuste y mantenimiento del sistema .....	70
Tabla 27: Preparación de la información .....	72
Tabla 28: Preparación de saldos contables.....	73
Tabla 29: Preparación de la conciliación tributaria.....	75
Tabla 30: Llenado de formulario.....	76
Tabla 31: Elaboración de la declaración .....	78
Tabla 32: Verificación de inconsistencias.....	79

Tabla 33: Generación de archivo XML.....	81
Tabla 34: Ingreso a servicios en línea .....	82
Tabla 35: Cargar declaración .....	84
Tabla 36 : Pago CEP .....	85
Tabla 37: Pago con IFIs .....	87
Tabla 38: Elaboración de anexos .....	88
Tabla 39: Sanciones .....	90
Tabla 40: Obtención de información.....	91
Tabla 41: Coordinación de actualización .....	93
Tabla 42: Aprendizaje de normas.....	95
Tabla 43: Acciones de control.....	97
Tabla 44: Tiempo para acción de control.....	98
Tabla 45: Costos externos .....	100
Tabla 46: Solicitudes de devolución .....	102
Tabla 47: Personal para la devolución .....	103
Tabla 48: Impugnaciones .....	105
Tabla 49: Costo impugnación .....	106
Tabla 50: Promedio de conclusión .....	108
Tabla 51: Facilidades de pago .....	110
Tabla 52: Costo Facilidades de pago.....	111
Tabla 53: Complejidad del trámite.....	113
Tabla 54: Tiempo para facilidades .....	114
Tabla 55: Pagos por asesoramiento .....	116
Tabla 56: Trámites con asesores .....	117

Tabla 57: Pago para asesores .....	119
Tabla 58: Costos excepcionales .....	120
Tabla 59: Servicios excepcionales .....	121
Tabla 60: Trámites en línea.....	123
Tabla 61: Servicios a mejorar.....	124



## INTRODUCCIÓN

En el Capítulo I, se describe la problemática que presenta el costo de cumplir con las obligaciones tributarias, las causas que lo generan y el efecto en los contribuyentes, sobre lo cual se establecen objetivos que permiten analizar el efecto que tiene dicho costo en el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

En el Capítulo II se describen las variables de estudio, su fundamentación, se analiza el Régimen Tributario en el Ecuador, principios constitucionales y las obligaciones que deben cumplir los sujetos pasivos, sean como contribuyentes o responsables bajo un principio de reserva de ley.

En el Capítulo III se establece la metodología con la cual se realizó la medición del Costo de la Transacción Tributaria, la forma de recolección de información y el tipo de investigación aplicada, así como el diseño de la encuesta aplicada, delimitando dicha acción a la pequeñas y medianas empresas del Sector Comercio en la provincia de Tungurahua, toda vez que la masa de contribuyentes es muy amplia; sin embargo, partimos del hecho particular que las obligaciones tributarias por lo general para los obligados a llevar contabilidad no varían.

Finalmente, en el Capítulo IV, se analizan e interpretan los resultados, estableciendo cuantitativamente cuanto le cuesta al contribuyente cumplir con sus obligaciones tributarias y en qué tiempo lo hace, así como la percepción que existe de la administración tributaria en cuanto a la simplicidad de sus procedimientos, generando con los resultados del trabajo recomendaciones que permitan mantener un Régimen Tributario simple, disminuyendo la brecha que genera una presión tributaria indirecta.

# CAPÍTULO 1

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1. TEMA

El costo de la transacción tributaria y el cumplimiento de las obligaciones fiscales en las pequeñas y medianas empresas, sector comercio, de la provincia de Tungurahua

#### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los países en desarrollo están siempre en constante búsqueda de simplificar y lograr eficiencia en sus sistemas tributarios para obtener una mejora en la contribución por parte de los sujetos pasivos. Esta búsqueda ha conseguido que en algunos países se implementen sistemas de tributación simplificados lo que ha provocado una disminución en los costos tributarios para el cumplimiento de los mismos.

No obstante, pese a los diversos esfuerzos de las administraciones tributarias por lograr esta simplificación, aún existen muchos costos implícitos que deben incurrir los contribuyentes para cumplir con sus obligaciones fiscales, lo que conlleva a que el comportamiento general de los sujetos pasivos sea a la evasión, elusión e informalidad tributaria, como por ejemplo contribuyentes de un mayor nivel económico se hagan pequeños fiscalmente para aprovechar fraudulentamente los beneficios fiscales de los regímenes especiales para pequeños contribuyentes.

En Ecuador el Servicio de Rentas Internas se creó en 1997 e inició sus actividades en enero de 1998 a nivel nacional. Junto con la Ley de Creación del SRI y otras leyes necesarias para el funcionamiento de la Institución.

Con el transcurso de los años la Administración Tributaria se ha esforzado por aumentar la recaudación tributaria disminuyendo las brechas de inscripción, presentación, veracidad y pago de la mano de varias reformas tributarias y la gestión misma de los funcionarios de la Administración Tributaria; sin embargo, las constantes modificaciones en la normativa tributaria junto con el hecho de que el sistema tributario puede tornarse de compleja

aplicación para muchos contribuyentes, ha ocasionado que los sujetos pasivos recurran a una serie de gastos adicionales para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias generando una presión tributaria indirecta que recae en los contribuyentes.

A nivel de la Dirección Zonal 3 del Servicio de Rentas Internas no se ha efectuado un estudio que permita obtener información veraz respecto de los costos de las transacciones tributarias que incurren los contribuyentes para cumplir con las obligaciones fiscales sean estas: registro en el RUC, presentación las declaraciones, presentación de anexos, facturación electrónica, entre otras.

Por lo tanto, es importante efectuar una investigación que permita conocer y cuantificar los costos monetarios (internos y externos) así como el costo de oportunidad que tienen específicamente los contribuyentes de la provincia de Tungurahua con actividad económica de comercio, puesto que esta actividad es la más representativa por el dinamismo propio que existe en nuestra provincia, con el objeto de identificar áreas de mejora en el diseño del sistema tributario y su administración así como proponer estrategias que permitan reducir los costos indirectos del cumplimiento, puesto que esto permitirá mejorar el escenario fiscal entre los contribuyentes y la Administración Tributaria.

1.2 Análisis crítico

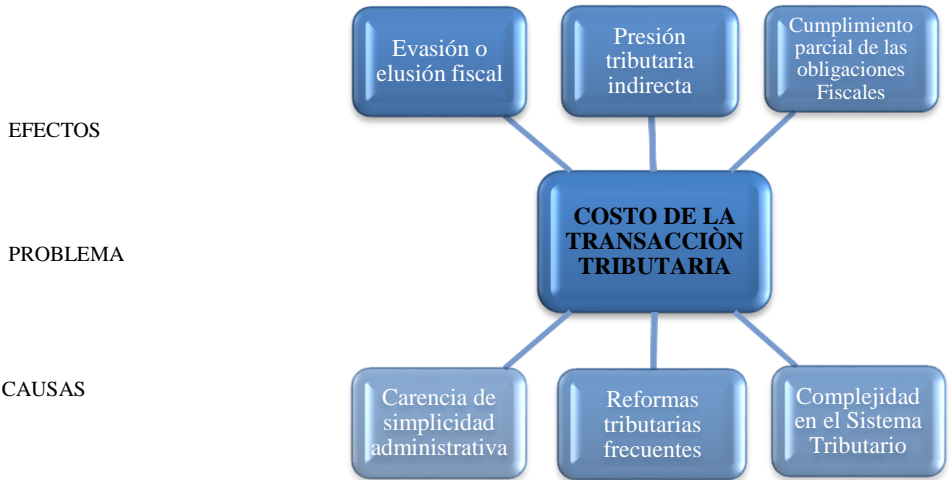


Figura No. 1                      Árbol de problemas  
 Elaborado por:               Gina Vargas (2016)

La probabilidad de una auditoría, la tarifa del impuesto, la forma de determinar la base imponible, la reciprocidad del Estado, el riesgo frente al control, y otros temas socio económicos son factores que afectan el cumplimiento en los contribuyentes, sin embargo un factor económico de relevancia lo constituye el costo de la Transacción Tributaria CTT

La Constitución de la República del Ecuador del año 2008, enuncia algunos principios que orientan el funcionamiento del Régimen Tributario, entre ellos se destacan la eficiencia, y simplicidad, ésto como una obligación permanente de generar acciones que permitan monitorear el funcionamiento adecuado del régimen, la simplicidad administrativa demanda que los procesos y procedimientos que se emanen de la Administración Tributaria hacia sus contribuyentes no generen la utilización de recursos adicionales, que permitan que los proyectos se desarrollen; sin embargo, la simplicidad administrativa no siempre está presente en los procesos, generando un costo adicional en el cumplimiento de las obligaciones fiscales, provocando una presión tributaria indirecta hacia los contribuyentes, costos sobre los cuales el Estado no tienen ningún beneficio, sin embargo son de relevante afectación para los sujetos pasivos.

Las reformas tributarias frecuentes constituyen otra causa para generar un costo adicional en el cumplimiento, la búsqueda de la información, la asesoría por lo regular externa, la actualización tributaria, adaptación de los sistemas, demanda de recursos adicionales que pueden resultar excesivos, limitando el emprendimiento y creando incertidumbre en los empresarios, prefiriendo en ciertos casos pasar desapercibidos, escudándose en la informalidad, ocasionando prácticas de evasión y elusión tributaria.

La mejora de la capacidad de control de la Administración Tributaria, a través de nuevos sistemas de información, facturación electrónica, presentación de anexos, requerimientos de información, procesos coactivos, logran efectividad en la gestión recaudatoria; sin embargo, podría generar un efecto negativo el momento de cuantificar el recurso destinado para estos fines por parte del contribuyente, esto es más notorio cuando los sistemas tributarios resultan complejos y no facilitan el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

### 1.3 Prognosis

Las administraciones tributarias realizan grandes esfuerzos a fin de evitar que los sujetos pasivos asuman costos adicionales en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, lo cual sin duda facilita el cumplimiento voluntario.

El Ecuador debe orientar su enfoque regulatorio con eficiencia, las estrategias de la gestión pública, particularmente de la administración tributaria deben orientarse a simplificar el sistema tributario, reduciendo los costos de cumplimiento, simplificando procesos y eliminando requisitos que en ocasiones se tornan innecesarios, a fin de que la base tributaria y su cuantía no sean ampliados por costos indirectos.

Las estrategias que se apliquen para este fin, deben partir del conocimiento tanto de las obligaciones fiscales como de aquellos costos que intervienen en la transacción tributaria, tanto internos como externos, de ahí que la investigación propuesta sugiere la aplicación de un modelo metodológico que permita establecer el tiempo y el costo de cumplir, a fin de mostrar a la administración la presión tributaria indirecta generada del cumplimiento.

De no realizarse la investigación, siendo un factor económico de alta incidencia, la información con la que actualmente se cuenta sería insuficiente o subjetiva para valorar los costos internos y externos de cumplimiento, la Administración Tributaria no contaría con un insumo importante que le permita generar estrategias a fin de disminuir tales costos, y más bien podrían generarse procesos que los incrementen, mostrando un sistema complejo, generando incertidumbre en el sujeto obligado, afectando las decisiones del cumplimiento voluntario de las obligaciones por parte de los agentes económicos.

El no determinar adecuadamente el costo de cumplir, conlleva a que el contribuyente siga soportando costos ineficientes de un sistema tributario, costos que no generan un valor económico ni al contribuyente ni al Estado.

#### 1.4 Formulación del Problema

Por lo anteriormente detallado es necesario que investiguemos:

¿De qué manera incide el costo de la transacción tributaria en el cumplimiento de las obligaciones fiscales de las pequeñas y medianas empresas del sector comercio de la provincia de Tungurahua en el año 2015?

Variable Independiente: El costo de la transacción tributaria

Variable Dependiente: El cumplimiento de las obligaciones fiscales

#### 1.5 Interrogantes

- ¿Qué son los costos tributarios indirectos?
- ¿Qué son los costos monetario internos?
- ¿Qué son los costos monetario externos?
- ¿Qué son los costos no monetarios o costo de oportunidad?
- ¿Cuál es el comportamiento de los contribuyentes frente a una carga tributaria indirecta excesiva?
- ¿Cuál es la carga tributaria directa promedio que tiene un contribuyente con actividad de comercio?

#### 1.6 Delimitación del objeto de investigación

- Campo: Derecho tributario
- Área: Tributación
- Aspecto: Gestión Tributaria

Delimitación Temporal: Año 2015

Delimitación Espacial: Provincia de Tungurahua

## 1.7 Justificación

La eficacia, la eficiencia, la simplicidad administrativa, la oportunidad, entre otros son principios necesarios en la estructura de la Administración Tributaria, los procesos y los procedimientos tributarios demandan de celeridad, de satisfacción del interés público, que sean perfeccionados y orientados a lo simple, buscando reducir los costos de cumplimiento de los contribuyentes.

No cabe duda que las Administraciones Tributarias han realizado enormes esfuerzos a fin de facilitar el cumplimiento voluntario y oportuno de las obligaciones, sin embargo aún existen recursos que se deben asumir a fin de contribuir impositivamente con el Estado, recursos evidentes que lamentablemente no han sido cuantificados, de ahí la necesidad de aplicar un marco metodológico que permita mejorar los procesos de la Administración Tributaria hacia los contribuyentes.

El determinar el costo de la transacción tributaria en el cumplimiento de las obligaciones fiscales permitirá al organismo de control tomar las mejores decisiones a fin de rediseñar sus procesos, mejorar sus requerimientos, pero sobretodo facilitará el cumplimiento voluntario. La Administración Tributaria ecuatoriana ha dado pasos significativos en este aspecto, particularmente en uso de las tecnologías de la información y el uso de su portal web, ha generado exoneraciones automáticas, notificaciones electrónicas, entre otros procesos que le han facilitado a los contribuyentes el cumplimiento, sin embargo no se han cuantificado otros recursos destinados a cumplir con las exigencias que demanda el sistema tributario.

En ese sentido es necesario establecer el costo de cumplimiento, que permita generar acciones que tiendan a disminuir la presión tributaria indirecta, con un sistema tributario cada vez menos complejo, dinámico, oportuno, desechando prácticas de elusión y evasión y tributaria.

La investigación no sólo que le permitirá al organismo de control tomar las mejores decisiones, sino que también le permitirá a los sujetos pasivos optimizar sus recursos.

## 1.8 Objetivos

### 1.8.1 General

Analizar el efecto que tiene el costo de la transacción tributaria en el cumplimiento de las obligaciones fiscales, en las pequeñas y medianas empresas del sector comercio en la provincia de Tungurahua.

### 1.8.2 Específicos

- Establecer los costos indirectos que incurren los contribuyentes en el cumplimiento de las obligaciones fiscales
- Estudiar las obligaciones tributarias vigentes para los sujetos pasivos



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes investigativos

Una vez revisada la fuente bibliográfica documental relacionada con las variables objeto de estudio, se ha concluido que no existen estudios relacionados con la población seleccionada, sin embargo, existen análisis relacionados con sus variables, por ejemplo Marcelo Bergman, en su estudio denominado “¿Evadir o pagar impuestos?” establece algunas conclusiones respecto de las teorías actuales sobre el pago y la evasión de impuestos:

El pago y la evasión de impuestos se desarrollan en un contexto social que incide fuertemente en las decisiones de los contribuyentes. Si bien es claro que pagar o evadir es un acto individual raramente compartido entre pares, los mecanismos a través de los cuales los individuos arriban a sus decisiones están fuertemente influidos por el marco social donde éstos operan (...)

Las teorías clásicas sobre el cumplimiento de las normas destacaron el efecto fundamental de la socialización (Parsons, 1977; Bourdieu, 1990; Merton, 1957). Sin embargo, estas teorías no han explicado cómo ocurre la socialización. Además, si la socialización es fundamental, no hay posibilidad de que las sociedades cambien, que un país con alta evasión pueda convertirse en algunos años en uno de baja evasión. Por otra parte, las teorías de la disuasión (deterrence theory) subrayaron el efecto de la capacidad de castigo que tienen las autoridades para inducir al cumplimiento general de la norma (Paternoster et al., 1982; Cowell, 1990). Un Estado eficaz puede inducir a los contribuyentes a cumplir. Esta teoría, como se verá, también es limitada, ya que no explica cómo se forman las percepciones individuales de los contribuyentes (2005).

De igual forma Pedro Puchulú, efectuó un estudio sobre los costos del cumplimiento tributario, donde hace referencia a la metodología que debería emplearse para su medición:

Existen diversos factores que inciden en la magnitud de estos costos, por ejemplo, el nivel de complejidad de las normas tributarias, requerimientos de información, mantención de registros contables, capacitación, etc (...) se debe establecer si existe algún tipo de correlación entre los ingresos (ventas) y los costos de cumplimiento, sin considerar el sector al que pertenecen las Empresas. Seguidamente, establecer si existe algún sector que tenga, en promedio, los mayores costos de cumplimiento (2008).

Las Naciones Unidas, Nueva York 2014, y el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias CIAT, desarrollaron el trabajo sobre la medición de los Costos de Transacción Tributarios en las pequeñas y medianas empresas, en donde entre otros se concluye que:

La implementación de la metodología de medición de los costos de transacción tributarios es el punto de partida para que la Dirección General Tributaria tenga una herramienta de evaluación de los costos que incurre el contribuyente y la administración tributaria.

El uso de asesores tributarios externos es una muy práctica común en las empresas. Esta situación amerita atención, no con el ánimo de limitar la práctica sino de considerar a los asesores externos como un canal intermedio con los contribuyentes y lograr que la relación sea más efectiva. Si los contribuyentes externalizan las actividades de una manera que les genera mayor valor a sus empresas, esto contribuye a una mayor eficiencia del sistema. Pero si la externalización genera sobrecostos, es necesario verificar los procesos y simplificar los procedimientos.

## 2.2 Fundamentación filosófica

Analizada la contextura de la investigación el siguiente estudio se fundamenta en las premisas del paradigma Crítico Propositivo, lo que nos permite comprender y explicar ciertos aspectos que tienen como finalidad descubrir, analizar, interpretar y proponer soluciones al problema en estudio, así como los significados de las actuaciones de las personas, sus percepciones, intenciones y acciones se aplicará el conocimiento disponible para comprender el problema, el punto de partida será el conocimiento de las obligaciones fiscales, su periodicidad, y forma de cumplimiento de las obligaciones conforme las exigencias de la administración tributaria al sujeto obligado, para posteriormente medir el

costo que representa el cumplimiento, verificando la simplicidad o no de los procedimientos.

En el trabajo que se propone la relación sujeto-objeto, será de observancia procurando que los valores del investigador influya lo estrictamente necesario.

En la investigación se aplicarán criterios de calidad con fines de credibilidad, confirmación y transparencia que permitan aplicar técnicas e instrumentos de investigación que facilitarán el análisis de datos.

### 2.3 Fundamentación legal

La realización de la presente investigación se encuentra debidamente facultada en las leyes que rigen la Educación Superior en el Ecuador, sin embargo para el fondo del proyecto es necesario partir del Régimen Tributario Constitucional (Ley de Régimen Tributario Interno, Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno y Código Tributario), así también lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador del año 2008, tomando mayor énfasis a los principios de eficiencia y simplicidad administrativa, cuyo cumplimiento busca este proyecto.

El artículo 300 de la Constitución de la República del Ecuador del año 2008 establece .- El régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos.

La política tributaria promoverá la redistribución y estimulará el empleo, la producción de bienes y servicios, y conductas ecológicas, sociales y económicas responsables.

El artículo 73 del Código Tributario establece.- Normas de acción.- La actuación de la administración tributaria se desarrollará con arreglo a los principios de simplificación, celeridad y eficacia.

Ibidem el artículo 9 establece que: La gestión tributaria corresponde al organismo que la ley establezca y comprende las funciones de determinación y recaudación de los tributos, así como la resolución de las reclamaciones y absolución de las consultas tributarias.

#### 2.4. Categorías fundamentales

La definición legal de Obligación tributaria según el Código Tributario Ecuatoriano es : “el vínculo jurídico personal, existente entre el Estado o las entidades acreedoras de tributos y los contribuyentes o responsables de aquellos, en virtud del cual debe satisfacerse una prestación en dinero, especies o servicios apreciables en dinero, al verificarse el hecho generador previsto por la ley.”(2008)

Según varios autores, la Obligación Tributaria se relaciona con la <<Hipótesis de Incidencia Tributaria>> como un concepto legal, para Gerardo Ataliba la misma es: “la descripción legal de un hecho, es la formulación hipotética, previa y genérica, contenida en la Ley de un hecho”.

La obligación tributaria puede analizarse de varias formas, según AlberHensel, en su obra Derecho Tributario, define que:

La relación fundamental del derecho tributario consiste en el vínculo obligacional en virtud del cual el Estado tiene el derecho de exigir la prestación jurídica llamada impuesto, cuyo origen radica en la realización del presupuesto de hecho previsto en la Ley, que vendría a constituir el sople vital de esa obligación de dar que es la obligación tributaria , con la cual coexisten otras obligaciones accesorias que, en ciertos casos, mantienen estrecha conexión con la relación obligatoria principal del derecho tributario material y, en otros, dependen de actos administrativos especiales (2004).

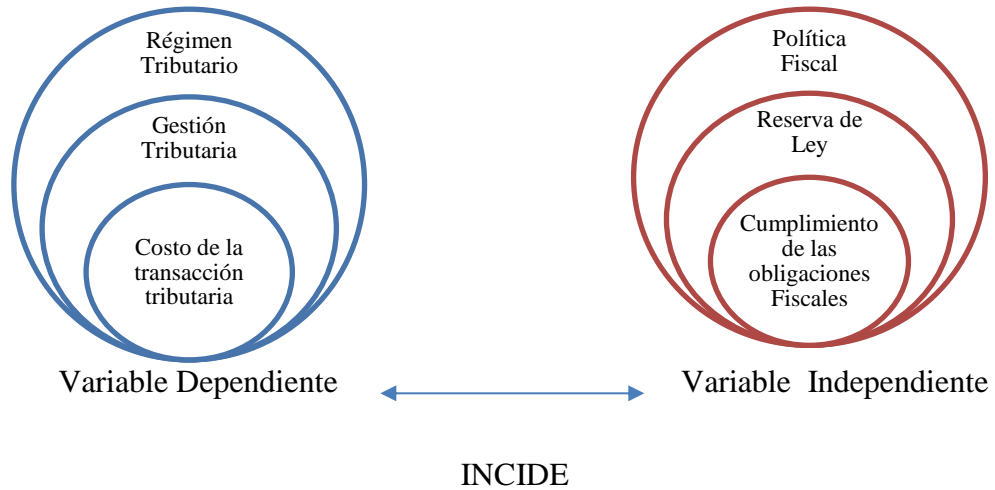


Figura No. 2 Super ordenación de variables  
 Elaborador por: Gina Vargas (2016)

Constelación de ideas ( variable Independiente )



Figura No. 3 Constelación de ideas (Variable Independiente)  
 Elaborador por: Gina Vargas (2016)

(Variable Dependiente)



Figura No. 4 Constelación de ideas (Variable dependiente)

Elaborador por: Gina Vargas (2016)

### **Fundamentación teórico variable Independiente**

Costos de la transacción tributaria.-

De acuerdo a la metodología planteada por el CIAT en la Medición de Costos de Transacción tributaria para pequeñas y medianas empresas, los costos de transacción tributarios constituyen la suma de los costos de cumplimiento y los costos de administración.

Los costos de cumplimiento comprenden la mayor parte de los costos de transacción. Es decir, el contribuyente es quien absorbe la mayor parte de los costos generados por la tributación.

## Régimen Tributario.-

La Constitución de la República del Ecuador del año 2008 establece la estructura del Régimen Tributario, este régimen no es sino el conjunto de normas que rigen la aplicación de los tributos y las Instituciones que la administran, en ellas se establecen los derechos y obligaciones de los contribuyentes conforme el nacimiento de la obligación tributaria.

## Simplicidad Administrativa.-

Guillermo Cabanellas define a la simplicidad como “...pureza, candor, inocencia...” o “...índole de lo único o unitario, de lo carente de partes...”.

Si analizamos desde el primer punto de vista citado ut supra , esto es que el principio analizado se refiere la gestión misma de la administración tributaria, diremos que este principio se refiere a la obligatoriedad del legislador de establecer mecanismos o dotar de herramientas suficientes para que la administración tributaria cuente con medios de determinación, control y recaudación simples y ágiles, sin mayores complejidades y solemnidades, lo que evidentemente resultaría riesgoso para un estado que se dice ser de derecho. (Cuenca, 2014)

La Administración Tributaria ha diseñado Métodos electrónicos y virtuales a través de la página web que le permite reducir los costos de cumplimiento tributario, estos permiten a los contribuyentes obtener de la web, certificados de RUC, de cumplimiento tributario, no inscripción, entre otros, permite además generar turnos de atención (cita previa), a fin de ser atendido sin espera, permite suspender, reapertura o actualizar el RUC, solicitar autorización para la emisión de comprobantes de venta, verificar su validez, baja de documentos, entre otros. Adicionalmente es de destacar que a través de la web las personas naturales pueden solicitar devoluciones de Impuesto a la Renta y las personas de la tercera edad devoluciones de IVA, incluso a mediados del año 2016 se realizaron exoneraciones automáticas del Impuesto a la Propiedad de Vehículos motorizado.

Desde hace casi ya una década los contribuyentes ya pueden presentar sus declaraciones y anexos vía internet, actualmente las declaraciones conforme las obligaciones que correspondan se reciben de manera electrónica en un 100%, y los pagos no necesariamente necesitan una atención presencial de la banca, pues se lo puede realizar a través de tarjeta de crédito (Botón web de pago), convenio de débito, nota de crédito desmaterializada o dinero electrónico.

Al momento la Administración Tributaria cuenta con la herramienta SRI móvil, solución desarrollada para teléfonos inteligentes en donde se pueden realizar consultas, generar turnos, denuncias y hacer seguimiento de los trámites ingresados.

El Centro de Atención Telefónica CAT, le permite a la Administración Tributaria atender objetiva y oportunamente las inquietudes de los contribuyentes.

Por otra parte el Impuesto a la Renta de personas naturales genera una declaración “sombra” con información propuesta, en base al reporte de terceros, que estando de acuerdo el contribuyente esta se la remite con tan solo darle un clic, aquella información que deba ser modificada o incluida por el contribuyente se la registra en ese instante y puede ser cumplida la obligación en pocos minutos.

#### SRI & YO EN LÍNEA

Es nueva aplicación innovadora y ágil, destinada a personas naturales no obligadas a llevar contabilidad que pertenezcan al régimen general aplicativo web gratuito, que permite la emisión de comprobantes electrónicos y mantener un registro de ingresos y egresos.

Facilita el cumplimiento de obligaciones tributarias a través del registro de ingresos y egresos; emisión, envío y anulación de comprobantes firmados electrónicamente; registro de comprobantes físicos, reporte automático del estado de transacciones realizadas, lo cual permite un ahorro en el cumplimiento, herramienta que lamentablemente todavía no ha sido utilizada mayormente por los contribuyentes.



A continuación presentamos la información que se puede obtener a través de la web, lo que sin duda permitirá un ahorro de recursos para el contribuyente y ciudadano que no necesariamente necesitará de una atención presencial para este tipo de trámites.

Tabla No 1 Detalle de servicios ofertados en la página Web del SRI

Elaborado por: Gina Vargas (2016)

<p>SRI Móvil</p> <p>Turno Diario</p> <p>Cita Previa-web</p> <p><b>Capacitaciones</b></p> <p>Inscripciones</p> <p><b>Claves</b></p> <p>Recuperación</p> <p><b>Certificados</b></p> <p>*Reimpresión RUC</p> <p>*Certificados de establecimientos RUC</p> <p>*Historial de RUC</p> <p>Certificado de No inscripción RUC</p> <p>*Historial de autorizaciones facturación</p> <p>*Declaraciones certificadas</p> <p>*Certificado de cumplimiento tributario</p> <p>Validación de documentos certificados</p> <p><b>Información</b></p> <p>Consulta de Estado Tributario</p> <p>Consulta de obligaciones pendientes RISE</p> <p>Consulta deudas firmes e impugnadas</p> <p><b>Facturación</b></p> <p>*Facturación física ( Consultas de validez, Baja de documentos, Autorizaciones temporales y de ferias y eventos, Máquinas registradoras, establecimientos gráficos, autoimpresores)</p> <p>*Solicitud de documentos autorizados (preimpresos)</p> <p>*Historial de autorizaciones facturación</p> <p>*Facturación electrónica (calificación, consultas de validez)</p> <p>*Aplicativo SRI&amp;YO en línea</p> <p>Validez de comprobantes y otros documentos autorizados</p>	<p><b>RUC Naturales</b></p> <p>*Re-apertura</p> <p>*Actualización nombre comercial</p> <p>*Actualización Datos de Ubicación Domicilio</p> <p>*Actualización Dirección de Establecimientos (MATRIZ Y ADICIONALES)</p> <p>*Actualización Medios de Contacto (MATRIZ Y ADICIONALES)</p> <p>*Actualización Tipo de Establecimiento (ADICIONALES)</p> <p>*Cierre de establecimientos (ADICIONALES)</p> <p>*Actualización contador</p> <p>*Suspensión</p> <p>*Reimpresión</p> <p>*Certificados de establecimientos</p> <p>*Historial de RUC</p> <p>Certificado de No inscripción</p>
--	--

físicos y electrónicos	
<p><b>Declaraciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Declaraciones certificadas</li> <li>*Certificado de cumplimiento tributario</li> <li>*Envío de Declaraciones realizadas mediante el DIMM 102-104-104 A- 108</li> <li>*Formularios en línea para las declaraciones de: 101-102 A – 103 - 105 – 106 – 109 – 110 – 111 – 113 – 114 – 115 – 116 – 117 – 118 – 120 que corresponden en el mismo orden a Renta sociedades, renta no obligados a llevar contabilidad sugerida, retenciones en la fuente, ICE, formulario múltiple de pago, salida de divisas, activos en el exterior, tierras rurales, Regalías mineras, botellas plásticas, anticipo, espectáculos, patentes mineras, contribución cáncer, declaración múltiple</li> </ul> <p><b>Formas de pago</b></p> <p>Pago de declaraciones y deudas</p> <p><b>Anexos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Envío de Anexos realizados en el DIMM</li> <li>* Anexo de gastos personales en línea</li> </ul> <p><b>Datos fiscales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Resumen consolidado de ingresos, egresos, y retenciones realizadas por terceros.</li> </ul> <p><b>Registro de cuenta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Débito automático para el pago de declaraciones</li> </ul>	<p><b>RUC Sociedades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Actualización nombre comercial</li> <li>*Actualización Datos de Ubicación Representante Legal</li> <li>*Actualización Dirección de Establecimientos (MATRIZ Y ADICIONALES)</li> <li>*Actualización Medios de Contacto (MATRIZ Y ADICIONALES)</li> <li>*Actualización Tipo de Establecimiento (ADICIONALES)</li> <li>*Cierre de establecimientos (ADICIONALES)</li> <li>*Actualización contador</li> <li>*Reimpresión</li> <li>*Certificados de establecimientos</li> <li>*Historial de RUC</li> </ul>
<p><b>Devoluciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Devolución 3ra. Edad</li> <li>*Devolución Renta Personas Naturales</li> </ul> <p><b>Secretaría</b></p> <p>Información “Seguimiento de trámites”</p>	<p><b>Vehículos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consulta de valores a pagar</li> <li>Consulta de pagos efectuados</li> <li>Consulta de creación de subcategoría</li> <li>*Exoneración Tercera edad</li> <li>*Exoneración Discapacidad</li> <li>*Exoneración por actividad productiva del Impuesto Ambiental para Vehículos de Carga Pesada</li> <li>* Consulta del resultado del trámite de creaciones de subcategoría</li> </ul>

	*Consulta de vehículos por cédula *Registro del propietario de vehículo nuevos vendidos por comercializadoras *Eliminación de ventas de vehículos nuevos por parte de las comercializadoras
--	---

**Brechas de Presentación.-**

**Brechas Tributarias de Evasión**

De acuerdo al plan estratégico 2012-2015 del Servicio de Rentas Internas uno de los objetivos del Servicio de Rentas Internas (SRI) es maximizar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, reduciendo las brechas de evasión; a través de la generación de riesgo frente al incumplimiento de las obligaciones y propiciando las condiciones de servicio y asistencia para facilitar su acceso. (SRI, 2011)

**Brechas de Inscripción**

Esta brecha corresponde a la diferencia que existe entre los contribuyentes potenciales y los catastrados en el RUC.

**Brechas de Presentación**

La Brecha de Presentación se establece de la relación entre el total de contribuyentes gestionables obligados a declarar, respecto a su actividad económica; y, los contribuyentes que estando obligados, no cumplen con el deber formal de la presentación de sus declaraciones de impuestos.

**Brechas de Pago**

La Brecha de Pago está determinada por la relación entre el número de declaraciones recibidas no pagadas y el total de declaraciones ingresadas, exclusivamente aquellas declaraciones que generaron valor.

Gestión Tributaria.-

De acuerdo a la definición del Código Tributario, la gestión tributaria corresponde al organismo que la ley establezca y comprende las funciones de determinación y recaudación de los tributos, así como la resolución de las reclamaciones y absolución de las consultas tributarias. (Código Tributario Registro Oficial 38, 2005)

Normas de acción.-

El artículo 73 del Código Tributario señala .- Normas de acción.- La actuación de la administración tributaria se desarrollará con arreglo a los principios de simplificación, celeridad y eficacia.

### **Fundamentación teórico variable dependiente**

Política Fiscal

La Política Fiscal y Tributaria es “entendida: como la actuación estatal para promover, dirigir, dinamizar, atenuar los ciclos económicos y corregir las distorsiones sociales, económicas y geográficas” (Carrasco y otros, 2012, p15).

Obligación Tributaria

Conforme lo establece el Código Tributario la obligación tributaria es el vínculo jurídico personal, existente entre el Estado o las entidades acreedoras de tributos y los

contribuyentes o responsables de aquellos, en virtud del cual debe satisfacerse una prestación en dinero, especies o servicios apreciables en dinero, al verificarse el hecho generador previsto por la ley.

## Deberes Formales

El Código Tributario en su artículo 96 establece como deberes de los contribuyentes o responsables los siguientes:

1. Cuando lo exijan las leyes, ordenanzas, reglamentos o las disposiciones de la respectiva autoridad de la administración tributaria:

- a) Inscribirse en los registros pertinentes, proporcionando los datos necesarios relativos a su actividad; y, comunicar oportunamente los cambios que se operen;
- b) Solicitar los permisos previos que fueren del caso;
- c) Llevar los libros y registros contables relacionados con la correspondiente actividad económica, en idioma castellano; anotar, en moneda de curso legal, sus operaciones o transacciones y conservar tales libros y registros, mientras la obligación tributaria no esté prescrita;
- d) Presentar las declaraciones que correspondan; y,
- e) Cumplir con los deberes específicos que la respectiva ley tributaria establezca.

2. Facilitar a los funcionarios autorizados las inspecciones o verificaciones, tendientes al control o a la determinación del tributo.

3. Exhibir a los funcionarios respectivos, las declaraciones, informes, libros y documentos relacionados con los hechos generadores de obligaciones tributarias y formular las aclaraciones que les fueren solicitadas.

4. Concurrir a las oficinas de la administración tributaria, cuando su presencia sea requerida por autoridad competente.

## **Derecho Tributario**

### Facultades de la Administración Tributaria

El artículo 67 del Código Tributario establece la facultades de la administración tributaria, las cuales implica el ejercicio de las siguientes facultades: de aplicación de la ley; la determinadora de la obligación tributaria; la de resolución de los reclamos y recursos de los sujetos pasivos; la potestad sancionadora por infracciones de la ley tributaria o sus reglamentos y la de recaudación de los tributos.

### Reserva de Ley

El artículo 4 del Código Tributario establece que: Las leyes tributarias determinarán el objeto imponible, los sujetos activo y pasivo, la cuantía del tributo o la forma de establecerla, las exenciones y deducciones; los reclamos, recursos y demás materias reservadas a la ley que deban concederse conforme a este Código.

### Obligaciones Tributarias

Conforme el Calendario Tributario que presenta el Servicio de Rentas Internas Zonal 3, las obligaciones tributarias con las que al momento deben cumplir los contribuyentes son las siguientes:

Tabla No 2 Calendario Tributario

Fuente: Servicio de Rentas Internas

MES	DETALLE DE LA OBLIGACIÓN	FORM.
ENERO	Proyección de gastos personales	SRI-GP
	Emisión y entrega del Formulario de Retenciones en la Fuente en relación de dependencia	107
	Anexo RDEP	Dimm Anexos
	Presentación anexo PVP	Dimm Anexos
	Declaración de IVA Semestral	104 A
FEBRERO	Anexo de Gastos Personales	Dimm Anexos o directamente en servicios en Línea
MARZO	Renta - Personas Naturales	102 A Y 102
	Declaración y pago de regalías mineras	113
	Declaración y pago de la patente anual de conservación minera	117
ABRIL (**)	Declaración del Impuesto a la Renta Sociedades.	101
	ANEXO ACCIONISTAS, Información sobre la residencia, domicilio e identidad de los accionistas, socios o partícipes , entre otros	Dimm Anexos
MAYO	Anexo de incentivos y Beneficios Tributarios del Código de la Producción	Dimm Anexos
	Declaración Patrimonial	Dimm Anexos
	Anexo de operaciones con partes relacionadas e informe integral de precios de transferencia.	Dimm Anexos

	Anexo de Dividendos	Dimm Anexos
JUNIO	Anexo de Fideicomisos Mercantiles, Fondos de Inversión y Fondos Complementarios	Dimm Anexos
	Anexo Cálculo Actuarial	Dimm Anexos
JULIO	Pago del Anticipo del Impuesto a la Renta IR – primera cuota	115
	Segunda proyección de gastos personales en RDEP ( Julio Agosto)	SRI-GP
	Presentación de la declaración de IVA Semestral	104 A
	Contribución del Uno por mil sobre los activos fijos	106 CÓDIGO 8147
	Informe de Cumplimiento Tributario ICT	Informe
SEPTIEMBRE	Pago del Anticipo del Impuesto a la Renta IR – segunda cuota	115
	Declaración y pago de regalías mineras	113
DICIEMBRE	Presentación y pago de la declaración del Impuesto a las Tierras Rurales	111

Obligaciones por períodos:



<p>Existen obligaciones mensuales que deben ser cumplidas en función del noveno dígito de RUC como la presentación de IVA personas naturales obligadas a llevar contabilidad y personas jurídicas (Formulario 104), personas naturales no obligadas a llevar contabilidad (Formulario 104 A), Retenciones en la Fuente de Impuesto a la Renta (Formulario 103), Impuesto Redimible a las Botellas Plásticas no retornables (Formulario 114), Impuesto a los activos en el exterior (Formulario 110), Impuesto a los Consumos Especiales (Formulario 105) y la presentación de la declaración de <u>anexos: ATS, Anexo Impuesto a las Botellas Plásticas, ISD, Notarios y Registradores de la Propiedad, ICE, Importadores y productores de alcohol, así como el pago de las cuotas correspondientes al Régimen Simplificado RISE.</u></p>
<p>La presentación del Anexo Transaccional Simplificado deben realizar las Personas Naturales y Sociedades Obligadas a llevar contabilidad, así como también las PN no obligadas cuando sus ingresos (324.000) o gastos (259.200) del ejercicio fiscal inmediato anterior hayan sido superiores al doble de montos establecidos para que, de conformidad con la normativa tributaria vigente, se genere la obligación de llevar contabilidad y se debe presentar por medio del Internet hasta el último día del mes subsiguiente al período que se esta informando, si la presentación se lo hace por ventanilla dependerá del noveno dígito del RUC</p>
<p>El Pago del Impuesto a la Propiedad de los Vehículos Motorizados e Impuesto ambiental se sujetará al calendario fijado para el efecto. El período ordinario para el pago de este impuesto comprende del 10 de enero hasta el último día hábil de cada mes, de acuerdo último dígito de placa empezando en febrero dígito 1 hasta noviembre dígito 0 para vehículos que no son de servicio público o comercial y para los que prestan dicho servicio empieza en febrero dígito 1 y 2 hasta junio dígitos 9 y 0.</p>
<p>El anexo ROTEF deberá presentarse de manera mensual, en el mes posterior al siguiente al que corresponda la información, según el calendario señalado a continuación, considerando el noveno dígito del Registro Único de Contribuyentes (RUC) del sujeto pasivo y están obligados a presentar el las entidades del sistema financiero nacional de forma general.</p>
<p>La declaración de la contribución destinada al financiamiento de la atención integral del cáncer será declarada en forma diaria a través del formulario 118 por parte de las entidades del sector financiero sujetos al control de la Superintendencia de Bancos. La declaración que ordena el pago se realizará dentro de 48 horas de realizada la percepción conforme Resol. 871 de 24 de octubre de 2014</p>

## 2.5. Hipótesis

Ho: El costo de la transacción tributaria incide en el cumplimiento de las obligaciones fiscales en las pequeñas y medianas empresas, sector comercio de la Provincia de Tungurahua.

H1: El costo de la transacción tributaria no incide en el cumplimiento de las obligaciones fiscales en las pequeñas y medianas empresas, sector comercio de la Provincia de Tungurahua.

## 2.6 Señalamiento de variables

- Variable independiente: El costo de la transacción tributaria
- Variable dependiente: Cumplimiento de las obligaciones fiscales
- Unidad de observación: Sector comercio
- Términos de relación: Es, la, del, lo que ocasiona

## **CAPÍTULO III**

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1. Enfoque

La presente investigación es cualitativa y cuantitativa, será cualitativa porque analizará y describirá las características de la población objeto de estudio y como éstas inciden dentro de las variables inmersas en la investigación, para posteriormente efectuar un análisis cuantitativo de los datos obtenidos. Con el proyecto se podrá establecer cuantitativamente el costo de la transacción tributaria en función del cumplimiento de las obligaciones fiscales, así como se determinará el tiempo de cumplimiento.

##### 3.1.1. Enfoque Cuantitativo

Según Gómez, M. (2006:60) señala que: “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar las hipótesis y confía en la medición numérica, el conteo y el uso de la estadística para establecer con exactitud

patrones en una población”. Lo que se explica que para el siguiente objeto de investigación se utiliza exactamente la recolección, análisis e interpretación de datos obtenidos de la población. Se ha podido señalar objetivamente los datos de la población en donde se cuantificará el costo de cumplimiento tributario en cada una de las obligaciones fiscales así como el tiempo que utiliza el contribuyente para cumplir.

### 3.1.2. Enfoque Cualitativo

Según Galeano M, María. (2004:15). “El enfoque cualitativo consiste que en más de un conjunto de técnicas para recoger datos; es un modo de encarar el mundo de la interioridad de los sujetos sociales y de las relaciones que establecen con los contextos y con otros actores sociales”

Es necesario utilizar también el enfoque cualitativo por cuanto es necesario realizar una descripción del comportamiento de los contribuyentes en función de varios factores.

Se puede conocer el grado de satisfacción de los sujetos pasivos y la percepción de la Administración Tributaria.

## 3.2. Modalidad básica de la investigación

### 3.2.1. Investigación Bibliográfica

Para obtener información primaria se recurrirá a fuentes legales, normativa constitucional, leyes, reglamentos, resoluciones y circulares de conocimiento general que permitan establecer las obligaciones fiscales de los contribuyentes particularmente aquellas que tienen que ver con el sector comercio para fundamentar, conceptualizar y categorizar las variables, así mismo documentación bibliográfica que tenga relación a la eficiencia

celeridad y simplicidad administrativa, además de las metodologías existentes para medir el costo de la transacción tributaria

### 3.2.2. Investigación de campo

Investigación de campo es aquella en la el mismo objetivo de estudio sirve como fuente de información para el investigador, el cual recoge directamente los datos de las conductas observadas, este método de investigación es muy utilizado ya que aquí el investigador toma contacto en forma directa con la realidad. (2006:96)

Se utilizó esta modalidad toda vez que a fin de medir el costo de la transacción tributaria es necesaria conocer del sujeto pasivo las obligaciones y de ellas el tiempo y el costo que representa cada obligación, esto se desarrollará en cada una de las jurisdicciones o domicilio tributario de los contribuyentes.

### 3.3. Nivel o tipo de investigación

Este tipo de investigación accederá a realizar un análisis a fondo entre las variables con el propósito de conseguir los objetivos planteados, por lo que el nivel de la investigación será:

#### 3.3.1. Documental

De acuerdo con HERRERA, Luis y otros:

La investigación bibliográfica documental tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en investigaciones antecedentes e informaciones estadísticas locales y en libros, revistas, periódicos, folletos y otras publicaciones, relacionadas (2010: 98).

Es necesario por tanto basar nuestro análisis del problema objeto de estudio en teorías del comportamiento del contribuyente formulada por otros autores, para contar con amplios y varios puntos de vista que nos permitan una aproximación con la realidad.

### 3.3.2. Descriptiva

RODRIGUEZ M. Ernesto (2005: 25) “La Investigación Descriptiva trabaja sobre realidades y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta.” Permitirá estudiar el escenario en el cual los contribuyentes incurren en costos indirectos para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, tales como: inscripción en el RUC, envío de declaraciones de impuestos y anexos, facturación electrónica, entre otras.

El tener un conocimiento veraz de los costos de la transacción tributaria, permitirá a la Administración Tributaria optimizar los procesos para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de esta manera mitigar de alguna manera los costos monetarios y no monetarios que tiene que efectuar un contribuyente.

### 3.4. Población y muestra

La población se estableció en función de la información obtenida del Servicio de Rentas Internas mediante Oficio N° 118012016OPLN002554 de fecha 11 de agosto de 2016 en atención al trámite N° 118012016013664, mediante el cual se verifica que el número de contribuyentes (pequeños y medianos) con actividad de comercio en la provincia de Tungurahua ascienden a 169, sin embargo al analizar la información proporcionada se detectó que 87 de ellas se encuentran en zonas de fácil acceso para efectuar la investigación por lo que estas empresas constituyen la población sobre las cuales se efectuarán las encuestas a una muestra de las mismas.

La fórmula para población finita que se utilizará para la presente investigación es:

$$n = \frac{z^2 p q n}{z^2 p q n + N e^2}$$

En donde:

n: número de elementos de muestra

N: número de elementos de la población o universo

P: Probabilidad de que ciertas características

Q: Probabilidad de que ciertas características

E: Margen de error (5%)

Z: Nivel de confianza (1,96)

Por tanto:

$$n = \frac{[(1.96)]^2 * 0.5 * 0.5 * 87}{[(1.96)]^2 * 0.5 * 0.5 + 87 * (0.05)^2}$$

$$n = 70,9$$

$$n = 71$$

Por lo que se utilizará una muestra 71 contribuyentes para la presente investigación.

### 3.5. Operacionalización de variables

Costo de la transacción tributaria

<b>Conceptualización</b>	<b>Categorías</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>
--------------------------	-------------------	--------------------	--------------	--------------------------------

<p>Los costos de transacción tributarios constituyen la suma de los costos de cumplimiento y los costos de administración.</p>	<p>Costos de cumplimiento</p>	<p>Presión Tributaria Indirecta= Costo de cumplimiento / Valor del Impuesto</p>	<p>Señale cuáles fueron los costos aproximados incurridos para el inicio de actividades del negocio</p> <p>En los casos de reformas tributarias, ¿existe un costo asociado para la adecuación del sistema contable?</p> <p>Elaborar la declaración en el programa DIMM o sistema contable propio ¿cuánto tiempo le representa?</p>	<p>Encuesta</p>
--	-------------------------------	---	--	-----------------

### Cumplimiento de las obligaciones fiscales

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Items	Técnicas e instrumentos
<p>Obligación tributaria es el vínculo jurídico personal, existente</p>		<p>Deberes</p>	<p>A qué impuestos se encuentra afectada su</p>	

entre el Estado o las entidades acreedoras de tributos y los contribuyentes o responsables de aquellos, en virtud del cual debe satisfacerse una prestación en dinero, especies o servicios apreciables en dinero, al verificarse el hecho generador previsto por la ley.	Obligación Tributaria	Formales= N. Obligaciones Fiscales	empresa?  Qué obligaciones tributarias debe cumplir usted adicional a la presentación de declaraciones	Encuesta
---	-----------------------	---------------------------------------	--	----------

### 3.6. Recolección de información

La recolección de la información en la presente investigación se la realizará a través de cuestionarios dirigidos a los contribuyentes con actividades de comercio en la provincia de Tungurahua. Según Hernández Sampieri, (2010) “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.”

Una vez efectuadas las encuestas a los diversos contribuyentes las mismas serán tabuladas a fin de obtener los resultados y respuestas de las mismas.

Para el caso del presente estudio, el procedimiento de datos corresponderá:

- a) Revisión crítica de la información recogida.- Limpieza de información defectuosa, contradictoria, incompleta.
- b) Repetición de la recolección.- En ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- c) Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis.- Incluye el manejo de la información y estudio estadístico.



Existen tres maneras de presentar los datos que se obtuvieron de la investigación

a) Presentación Escrita.-Recopilación en texto teórico los datos estadísticos obtenidos.

b) Presentación Tabular.-Ordenar datos numéricos en filas y columnas, se recurrirá a cuadros y tablas, mediante los cuales la información aparecerá en forma clara y concisa.

c) Presentación Gráfica.- De ésta manera los datos se presenta más dinámicos y atractivos, aunque según varios autores a éste no se le considera como un método riguroso de presentación estadística.

## CAPÍTULO IV

### 4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se utilizará los datos obtenidos en la investigación con el fin de organizar, analizar e interpretar la información arrojada en las encuestas realizadas a los contribuyentes que cumple con las características establecidas para la población objeto de estudio.

La técnica aplicada en la recolección de información es la encuesta, contiene ítems cerrados de varias alternativas y su objetivo es determinar varios aspectos que inciden de forma directa e indirecta en el costo del cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.

Para la presente investigación se utilizará la siguiente metodología:

- Organización de la información obtenida en la aplicación de encuestas
- Tabulación de la información obtenida
- Manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.
- Análisis de resultados, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo a los objetivos planteados
- Interpretación de los resultados obtenidos.

## 4.2. ENCUESTA

A continuación se muestran los resultados de las encuestas efectuadas, el formato de la misma se adjunta como como anexo al presente trabajo investigativo. (Anexo No. 1)

### CONOCIMIENTO DE LAS EMPRESAS QUE CONFORMAN LA POBLACIÓN

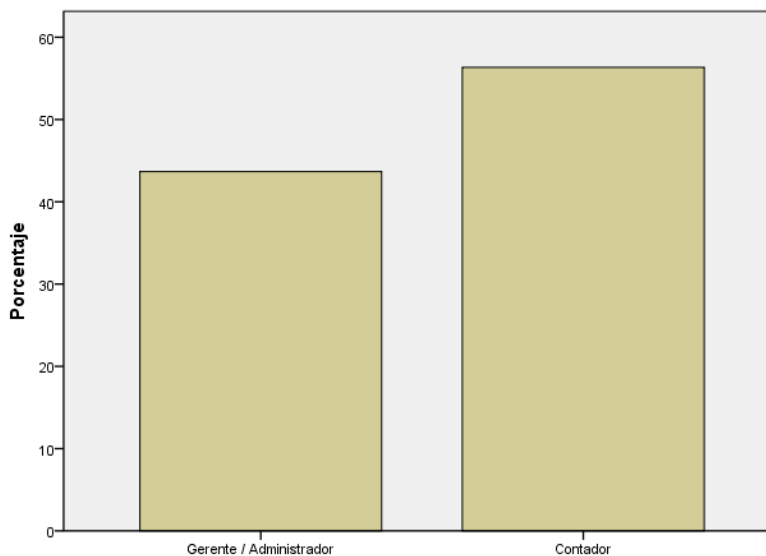
#### 1. Persona que atendió la encuesta

Tabla 1: Persona que atiende el cuestionario

Pregunta No. 1	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Gerente /	31	43.7	43.7	43.7
Válidos Administrador				
Contador	40	56.3	56.3	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 1: Persona que atiende el cuestionario



Elaborado por: Gina Vargas N.

## Análisis

El 43% de las encuestas fue atendida por el Gerente y/o Administrador, mientras que el 56,3% fue respondida por el contador del contribuyente.

## Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede concluir que al ser respondidas las encuestas por el personal que maneja los aspectos tributarios del sujeto pasivo, garantiza que las conclusiones que se obtengan del presente estudio serán lo más cercana a la realidad.

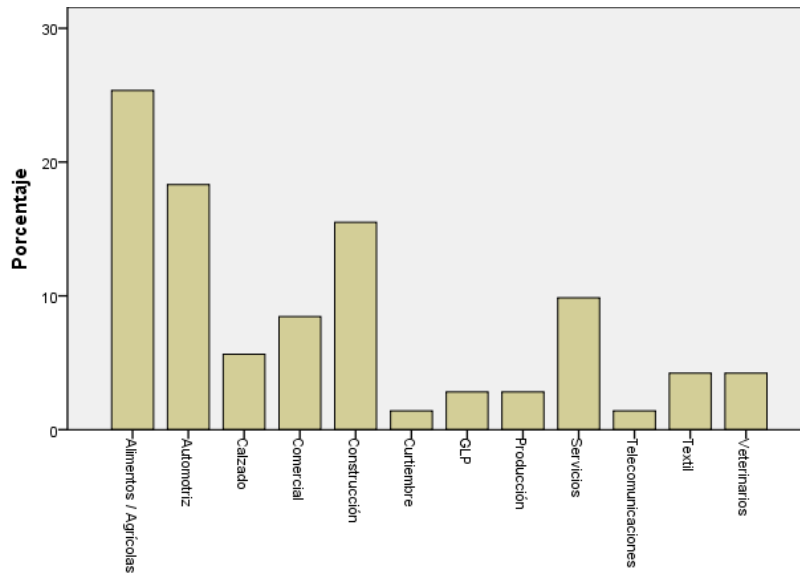
## 2. Actividad económica principal del negocio

Tabla 2: Actividad económica

Pregunta No. 2	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alimentos / Agrícolas	18	25.4	25.4	25.4
Automotriz	13	18.3	18.3	43.7
Calzado	4	5.6	5.6	49.3
Comercial	6	8.5	8.5	57.7
Construcción	11	15.5	15.5	73.2
Curtiembre	1	1.4	1.4	74.6
GLP	2	2.8	2.8	77.5
Producción	2	2.8	2.8	80.3
Servicios	7	9.9	9.9	90.1
Telecomunicaciones	1	1.4	1.4	91.5
Textil	3	4.2	4.2	95.8
Veterinarios	3	4.2	4.2	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 2: Actividad económica



Elaborado por: Gina Vargas N.

### Análisis

El 25% de los contribuyentes encuestados se encuentran en el Sector de Alimentación y Productos Agrícolas, mientras que el 18% y el 15% corresponden al sector automotriz y de la construcción respectivamente, así también el 9% está relacionado con la prestación de servicios y el 8% con el sector del comercio. Porcentajes menores al 8% se distribuyen en el sector del calzado, curtiembre, producción entre otros.

### Interpretación

El mayor porcentaje de las empresas que conforman la población se dedican a la comercialización de productos alimenticios y al sector automotriz, representando de esta manera los sectores más relevantes que destacan dentro de la provincia de Tungurahua.

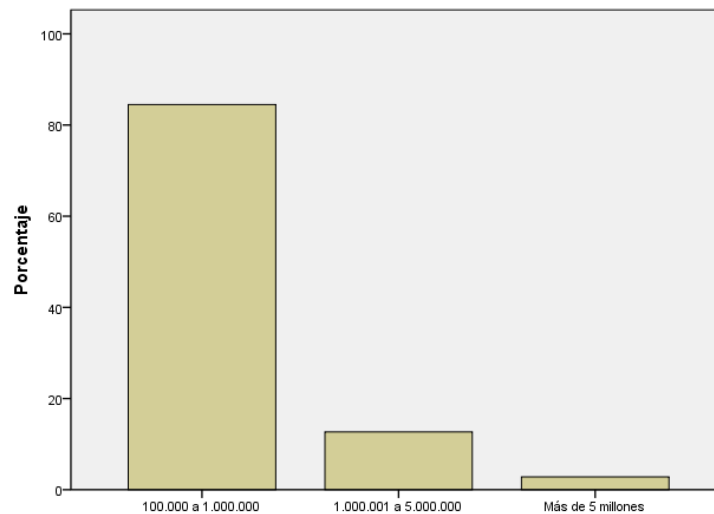
3. ¿Cuál fue el nivel de ingresos anual obtenido por su empresa o negocio en el último ejercicio fiscal?

Tabla 3: Nivel de ingresos

Pregunta No. 3	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 100.000 a 1.000.000	60	84.5	84.5	84.5
1.000.001 a 5.000.000	9	12.7	12.7	97.2
Más de 5 millones	2	2.8	2.8	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 3: Nivel de Ingresos



Elaborado por: Gina Vargas N.

### Análisis

El 85% de los contribuyentes encuestados ha obtenido un ingreso anual de entre 100.000 a 1.000.000 de dólares, mientras que el 12% ha generado ingresos de 1.000.001 a 5.000.000 millones y el 2% de la población se sitúa en el rango de ingresos de más de 5.000.000 millones de dólares.

## Interpretación

Se puede observar que la gran mayoría de los contribuyentes ha obtenido ingresos para ser catalogados como pequeñas y medianas empresas, de acuerdo a lo establecido en el COPCI, lo que nos lleva a pensar que los resultados obtenidos reflejan la situación de aquellas empresas donde se genera una de las mayores fuentes generados de empleo y cuya subsistencia es vital para la economía del país.

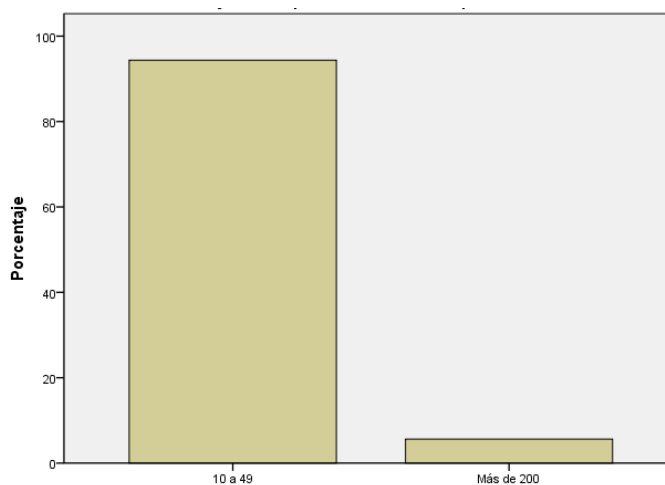
### 4. ¿Cuántos trabajadores laboran en su empresa?

Tabla 4: Trabajadores que laboran

Pregunta No. 4	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 10 a 49	67	94.4	94.4	94.4
Más de 200	4	5.6	5.6	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 4: Trabajadores que laboran



Elaborado por: Gina Vargas N.

## Análisis

El 94% de los sujetos pasivos encuestados posee de 10 a 49 trabajadores, mientras que el 5.6% restante, que corresponden a 4 contribuyentes poseen más de 200 trabajadores.

## Interpretación

El mayor porcentaje de la población se enmarca dentro del grupo de las pequeñas empresas, dando trabajo en el extremo inferior de la encuesta a 670 personas, sin considerar las familias relacionadas a las mismas, ratificando que constituye un sector muy importante para la economía del país.

5. Señale cuáles fueron los costos aproximados incurridos para el inicio de actividades del negocio

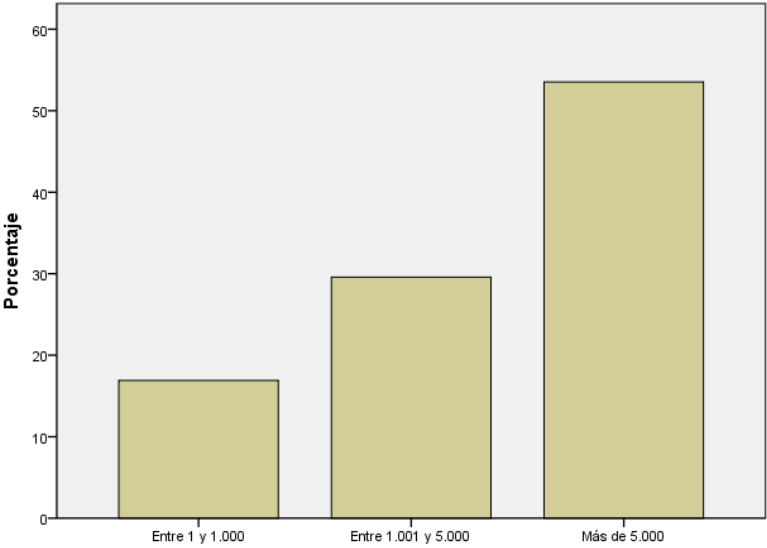
Tabla 5: Costo de inicio de actividades

Pregunta No 5	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Entre 1 y 1.000	12	16.9	16.9	16.9
Entre 1.001 y 5.000	21	29.6	29.6	46.5
Más de 5.000	38	53.5	53.5	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.



Gráfico 5: Costo de inicio de actividades



Elaborado por: Gina Vargas N.

**Análisis**

El 53.5% de los sujetos pasivos encuestados, inicio sus actividades económicas con más de 5.000 USD , mientras que el 29,6% invirtió entre 1.001 USD a 5.000 USD para empezar su negocio y finalmente el 16,9% de la población inició con menos de 1.000 USD su actividad.

**Interpretación**

De los datos obtenidos, se refleja que para el inicio de una actividad económica fueron necesarios más de 5.000 USD , considerando que dentro de estos rubros se debe hacer constar pagos por costos directos e indirectos que deben ser asumidos por los contribuyentes.

## OBLIGACIONES FISCALES

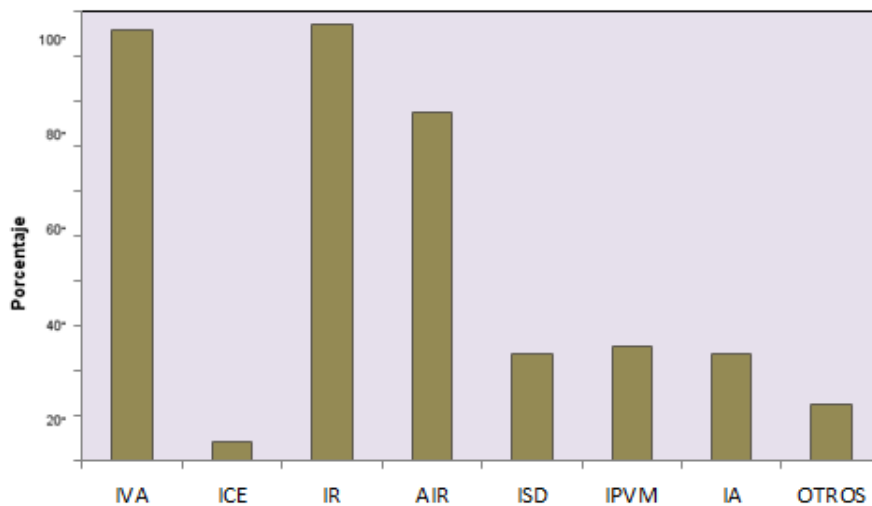
6. ¿A qué impuestos se encuentra afecta su empresa?

Tabla 6: Impuestos que afectan a la empresa

Pregunta No 6		Respuestas	Porcentaje de
		N°	casos
Válidos	IVA	68	95.8%
	ICE	3	4.2%
	IR	69	97.2%
	AIR	55	77.5%
	ISD	17	23.9%
	IPVM	18	25.4%
	IA	17	23.9%
	OTROS	9	12.7%
Total		256	360.6%

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 6: Impuestos que afectan a la empresa



Elaborado por: Gina Vargas N.

## Análisis

El 97,2% de la población debe satisfacer el Impuesto a la Renta, el 95,8% debe cumplir con sus declaraciones del IVA

## Interpretación

De los resultados obtenidos se desprende que existe un desconocimiento del cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los sujetos pasivos, ya que por el rango de ingresos que perciben los mismos están en la obligación de presentar su declaración anual del Impuesto a la Renta, de igual forma TODOS los sujetos pasivos deben presentar su declaración del Impuesto al Valor Agregado por las transacciones económicas que realizan, sean gravadas con tarifa cero o doce por ciento. Se puede interpretar también el resultado relacionado a que aquellos contribuyentes que presentan su declaración semestral del IVA, respondieron la encuesta de forma negativa considerando que ellos no cancelan este tipo de impuesto si no que cumplen con su obligación de declarar.

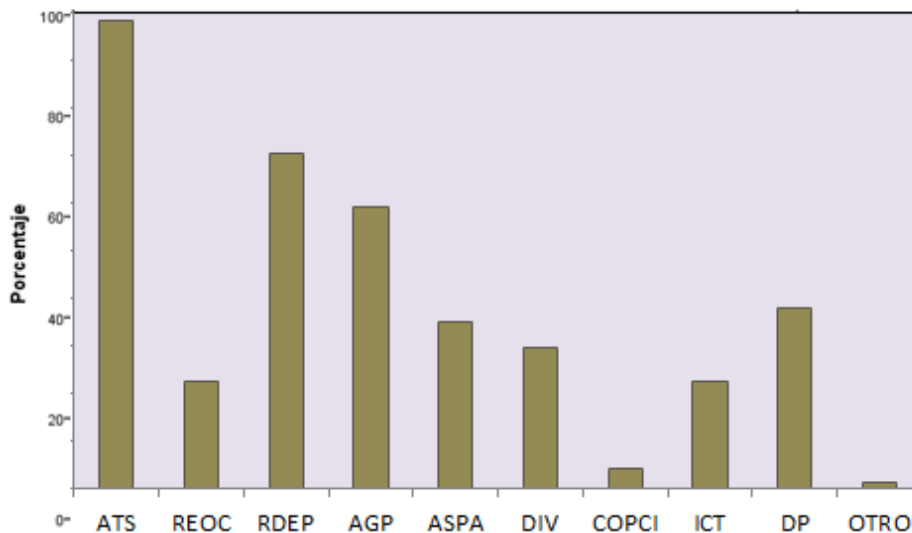
7. ¿Qué obligaciones tributarias debe cumplir usted adicional a la presentación de declaraciones?

Tabla 7: Obligaciones tributarias adicionales

Pregunta 7		Respuestas	
		Nº	Porcentaje de casos
Validos	ATS	70	98.6%
	REOC	16	22.5%
	RDEP	50	70.4%
	AGP	42	59.2%
	ASPA	25	35.2%
	DIV	21	29.6%
	COPCI	3	4.2%
	ICT	16	22.5%
	DP	27	38.0%
	OTRO	1	1.4%
Total		271	381.7%

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 7: Obligaciones tributarias adicionales



Elaborado por: Gina Vargas N.

### Análisis

El 98,6% de las personas encuestadas indica que debe presentar el Anexo Transaccional Simplificado, el 70,4% manifiesta que debe presentar el anexo de Relación del Dependencia y el 59,2% señala que debe presentar el anexo de gastos personales. Porcentajes menores al 40% señalan que debe cumplir con la presentación del Anexo de Socios y Accionistas, Declaración Patrimonial, Informe de Cumplimiento tributario, etc.

### Interpretación

Los contribuyentes analizados se encuentran en la obligación de satisfacer principalmente tres anexos que recogen la información de las compras, ventas, exportaciones, trabajadores bajo relación de dependencia, y en el caso de las personas naturales los gastos personales.

Los datos obtenidos reflejan también que los contribuyentes desconocen que deben presentar el anexo ATS de forma mensual obligatoriamente, así como el anexo RDEP , todas aquellos empleadores, es decir el 100% de la población analizada debe presentar esta información.

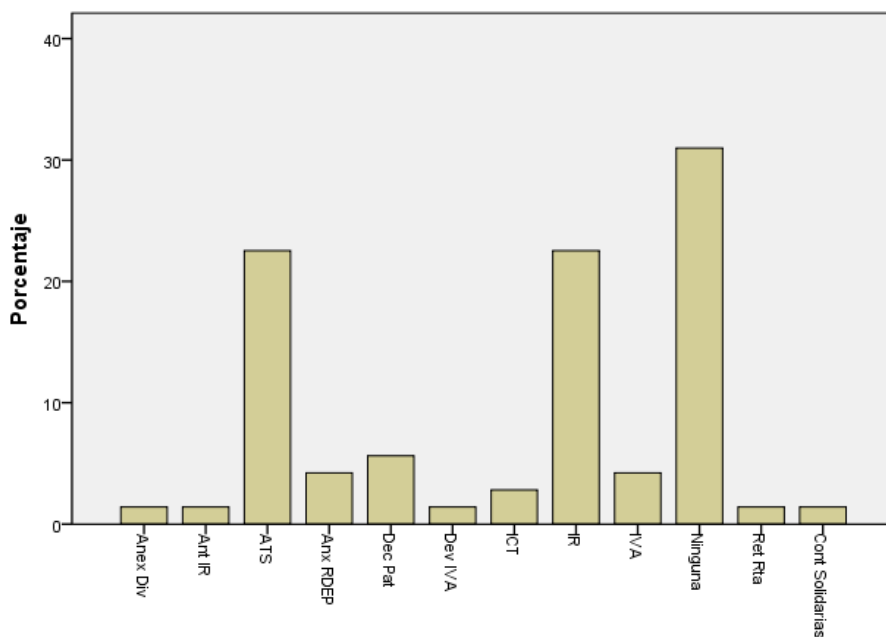
8. ¿Cuál de las obligaciones fiscales le denota mayor actividad?

Tabla 8: Obligaciones fiscales que denotan mayor actividad

Pregunta 8		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Anex Div	1	1.4	1.4	1.4
	Ant IR	1	1.4	1.4	2.8
	ATS	16	22.5	22.5	25.4
	Anx RDEP	3	4.2	4.2	29.6
	Dec Pat	4	5.6	5.6	35.2
	Dev IVA	1	1.4	1.4	36.6
	ICT	2	2.8	2.8	39.4
	IR	16	22.5	22.5	62.0
	IVA	3	4.2	4.2	66.2
	Ninguna	22	31.0	31.0	97.2
	Ret Rta	1	1.4	1.4	98.6
	Cont Solidarias	1	1.4	1.4	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 8: Obligaciones fiscales que denotan mayor actividad



Elaborado por: Gina Vargas N.

### Análisis

El 22.5 % de los contribuyentes indican que la realización del Impuesto a la Renta y de Anexo Transaccional Simplificado son las obligaciones que denotan mayor actividad en la empresa. De igual forma el 5.6% de la población especifica que la realización de la Declaración Patrimonial representa una demanda significativa de actividad, mientras que el 4.2% señala que la realización del Anexo de Relación de Dependencia y del Impuesto al Valor Agregado son obligaciones que también denotan una carga adicional de actividad.

### Interpretación

El Impuesto a la Renta, al ser el reflejo de la actividad económica ejercida durante un ejercicio fiscal, denota que se agrupen todas las transacciones económicas y los ajustes contables y extracontables que para efectos tributarios se deben realizar, lo que implica un esfuerzo adicional a las labores cotidianas que deben realizar los contribuyentes. De igual forma el Anexo Transaccional Simplificado, si el contribuyente no dispone de una

herramienta informática que le permita obtener estos registros, implicará que deberá ingresarlos por separada en el software que para el efecto al dispuesto la Administración Tributaria.

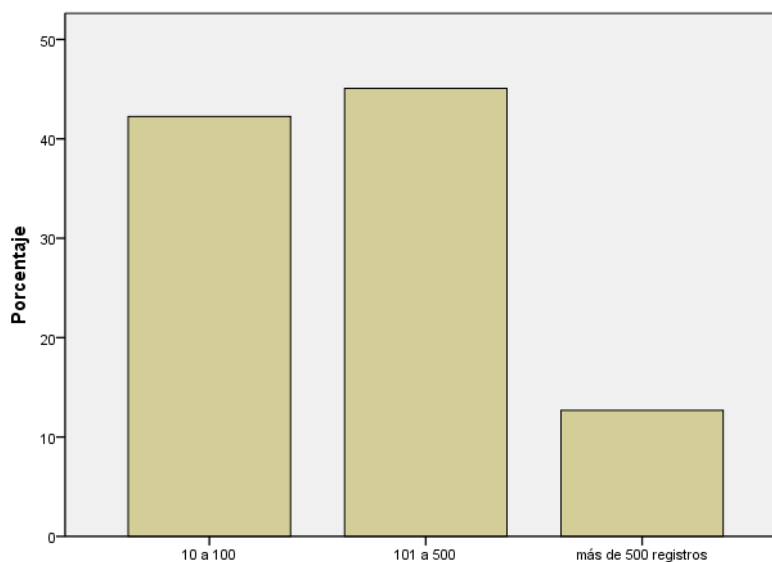
9. ¿Cuál es la transaccionalidad promedio mensual de compras y ventas de su negocio?

Tabla 9: Transaccionalidad promedio

Pregunta 9	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 10 a 100	30	42.3	42.3	42.3
101 a 500	32	45.1	45.1	87.3
más de 500 registros	9	12.7	12.7	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

**Gráfico 9: Transaccionalidad promedio**



Elaborado por: Gina Vargas N.

## Análisis

El 45.1% de los contribuyentes posee una transaccionalidad de 101 a 500 registros, mientras que el 42.3% registra de 10 a 100 movimientos por mes, y finalmente el 12.7% indica que posee más de 500 registros.

## Interpretación

La mayor parte de la población objeto de estudio, muestra una transaccionalidad media a baja, lo que demuestra que se trata de medianas empresas de la Provincia. Es importante anotar que la transaccionalidad está dada por la cantidad de comprobantes emitidos sin embargo no se hace contar los comprobantes de venta recibidos que fácilmente igualaran y superará a los primeros.

10. ¿Utiliza usted el internet para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias?

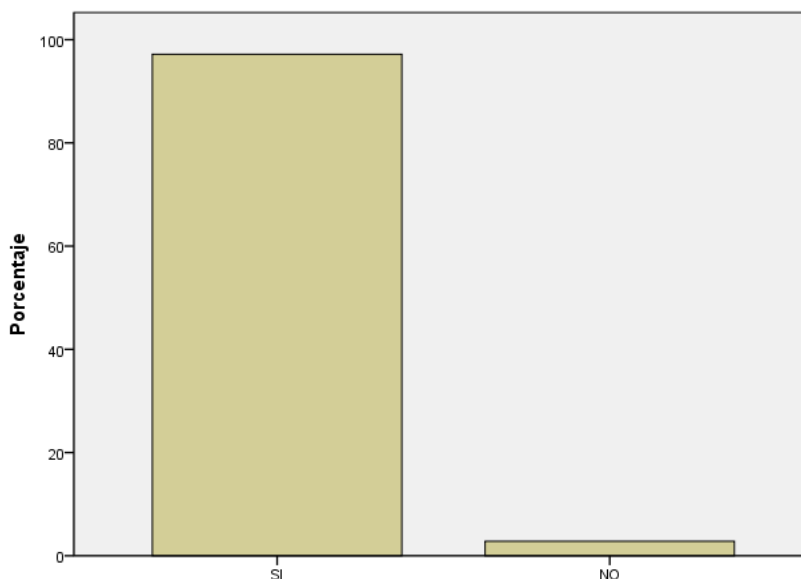
Tabla 10: Uso del internet

Pregunta 10	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	69	97.2	97.2	97.2
NO	2	2.8	2.8	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.



Gráfico 10: Uso del Internet



Elaborado por: Gina Vargas N.

### Análisis

El 97.2% de los contribuyentes utiliza el internet como medio para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, mientras que el 2,8% indica no hacerlo.

### Interpretación

De los datos, se puede obtener que aquella población que no utiliza el internet como medio de pago para el cumplimiento de sus obligaciones, no dispone de esta herramienta dentro de sus lugares de negocio, puesto que todas las obligaciones tributarias (declaraciones y anexos) deben ser enviadas a la Administración Tributaria por este medio.

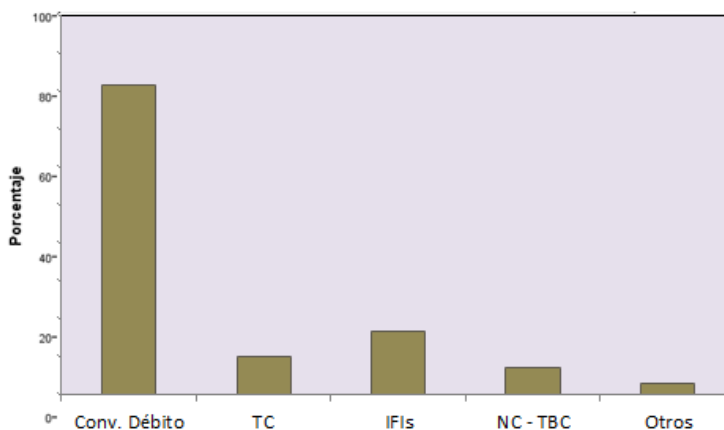
11. ¿Cuál es el medio de pago que utiliza para el pago de sus impuestos?

Tabla 11: Medio de pago utilizado

Pregunta 11		Respuestas	
		N°	Porcentaje de casos
validos	Conv. Débito	58	81.7%
	TC	7	9.9%
	IFIs	12	16.9%
	NC - TBC	5	7.0%
	Otros	2	2.8%
Total		84	118.3%

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 11: Medio de pago utilizado



Elaborado por: Gina Vargas N.

### Análisis

El 81,7% de la población indica que utiliza convenios de débito para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, mientras que el 16,9% lo hace a través de las Instituciones Financieras, el 9,9% por títulos de crédito, el 7% a través de notas de crédito y el 2,8% a través de otro medio

## Interpretación

La normativa tributaria establece que los sujetos obligados a llevar contabilidad y sociedades deben obligatoriamente realizar el pago de sus declaraciones a través de convenios de débito, sin embargo pueden existir casos especiales en que los pagos deben ser satisfechos a través de otro medio, sin que esto signifique un incumplimiento de la normativa legal.

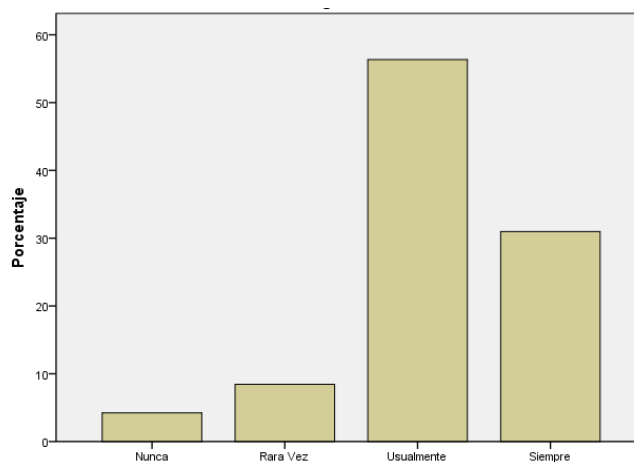
12. ¿El sistema tributario es de fácil comprensión y aplicación?

Tabla 12: El sistema tributario

Pregunta 12	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	4.2	4.2	4.2
Rara Vez	6	8.5	8.5	12.7
Válidos Usualmente	40	56.3	56.3	69.0
Siempre	22	31.0	31.0	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 12: El sistema tributario



Elaborado por: Gina Vargas N.

## Análisis

El 56,3% de la población indica que usualmente el sistema tributario es de fácil comprensión y aplicación, el 31% manifiesta que lo es usualmente, el 8.5% señala que rara vez y finalmente el 4.2% indica que no lo es nunca.

## Interpretación

La mayoría de los contribuyentes encuestados considera que el sistema tributario es usualmente de fácil comprensión lo que nos lleva a pensar que la normativa tributaria contiene elementos que no son fácilmente comprendidos, y que si sumamos aquellas personas que señalan que rara vez y nunca es comprendido este sistema nos lleva a concluir que más de la mitad de la población da a entender que presenta alguna complicación para comprender a cabalidad el sistema tributario.

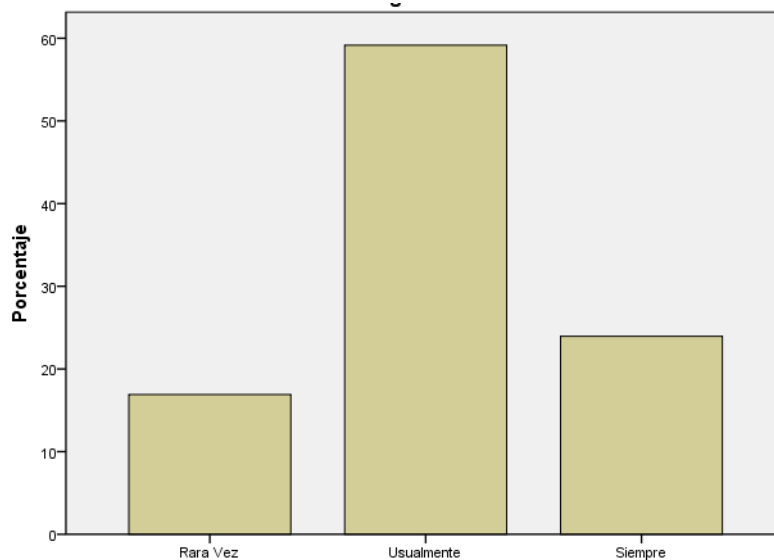
13. ¿La administración tributaria tiene mecanismos eficientes que le ayudan a cumplir con sus obligaciones tributarias?

Tabla 13: Mecanismos utilizados por la AT

Pregunta 13	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Rara Vez	12	16.9	16.9	16.9
Usualmente	42	59.2	59.2	76.1
Siempre	17	23.9	23.9	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 13: Mecanismos utilizados por la AT



Elaborado por: Gina Vargas N.

### Análisis

El 59,2% de la población señala que usualmente la Administración Tributaria tiene mecanismos eficientes que le ayudan a cumplir con sus obligaciones tributarias, el 23,9% indica siempre esos mecanismos son eficientes y el 16,9% manifestó que rara vez ayudan en el cumplimiento tributario esos mecanismos.

### Interpretación

Si bien es cierto la mayoría de la población señala que los mecanismos que posee la Administración Tributaria para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, usualmente le permiten cumplir, no se ha obtenido una respuesta contundente que las facilidades prestadas, virtuales o presenciales, garanticen un cierto grado de confiabilidad que se reflejen en la confianza de los contribuyentes.

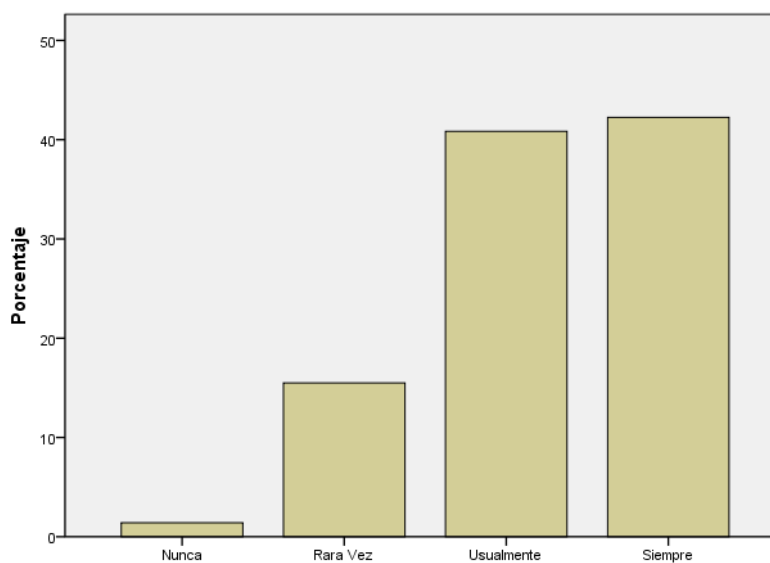
14. ¿La Administración Tributaria es ética y confiable?

Tabla 14: Percepción de la AT

Pregunta 14	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1.4	1.4	1.4
Rara Vez	11	15.5	15.5	16.9
Válidos Usualmente	29	40.8	40.8	57.7
Siempre	30	42.3	42.3	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 14: Percepción de la AT



Elaborado por: Gina Vargas N.

### Análisis

El 42,3% de los contribuyentes afirman que siempre la Administración Tributaria es ética y confiable, el 40,8% señaló que usualmente lo es, el 15,5% que rara vez, mientras que el 1.4% indicó que nunca.

## Interpretación

La mayoría de la población tiene una percepción que la Administración Tributaria es un organismo que se presenta como ético y confiable lo que garantiza que su accionar es bien visto y aceptado por parte de los contribuyentes.

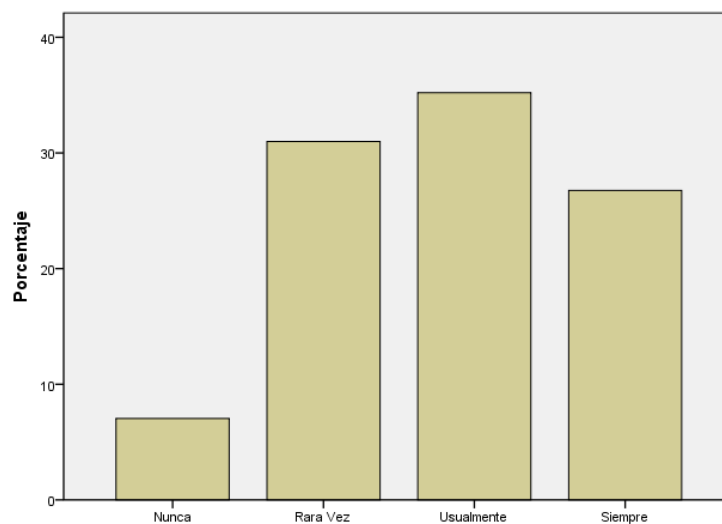
15.¿Usted cree que con los impuestos que se pagan el Estado cumple con sus objetivos?

Tabla 15: Cumplimiento de objetivos por el Estado

Pregunta 15	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	7.0	7.0	7.0
Rara Vez	22	31.0	31.0	38.0
Válidos Usualmente	25	35.2	35.2	73.2
Siempre	19	26.8	26.8	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 15: Cumplimiento de objetivos por el Estado



Elaborado por: Gina Vargas N.

## Análisis

El 35,2% señaló que usualmente el Estado cumple con los objetivos para los cuales se pagan los impuestos, el 26,8% señaló que siempre lo hace, el 31% que en raras ocasiones y el 7% que nunca.

## Interpretación

La mitad de la población considera que el Estado si cumple con los objetivos previstos financiados por los ingresos tributarios, lo que junto a la buena imagen que proyecta la Administración Tributaria se constituyen en elementos fuertes para fomentar una verdadera cultura tributaria en el país.

16. ¿Diría Usted que el ciudadano de su país es cumplidor de las leyes tributarias?

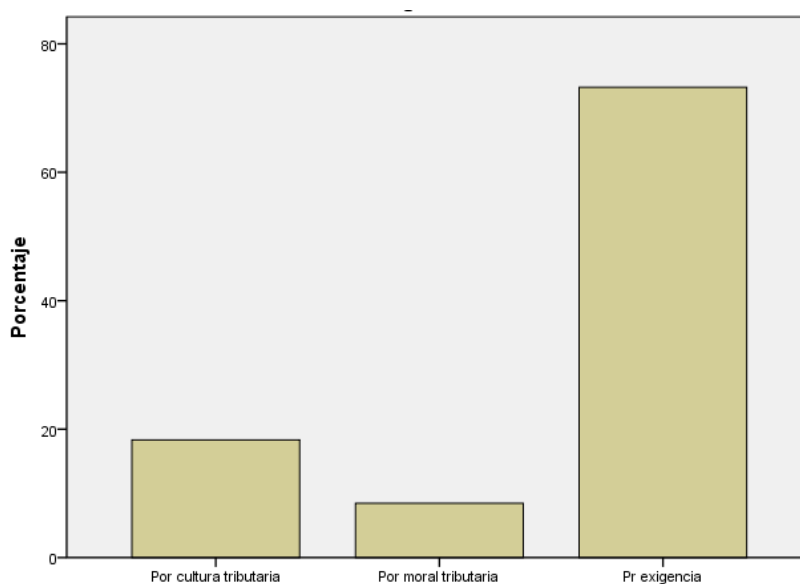
Tabla 16: Percepción de la Cultura Tributaria

Pregunta 16	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Por cultura tributaria	13	18.3	18.3	18.3
Por moral tributaria	6	8.5	8.5	26.8
Por exigencia	52	73.2	73.2	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.



Gráfico 16: Percepción de la cultura tributaria



Elaborado por: Gina Vargas N.

### Análisis

El 73,2% de la población considera que el ciudadano cumple con las leyes tributarias por exigencia, el 18,3% por un tema de cultura tributaria y el 8,5% por la moral tributaria.

### Interpretación

Con los datos expuestos, se puede interpretar que existen aún muchas acciones que debe emprender la Administración Tributaria para consolidar en la población una cultura relacionada con el pago de impuestos.

## CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

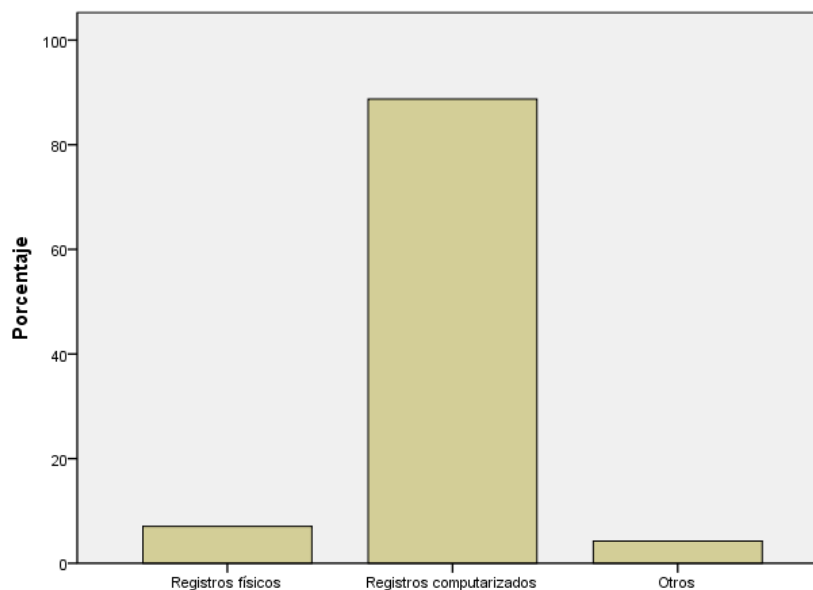
17. ¿A través de qué medio realiza el registro de sus operaciones para cumplir con la legislación tributaria?

Tabla 17: Medio para el registro de operaciones

Pregunta 17	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Registros físicos	5	7.0	7.0	7.0
Registros válidos computarizados	63	88.7	88.7	95.8
Otros	3	4.2	4.2	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 17: Medio para el registro de operaciones



Elaborado por: Gina Vargas N.

## Análisis

El 88.7% respondió que el registro de sus operaciones lo realiza por registros computarizados, el 7% en registros físicos, y el 4.2% en otros registros.

## Interpretación

La mayoría de los contribuyentes requieren de un sistema computarizado para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, por la cantidad de transacciones que manejan así como la diferente información que deben presentarse ante la Administración Tributaria.

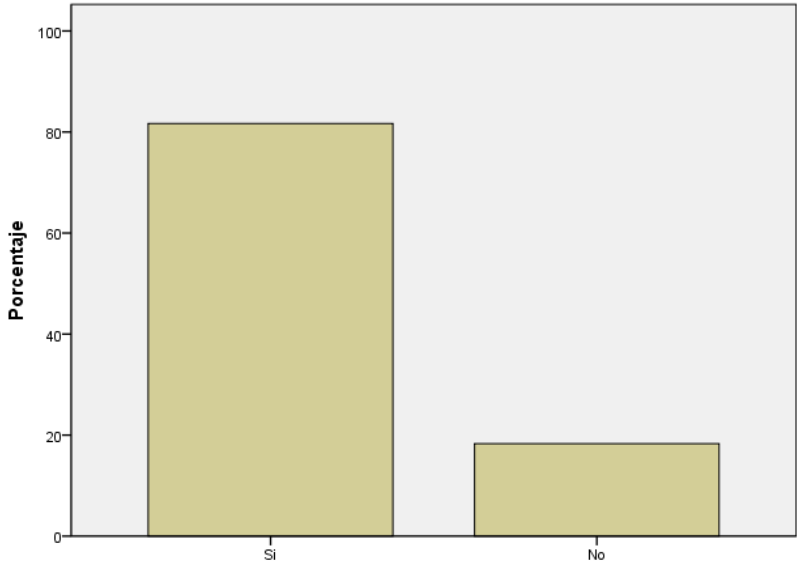
18. ¿Para el registro y procesamiento de las transacciones del contribuyente ¿utiliza algún sistema contable?

Tabla 18: Utilización del sistema contable

Pregunta 18	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	58	81.7	81.7	81.7
Válidos No	13	18.3	18.3	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 18: Utilización del sistema contable



Elaborado por: Gina Vargas N.

**Análisis**

El 81,7% de los contribuyentes señaló que utilizan un sistema contable para el registro y procesamiento de las transacciones, mientras que el 18,3% manifestó que lo realiza de otra forma.

**Interpretación**

Al evidenciar que la mayoría de los sujetos pasivos requieren de un sistema contable para el procesamiento de sus transacciones, implica además el costo asociado con el mantenimiento del mismo. La utilización del sistema contable se debe a que puede prestar facilidades adicionales para el contribuyente como la generación automática de información para presentarla ante la autoridad tributaria.

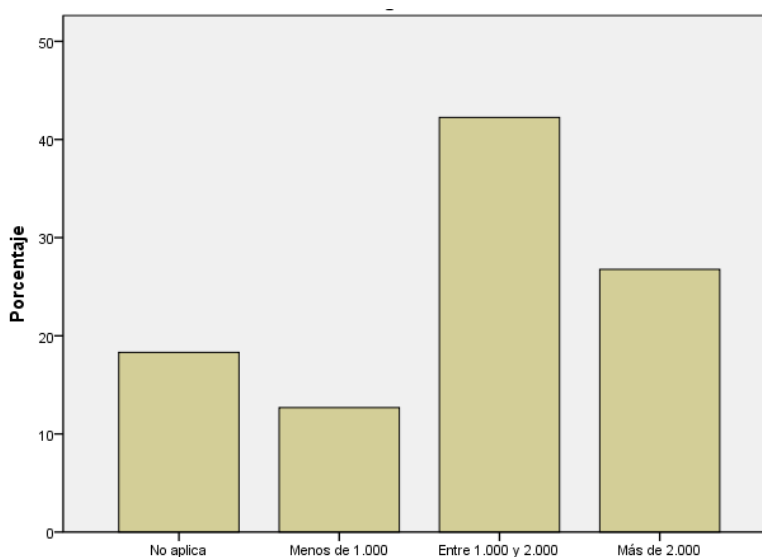
19. En caso de que la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa ¿Cuánto le costó el sistema contable?

Tabla 19: Costo del sistema contable

Pregunta 19	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No aplica	13	18.3	18.3	18.3
Menos de 1.000	9	12.7	12.7	31.0
Válidos Entre 1.000 y 2.000	30	42.3	42.3	73.2
Más de 2.000	19	26.8	26.8	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 19: Costo del sistema contable



Elaborado por: Gina Vargas N.

### Análisis

El 42,3% de la población manifiesta que el sistema contable tuvo un costo entre 1.000 y 2.000 USD, el 26,8% señaló que el costo fue superior a 2.000 USD, el 18,3% indicó que al no poseer el sistema contable no existe un costo asociado y 12,7% tuvo un costo menor a 1.000 USD.

## Interpretación

Se puede verificar que el costo de adquisiciones del sistema contable es considerable ya que son cantidades que debe manejar el contribuyente con la finalidad de cumplir con los requerimientos de la administración tributaria, más que por un control propio sobre sus transacciones financieras.

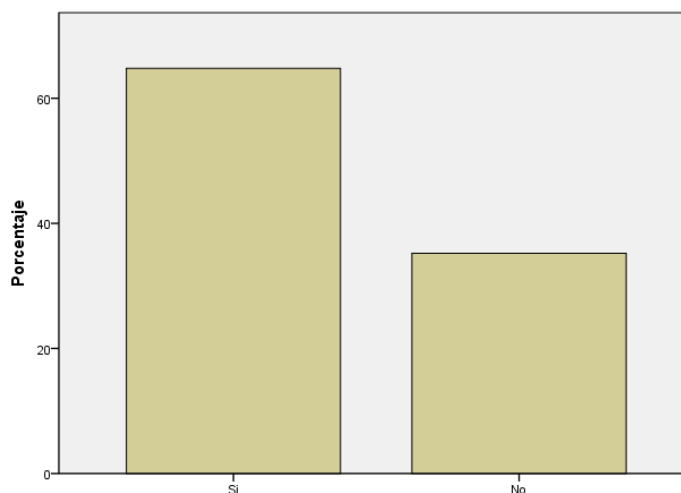
20. Si no existieran obligaciones tributarias que cumplir, ¿Utilizaría un sistema contable de menor costo?

Tabla 20: Utilización del sistema contable

Pregunta 20	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	46	64.8	64.8	64.8
Válidos No	25	35.2	35.2	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 20: Utilización del sistema contable



Elaborado por: Gina Vargas N.

## Análisis

El 64,8% de la población señaló que si no existieran obligaciones tributarias que cumplir, utilizaría un sistema contable de menor costo y el 35.2% manifestó que con lo haría.

## Interpretación

Los resultados obtenidos son claros al evidenciar que el cumplimiento de las obligaciones tributarias incide en que los contribuyentes incurran en gastos adicionales como un sistema contable más complejo para satisfacer las necesidades de información por parte de la Administración Tributaria.

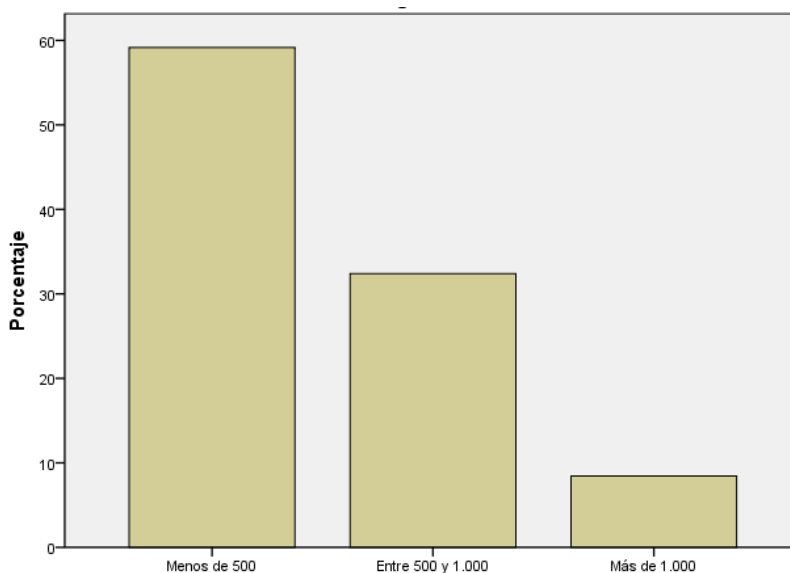
21. En los casos de reformas tributarias, ¿existe un costo asociado para la adecuación del sistema contable?

Tabla 21: Costo de adecuación del sistema contable

Pregunta 21	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 500	42	59.2	59.2
	Entre 500 y 1.000	23	32.4	91.5
	Más de 1.000	6	8.5	100.0
	Total	71	100.0	100.0

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 21: Costo de adecuación del sistema contable



Elaborado por: Gina Vargas N.

#### Análisis

El 59,2% de la población indica que el costo asociado a la adecuación del sistema contable por reformas tributarias es menor a 500 USD, el 32,4% señala que el costo fue entre 500 y 1.000 USD, y el 8,5% que el costo fue superior a 1.000 USD

#### Interpretación

Aun cuando la mayoría de la población encuestada señaló que el costo asociado a la actualización del sistema contable fue inferior a 500 USD, representa una erogación adicional para los contribuyentes a fin de cumplir con las actualizaciones normativas que realiza la Administración Tributaria.

22. En el negocio, ¿Se ha implementado la facturación electrónica?

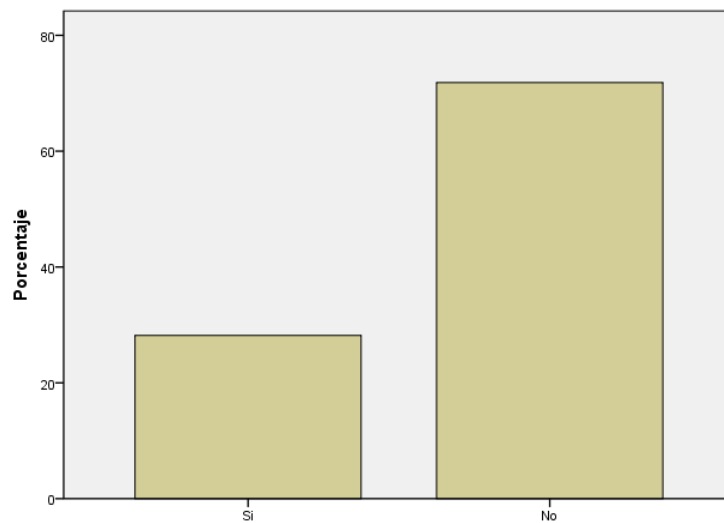


Tabla 22: Facturación electrónica

Pregunta 22	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	20	28.2	28.2	28.2
Válidos No	51	71.8	71.8	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 22: Facturación electrónica



Elaborado por: Gina Vargas N.

### Análisis

El 71,8% de los contribuyentes señaló que no ha implementado facturación electrónica en su negocio, mientras que el 28,2% señala que ya ha implementado este sistema.

### Interpretación

La mayoría de los sujetos pasivos, no ha iniciado el proceso de facturación electrónica por cuanto no constituye un requisito obligatorio para este sector.

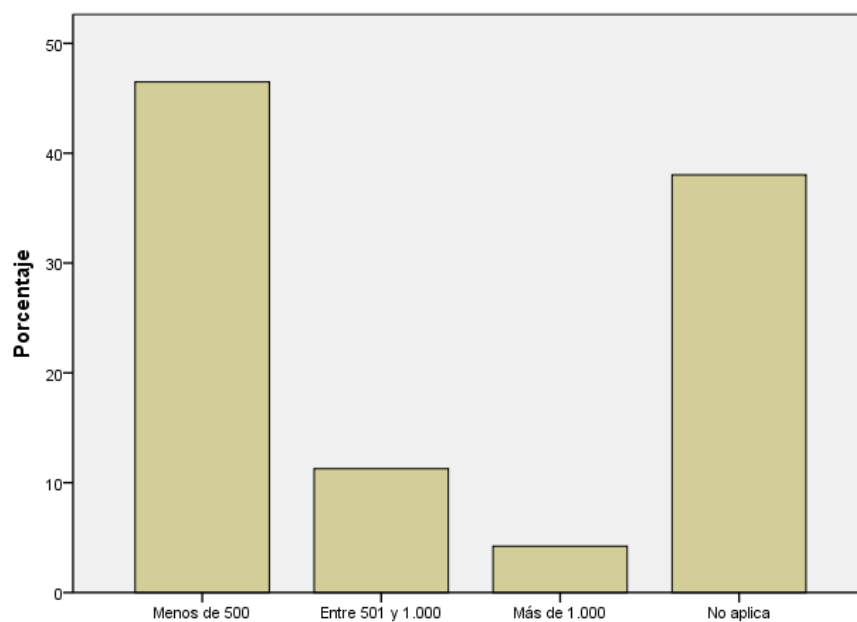
23. ¿El archivo de la documentación financiera y/o contable le representa algún importe adicional?

Tabla 23: Archivo de documentación

Pregunta 23	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de 500	33	46.5	46.5	46.5
Entre 501 y 1.000	8	11.3	11.3	57.7
Más de 1.000	3	4.2	4.2	62.0
No aplica	27	38.0	38.0	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 23: Archivo de documentación



Elaborado por: Gina Vargas N.

## Análisis

El 46,5% de los contribuyentes señala que el importe por el archivo de la documentación le representa una erogación menor de 500 USD, el 38% indicó que no le representa ningún tipo de gasto adicional, el 11,3% que fue entre 501 y 1.000 USD y el 4,2% que fue más de 1.000 USD.

## Interpretación

En esta pregunta, se pueden observar dos situaciones, por un lado aquellos contribuyentes que señalan no tener un costo asociado, pero que denota que no llevan un control adecuado de sus registros lo que a futuro implicaría inconvenientes ante requerimientos de la Administración Tributaria. Por otro lado, están los contribuyentes que si generan un costo adicional por el almacenamiento de esta información y que de forma anual representará una erogación importante dentro de las finanzas del contribuyente.

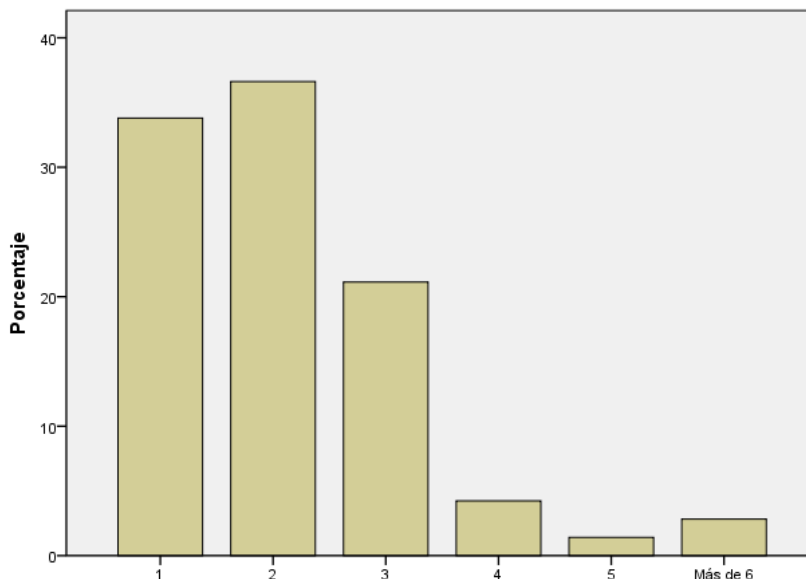
24. ¿De cuántas personas dispone para el manejo contable y que realicen actividades para el cumplimiento de las obligaciones tributarias en su negocio?

Tabla 24: Personas que manejan el sistema contable

Pregunta 24	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1	24	33.8	33.8	33.8
2	26	36.6	36.6	70.4
3	15	21.1	21.1	91.5
Válidos 4	3	4.2	4.2	95.8
5	1	1.4	1.4	97.2
Más de 6	2	2.8	2.8	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 24: Personas que manejan el sistema contable



Elaborado por: Gina Vargas N.

### Análisis

El 36,6% de los contribuyentes señala que posee 2 personas para el manejo contable, el 33,8% que se manejan con una persona, el 21,1% con tres personas, el 4,2% con cuatro personas, el 2,8% con más de seis personas y el 1,4% con cinco personas.

### Interpretación

De los datos obtenidos, más de la mitad de la población encuestada maneja sus registros contables entre una a dos personas, lo que sería razonable considerando que se encuentran dentro de un sector considerado pequeñas y medianas empresas, y que aun cuando es un número reducido, de igual forma representa un costo asociado al cumplimiento de las obligaciones tributarias del contribuyente.

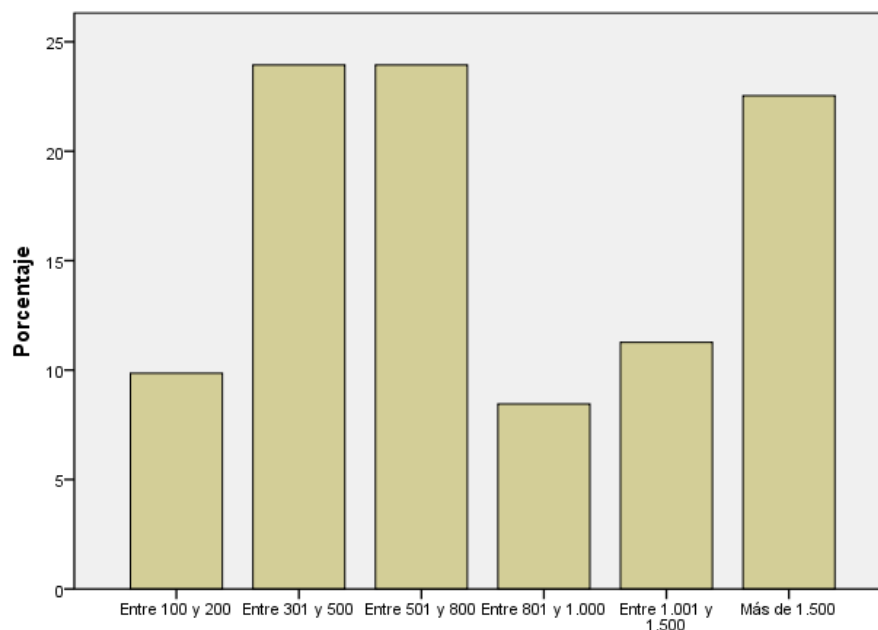
25. ¿Cuál es el valor mensual que paga por concepto de sueldos u honorarios (Incluido beneficios sociales) a las personas encargadas del manejo contable?

Tabla 25: Pago de sueldos

Pregunta 25	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Entre 100 y 200	7	9.9	9.9	9.9
Entre 301 y 500	17	23.9	23.9	33.8
Entre 501 y 800	17	23.9	23.9	57.7
Entre 801 y 1.000	6	8.5	8.5	66.2
Válidos Entre 1.001 y 1.500	8	11.3	11.3	77.5
Más de 1.500	16	22.5	22.5	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 25: Pago de sueldos



Elaborado por: Gina Vargas N.

## Análisis

El 23.9% de los contribuyentes encuestados cancela entre 300 a 800 USD a las personas que se encargan del manejo contable, el 22,5% cancela más de 1.500 USD, el 11,3% de 1.001 USD a 1.500 USD, el 9.9% entre 100 y 200 USD y el 8.5% entre 801 USD y 1.000 USD

## Interpretación

Los valores cancelados por los sujetos pasivos a las personas que manejan el sistema contable se convierten en valores representativos, lo que evidencia que el costo del mantenimiento de este personal constituye un gasto importante dentro de la actividad económica de las empresas.

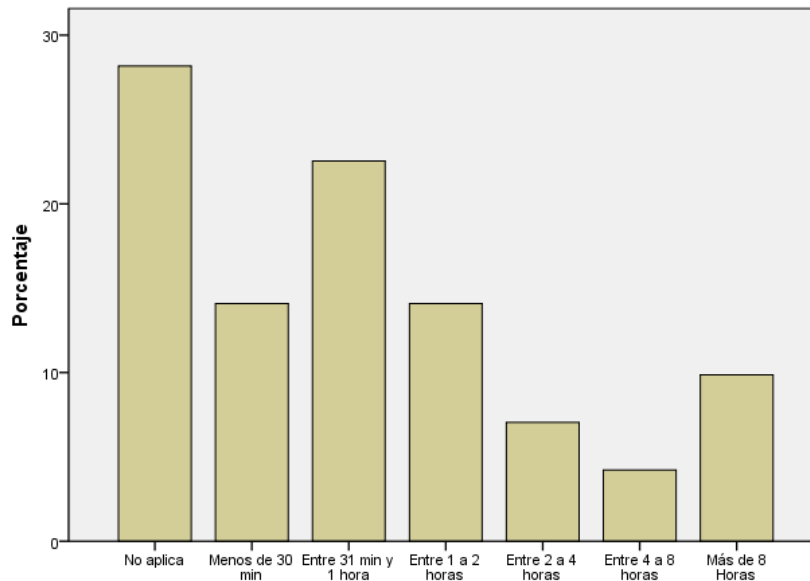
26. El ajuste y mantenimiento del sistema contable conforme a la normativa tributaria vigente ¿cuánto tiempo le representa?

Tabla 26: Ajuste y mantenimiento del sistema

Pregunta 26	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No aplica	20	28.2	28.2	28.2
Menos de 30 min	10	14.1	14.1	42.3
Entre 31 min y 1 hora	16	22.5	22.5	64.8
Entre 1 a 2 horas	10	14.1	14.1	78.9
Entre 2 a 4 horas	5	7.0	7.0	85.9
Entre 4 a 8 horas	3	4.2	4.2	90.1
Más de 8 Horas	7	9.9	9.9	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 26: Ajuste y mantenimiento del sistema



Elaborado por: Gina Vargas N.

### Análisis

El 28.2% de las personas encuestadas indicó que el ajuste y mantenimiento del sistema contable no le conlleva ningún tiempo asociado, el 22,5% que le toma de 31 minutos a una hora, el 14,1% que le lleva de entre una a dos horas, el otro 14.1% que es menos de 30 minutos, el 9.9% que son más de 8 horas, entre los porcentajes más representativos.

### Interpretación

Aun cuando la mayor parte de la personas encuestadas indicó que no le representa un tiempo asociado e ajuste y mantenimiento del sistema contable hay que señalar que las actualizaciones son realizadas por aquellas personas que brindan el soporte técnico de los diferentes sistemas contables o que en su defecto no llevan sus registros de manera formal a través de un sistema si no que utilizan otro medio manual para su registro.

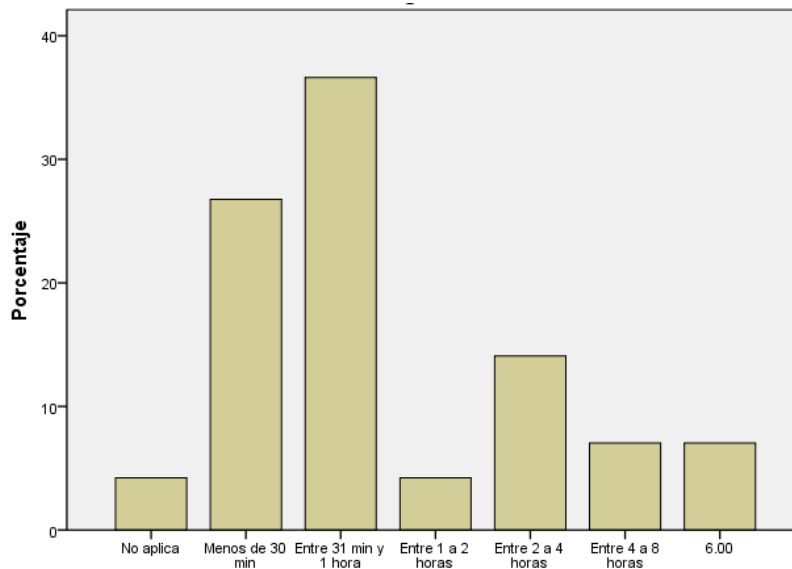
27. En la preparación de la información para validar mayores y reportes contables ¿cuánto tiempo le representa?

Tabla 27: Preparación de la información

Pregunta 27	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No aplica	3	4.2	4.2	4.2
Menos de 30 min	19	26.8	26.8	31.0
Entre 31 min y 1 hora	26	36.6	36.6	67.6
Entre 1 a 2 horas	3	4.2	4.2	71.8
Entre 2 a 4 horas	10	14.1	14.1	85.9
Entre 4 a 8 horas	5	7.0	7.0	93.0
Más de 8 horas	5	7.0	7.0	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 27: Preparación de la información



Elaborado por: Gina Vargas N.



## Análisis

El 36.6% de la población indicó que la preparación de la información para validar mayores y reportes contables le toma entre 31 minutos a 1 hora, el 26.8% que son menos de 30 minutos, el 14.1% entre 2 a 4 horas, el 7.0% de entre 4 a 8 horas y el otro 7% más de 8 horas, entre los porcentajes más relevantes.

## Interpretación

La mayoría de los contribuyentes señalan que no le representa un tiempo excesivo la preparación de la información, lo que viene de la mano con que reportes se pueden obtener de los sistemas contables que se utilizan o que de igual forma no asignan la importancia del caso a la preparación de esta información.

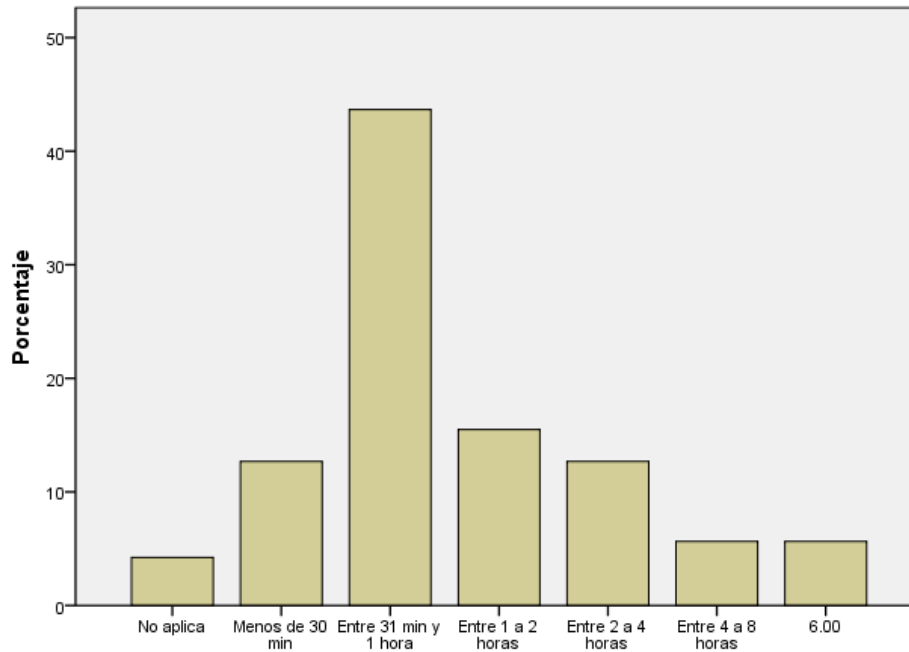
28. En la preparación de la información para obtener saldos contables ¿cuánto tiempo le representa?

Tabla 28: Preparación de saldos contables

Pregunta 28	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No aplica	3	4.2	4.2	4.2
Menos de 30 min	9	12.7	12.7	16.9
Entre 31 min y 1 hora	31	43.7	43.7	60.6
Entre 1 a 2 horas	11	15.5	15.5	76.1
Entre 2 a 4 horas	9	12.7	12.7	88.7
Entre 4 a 8 horas	4	5.6	5.6	94.4
6.00	4	5.6	5.6	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 28: Preparación de saldos contables



Elaborado por: Gina Vargas N.

### Análisis

El 43.7% de los contribuyentes indicó que la preparación de la información para obtener saldos contables le toma entre 31 minutos a 1 hora, el 15.5% que es de 1 a 2 horas, el 12.7% que es de 2 a 4 horas, así como el 12.7% que son menos de 30 minutos, como los porcentajes más representativos.

### Interpretación

Los sujetos pasivos indican que la obtención de los saldos contables no representa una carga de tiempo excesiva, pero que sin embargo representa un tiempo de sus labores que deben dedicar para el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

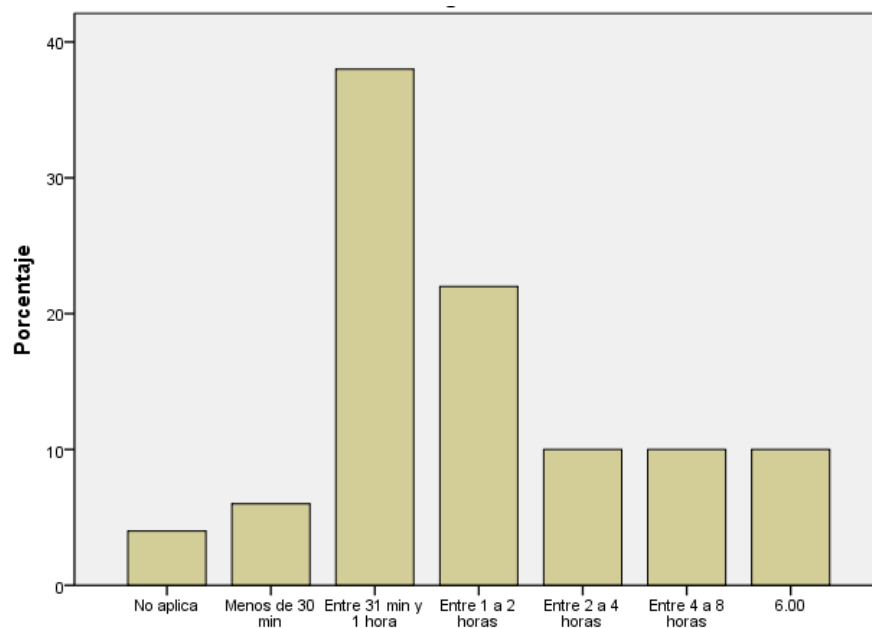
29. En la preparación de la información para elaborar la conciliación tributaria y calcular el valor a pagar ¿cuánto tiempo le representa?

Tabla 29: Preparación de la conciliación tributaria

Pregunta 29		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No aplica	2	2.8	4.0	4.0
	Menos de 30 min	3	4.2	6.0	10.0
	Entre 31 min y 1 hora	19	26.8	38.0	48.0
	Entre 1 a 2 horas	11	15.5	22.0	70.0
	Entre 2 a 4 horas	5	7.0	10.0	80.0
	Entre 4 a 8 horas	5	7.0	10.0	90.0
	Más de 8 horas	5	7.0	10.0	100.0
Total		50	70.4	100.0	
Perdidos	Sistema	21	29.6		
Total		71	100.0		

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 29: Preparación de la conciliación tributaria



Elaborado por: Gina Vargas N.

## Análisis

El 38% de la población analizada señala que para elaborar la conciliación tributaria requiere de entre 30 minutos a 1 hora, el 22% que le toma de 1 a 2 horas, el 30% que le toma más de 2 horas, el 6% menos de 30 minutos y el 4% que no le conlleva ningún tiempo.

## Interpretación

Los datos obtenidos indican que la ejecución de esta actividad no representa una sobrecarga de trabajo a los encargados de la contabilidad, ya sea porque el sector en el cual se desenvuelven no está inmerso en particularidades que denoten una conciliación especial, o que aún existiéndola no es registrada y clasificada de acuerdo a la normativa tributaria.

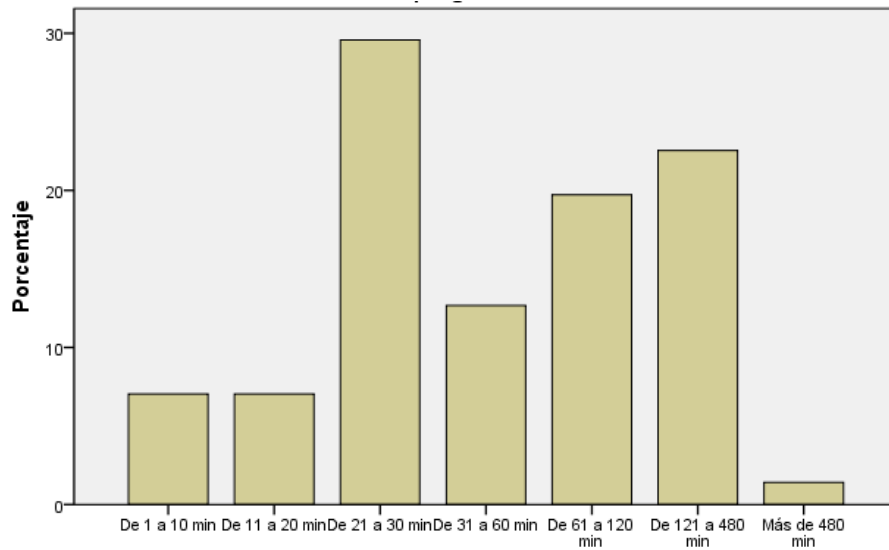
30. Llenar el formulario borrador en concordancia con los saldos de los estados financieros; cuánto tiempo le representa?

Tabla 30: Llenado de formulario

Pregunta 30	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De 1 a 10 min	5	7.0	7.0
	De 11 a 20 min	5	7.0	14.1
	De 21 a 30 min	21	29.6	43.7
	De 31 a 60 min	9	12.7	56.3
	De 61 a 120 min	14	19.7	76.1
	De 121 a 480 min	16	22.5	98.6
	Más de 480 min	1	1.4	100.0
	Total	71	100.0	100.0

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 30: Llenado de formulario



Elaborado por: Gina Vargas N.

#### Análisis

El llenado del formulario borrador al 29.6% de la población le toma de 21 a 30 minutos, al 22,5% de 121 a 480 minutos, el 19.7% de 61 a 120 minutos, el 12.7% de la población de 31 a 60 minutos, como los porcentajes más representativos.

#### Interpretación

El 42,2% de la población encuestada que el llenado del borrador del formulario le toma más de una hora lo que representa un tiempo excesivo para el cumplimiento de la obligación tributaria evidenciado la necesidad de contar con nuevas herramientas que permitan optimizar este tiempo.

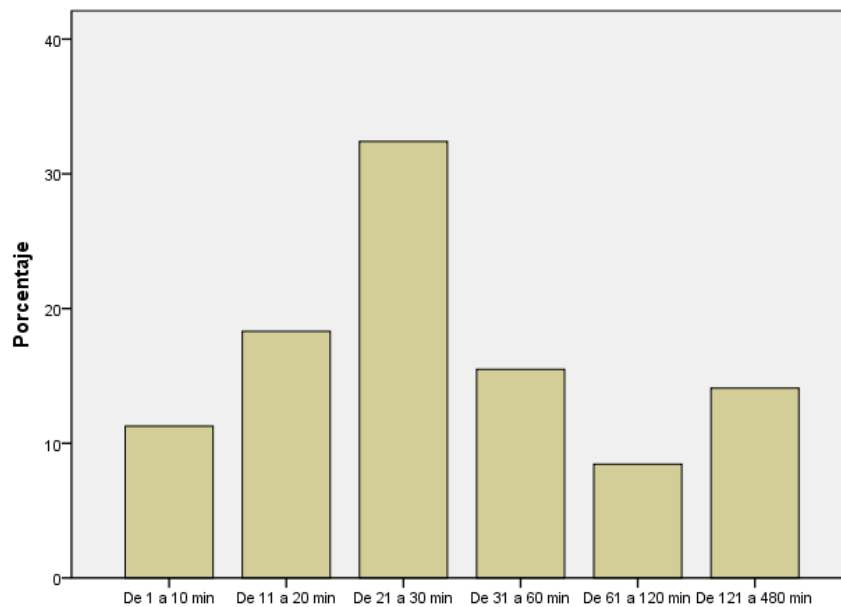
31. Elaborar la declaración en el programa DIMM o sistema contable propio ¿cuánto tiempo le representa?

Tabla 31: Elaboración de la declaración

Pregunta 31	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 1 a 10 min	8	11.3	11.3	11.3
De 11 a 20 min	13	18.3	18.3	29.6
De 21 a 30 min	23	32.4	32.4	62.0
De 31 a 60 min	11	15.5	15.5	77.5
De 61 a 120 min	6	8.5	8.5	85.9
De 121 a 480 min	10	14.1	14.1	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 31: Elaboración de la declaración



Elaborado por: Gina Vargas N.

## Análisis

Elaborar la declaración en el programa DIMM le toma al 32.4% de la población de 21 a 30 minutos, al 18.3% de 11 a 20 minutos, al 15.5% de 31 a 60 minutos, al 11.3% de 1 a 10 minutos y al 8.5% de 61 a 120 minutos.

## Interpretación

A diferencias de los resultados obtenidos en la pregunta anterior, la declaración en el programa DIMM, no conlleva mayor dificultad para los contribuyentes, ya que más de la mitad de población encuestada, le toma menos de 30 minutos realizar esta actividad.

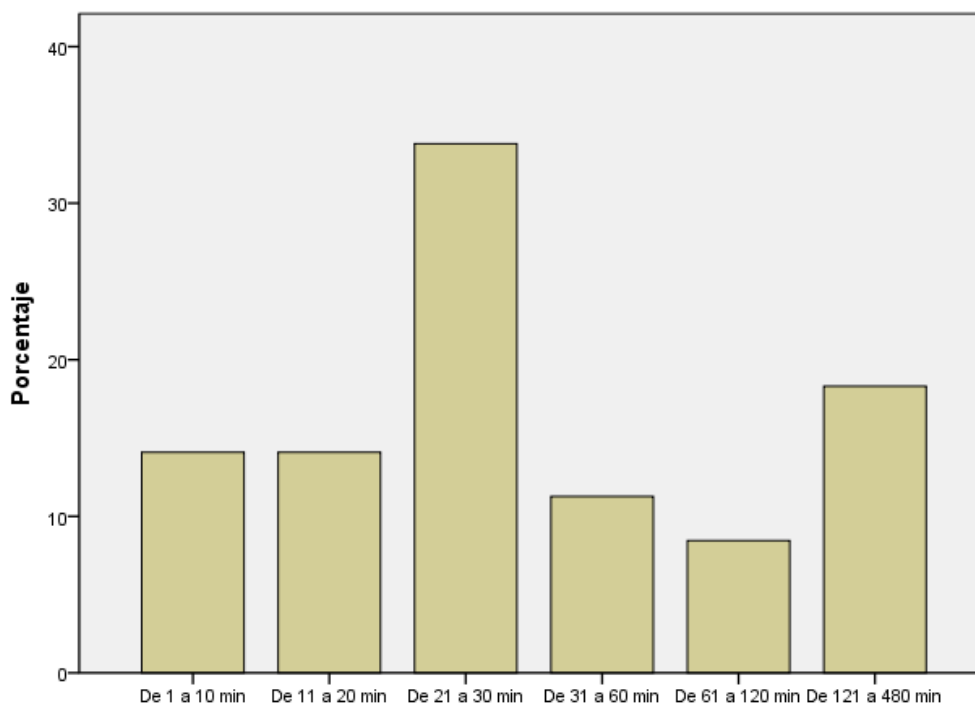
32. Verificar posibles inconsistencias en la información de la declaración ¿cuánto tiempo le representa?

Tabla 32: Verificación de inconsistencias

Pregunta 32	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 1 a 10 min	10	14.1	14.1	14.1
De 11 a 20 min	10	14.1	14.1	28.2
De 21 a 30 min	24	33.8	33.8	62.0
Válidos De 31 a 60 min	8	11.3	11.3	73.2
De 61 a 120 min	6	8.5	8.5	81.7
De 121 a 480 min	13	18.3	18.3	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 32: Verificación de inconsistencias



Elaborado por: Gina Vargas N.

### Análisis

El 33.8% de la población indica que le toma de 21 a 30 minutos analizar las posibles inconsistencias en la declaración, el 18.3% que le toma de 121 a 480 minutos, el 14.1% que es de 11 a 20 minutos y al otro 14.1% que son menos de 10 minutos como los porcentajes más importantes.

### Interpretación

De los datos obtenidos más de la mitad de la población señala que le toma menos de 30 minutos el verificar las inconsistencias, sin embargo hay que notar que existe un porcentaje representativo del 18.3%, que le toma más de dos horas verificar esta información. Ratificando nuevamente que existe un tiempo, y por consiguiente un costo asociado, que deben destinar las personas encargadas de la contabilidad, para el cumplimiento de las obligaciones tributarias.



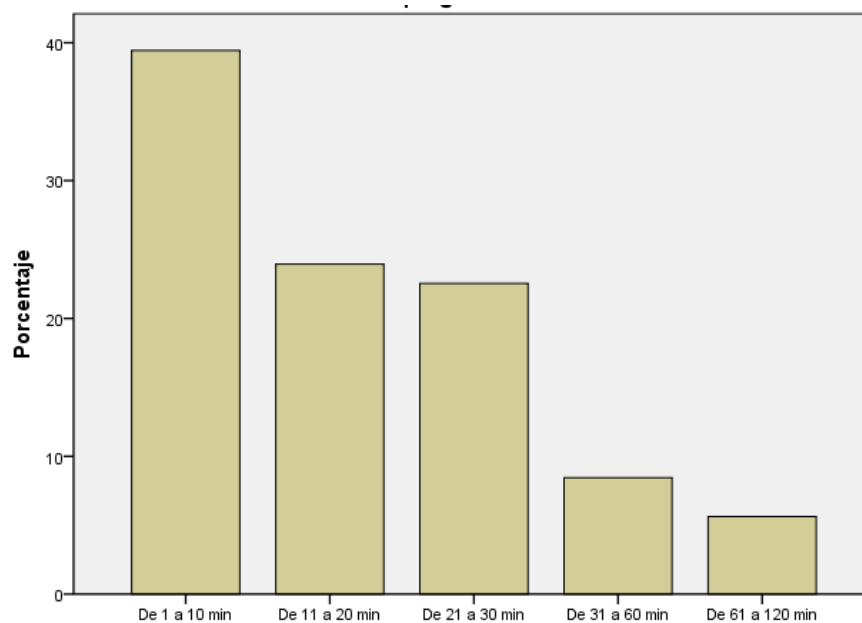
33. Generar y guardar el archivo XML de la declaración ¿cuánto tiempo le representa?

Tabla 33: Generación de archivo XML

Pregunta 33	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 1 a 10 min	28	39.4	39.4	39.4
De 11 a 20 min	17	23.9	23.9	63.4
De 21 a 30 min	16	22.5	22.5	85.9
Válidos De 31 a 60 min	6	8.5	8.5	94.4
De 61 a 120 min	4	5.6	5.6	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 33: Generación de archivo XML



Elaborado por: Gina Vargas N.

## Análisis

Al 39,4% de la población le toma de 1 a 10 minutos generar y guardar el archivo XML de la declaración, al 23,9% le toma de 11 a 20 minutos , al 22.5% de 21 a 30 minutos, al 8.5% de 31 a 60 minutos y el 5.6% de 61 a 120 minutos.

## Interpretación

Con los datos expuestos se concluye que la generación y el envío del archivo XML de la declaración le toma a más de la mitad de la población menos de 30 minutos, por lo que el sistema de la Administración Tributaria que se encarga de procesar esta información evidencia una respuesta rápida ante el requerimiento de los contribuyentes.

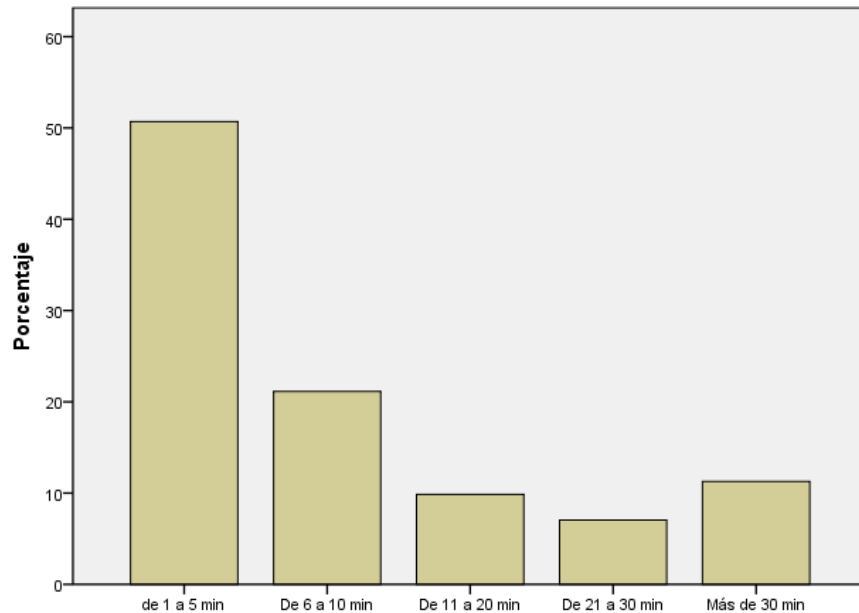
34. Respecto de la presentación de la declaración, ingresar a servicios en línea del SRI ¿cuánto tiempo le representa?

Tabla 34: Ingreso a servicios en línea

Pregunta 34	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
de 1 a 5 min	36	50.7	50.7	50.7
De 6 a 10 min	15	21.1	21.1	71.8
De 11 a 20 min	7	9.9	9.9	81.7
De 21 a 30 min	5	7.0	7.0	88.7
Más de 30 min	8	11.3	11.3	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 34: Ingreso a Servicios en línea



Elaborado por: Gina Vargas N.

### Análisis

Al 50.7% de la población le toma de 1 a 5 minutos ingresar al aplicativo de servicios en línea, al 21.1% de 6 a 10 minutos, al 11,3% más de 30 minutos, al 9.9% de 11 a 20 minutos y al 7% de 21 a 30 minutos.

### Interpretación

Contundentemente, más del 70% de la población señala no tener inconvenientes para acceder al aplicativo de servicios en línea al tardar un máximo de 10 minutos en acceder, lo que nos lleva a pensar que los contribuyentes tienen acceso a una plataforma de internet adecuada y que la página WEB del SRI presta las facilidades del caso en cuanto requerimientos tecnológicos.

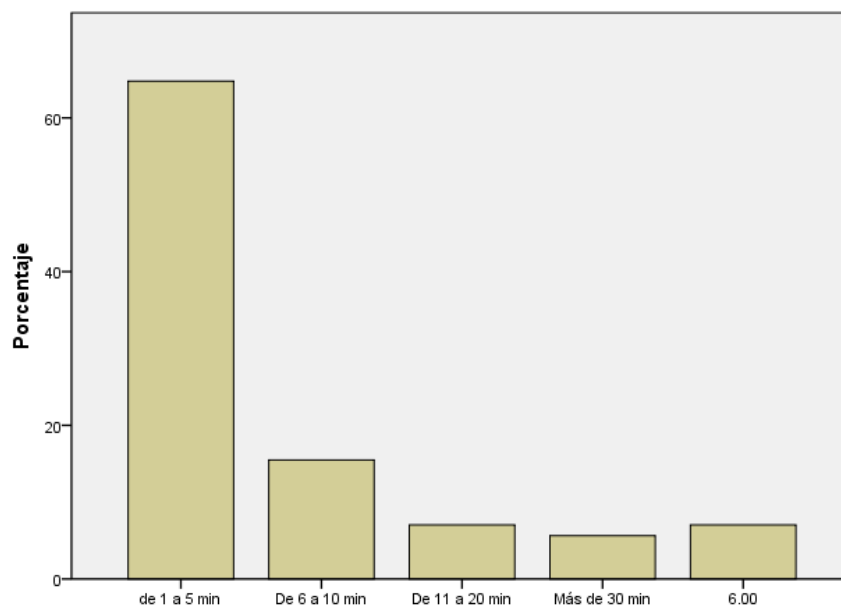
35. Respecto de la presentación de la declaración, cargar y confirmar el envío exitoso de la declaración ¿cuánto tiempo le representa?

Tabla 35: Cargar declaración

Pregunta 35	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
de 1 a 5 min	46	64.8	64.8	64.8
De 6 a 10 min	11	15.5	15.5	80.3
De 11 a 20 min	5	7.0	7.0	87.3
Válidos Más de 30 min	4	5.6	5.6	93.0
Más de 60 minutos	5	7.0	7.0	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 35: Cargar declaración



Elaborado por: Gina Vargas N.

## Análisis

El 64.8% de la población señala que cargar y confirmar el envío exitoso de la declaración le toma de 1 a 5 minutos, el 15.5% que es de 6 a 10 minutos, el 7% que es de 11 a 20 minutos, como los porcentajes más representativos.

## Interpretación

Más del 80% de la población señala que el tiempo que le toma el envío exitoso de la declaración no supera los 10 minutos, lo que demuestra que la plataforma virtual del Servicio de Rentas Internas tiene un tiempo de respuesta óptimo.

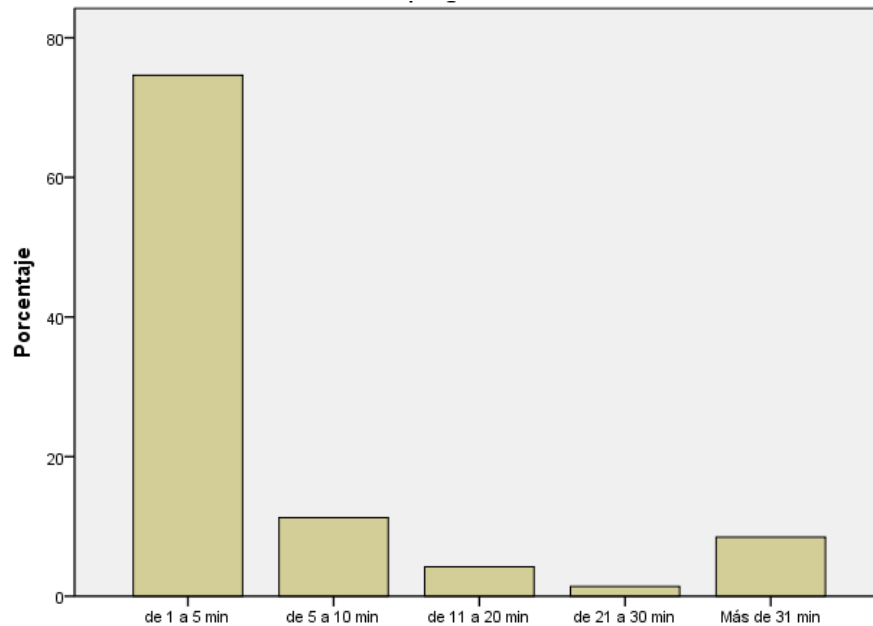
36. Respecto del pago, generar el CEP ¿cuánto tiempo le representa?

Tabla 36 : Pago CEP

Pregunta 36	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
de 1 a 5 min	53	74.6	74.6	74.6
de 5 a 10 min	8	11.3	11.3	85.9
de 11 a 20 min	3	4.2	4.2	90.1
de 21 a 30 min	1	1.4	1.4	91.5
Más de 31 min	6	8.5	8.5	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 36: Pago CEP



Elaborado por: Gina Vargas N.

### Análisis

El 74.6% de la población indica que generar el CEP le toma de 1 a 5 minutos, el 11,3% que es de 5 a 10 minutos, el 8.5% que es más de 31 minutos, el 4.2% que es de 11 a 20 minutos.

### Interpretación

Al continuar con el análisis del proceso sobre la carga y envío de a declaración, se puede observar con los datos expuestos que más del 85% de la población, no registró ningún contratiempo con la generación del CEP, evidenciando una vez más que el soporte tecnológico que brinda el Servicio de Rentas Internas es muy adecuado.

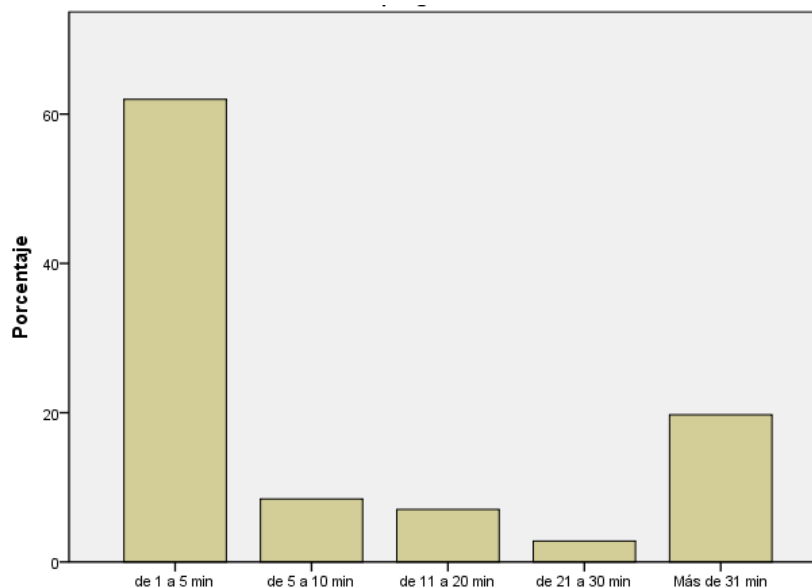
37. Realizar el pago con convenio de débito o pago en instituciones financieras (IFI), ya sea por ventanilla o canales web declaración ¿cuánto tiempo le representa?

Tabla 37: Pago con IFIs

Pregunta 37	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
de 1 a 5 min	44	62.0	62.0	62.0
de 5 a 10 min	6	8.5	8.5	70.4
de 11 a 20 min	5	7.0	7.0	77.5
de 21 a 30 min	2	2.8	2.8	80.3
Más de 31 min	14	19.7	19.7	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 37: Pago con IFIs



Elaborado por: Gina Vargas N.

### Análisis

El 62% de los contribuyentes respondió que le toma de 1 a 5 minutos el pago del CEP , mientras que el 19,7% señaló que le toma más de 31 minutos realizar esta actividad, el

8,5% que es de 5 a 10 minutos, el 7.0% que es de 11 a 20 minutos y el 2.8% que es de 21 a 30 minutos.

### Interpretación

En este caso tenemos dos aspectos importantes que se deben resaltar, el primero que la mayoría de la población no expresa tener inconvenientes con el pago del CEP, sin embargo existe un porcentaje importante que indica que el pago le toma un tiempo excesivo, que puede responder, en el primer caso al uso de convenios de débito y las facilidades presadas por las IFIs para canales de pago a través del Internet, y que en el segundo caso puede responder a que los pagos se realizan a través de canales físicos a los cuales recurren los contribuyentes.

38. Respecto de la elaboración y presentación de anexos, ¿qué tiempo le toma el ajuste consolidación, elaboración, generación y aprobación del mismo?

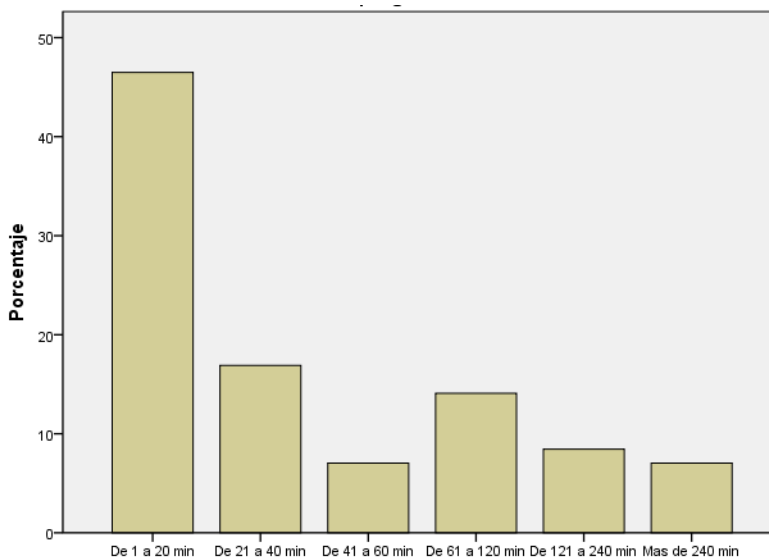
Tabla 38: Elaboración de anexos

Pregunta 38	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 1 a 20 min	33	46.5	46.5	46.5
De 21 a 40 min	12	16.9	16.9	63.4
De 41 a 60 min	5	7.0	7.0	70.4
Válidos De 61 a 120 min	10	14.1	14.1	84.5
De 121 a 240 min	6	8.5	8.5	93.0
Mas de 240 min	5	7.0	7.0	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.



Gráfico 38: Elaboración de anexos



Elaborado por: Gina Vargas N.

### Análisis

El 46,5% de la población señala que le toma de 1 a 20 minutos la elaboración y presentación de anexos, el 16,9% que es de 21 a 40 minutos, el 14,1% que son de 61 a 120 minutos, el 8,5% de 121 a 240 minutos como los porcentajes más representativos.

### Interpretación

El que la mayoría de la población indique que el tiempo de elaboración y presentación de anexo sea inferior a 20 minutos demuestra que poseen un sistema informático que les permita generar esta información de forma automática, lo que no les representa una carga excesiva de trabajo, sin embargo, también existen casi un 30% de la población que esta actividad e demanda más de 1 hora, lo que evidencia que el trabajo se realiza de forma manual y que en ese caso, si representa una sobre carga de trabajo para las personas encargadas de la contabilidad.

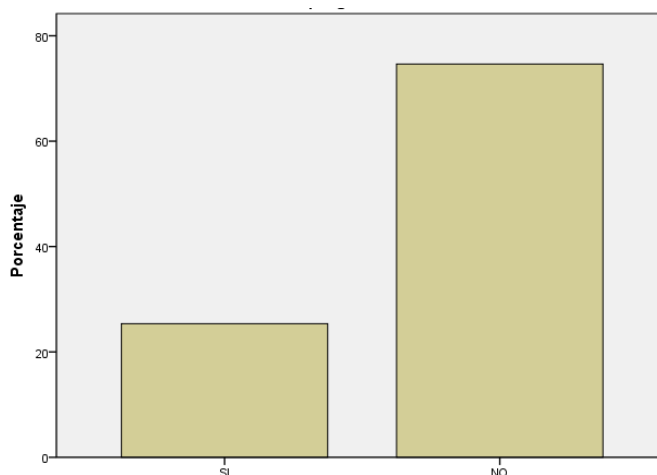
39 ¿Durante los últimos 12 meses ha sido sancionado por incumplir o pagar fuera de plazo alguna obligación?

Tabla 39: Sanciones

Pregunta 39	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	18	25.4	25.4	25.4
Válidos NO	53	74.6	74.6	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 39: Sanciones



Elaborado por: Gina Vargas N.

### Análisis

El 74,6% de la población indica que no ha sido sancionado en los últimos 12 meses, el 25,4% que si.

### Interpretación

Se puede apreciar que la mayoría de los contribuyentes encuestados no incurrido en una falta que amerite una sanción por parte de la Administración Tributaria o que en su defecto al haber incurrido no ha sido notificado y está esperando este documento para proceder con el pago correspondiente.

ORIENTACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

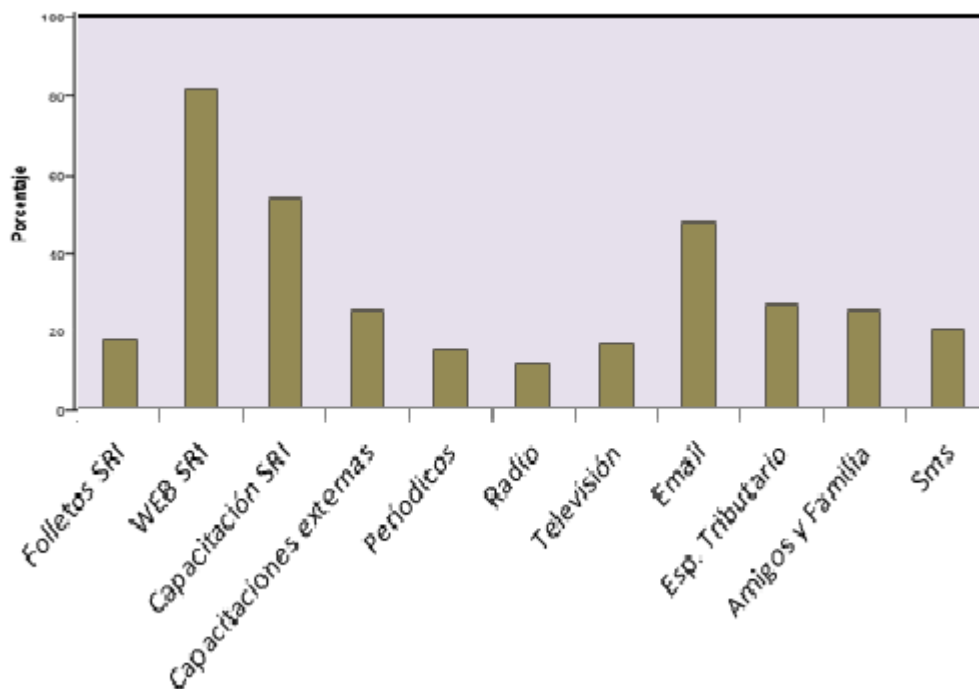
40. ¿Qué medio(s) emplea para obtener información para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias?

Tabla 40: Obtención de información

Pregunta 40	Respuestas		Porcentaje de casos
	Nº	Porcentaje	
preg30 <sup>a</sup> Folletos SRI	13	5.3%	18.3%
WEB SRI	58	23.9%	81.7%
Capacitación SRI	38	15.6%	53.5%
Capacitaciones externas	18	7.4%	25.4%
Perfódicos	11	4.5%	15.5%
Radio	8	3.3%	11.3%
Televisión	12	4.9%	16.9%
Email	34	14.0%	47.9%
Esp. Tributario	19	7.8%	26.8%
Amigos y Familia	18	7.4%	25.4%
Sms	14	5.8%	19.7%
Total	243	100.0%	342.3%

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 40: Obtención de información



Elaborado por: Gina Vargas N.

### Análisis

El 23,9% de los sujetos pasivos encuestados indicó que obtiene información para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias a través de la página web del SRI, el 15,6% que lo hace por capacitaciones efectuadas por la Administración Tributaria, el 14% por correo electrónico, el 7,8% por un especialista tributario, el 7,4% por capacitaciones externas y por amigos y familia, el 5,8% por mensajes de texto, como los porcentajes más importantes.

### Interpretación

Podemos apreciar que la mayoría de contribuyentes obtienen la información desde la página WEB del SRI, por la facilidad de acceso a la misma, así también existe un

porcentaje importante que asiste a las capacitaciones brindadas por la Administración Tributaria. Hay que anotar también que el otro medio masivo para conocer de temas tributarios es el correo electrónico, evidenciando que los sujetos pasivos prefieren canales de comunicación rápidos y que nos les conlleven tiempos de traslado hacia otros lugares. Radica aquí la importancia de que la información sea precisa y clara para los diferentes sectores en los cuales se enmarcan los contribuyentes.

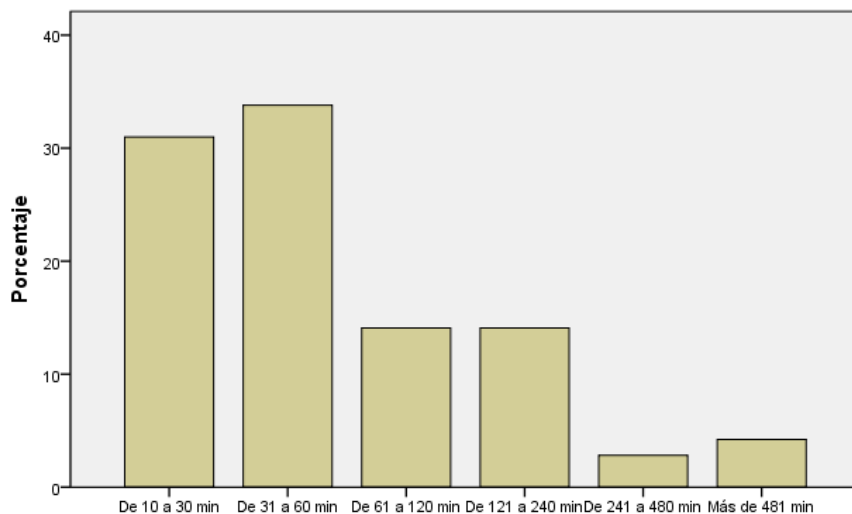
41. Con el objetivo de informarse sobre las novedades tributarias, ¿Cuánto tiempo le toman las Coordinaciones con los responsables del asesoramiento tributario (interno y/o externo)?

Tabla 41: Coordinación de actualización

Pregunta 41	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 10 a 30 min	22	31.0	31.0	31.0
De 31 a 60 min	24	33.8	33.8	64.8
De 61 a 120 min	10	14.1	14.1	78.9
Válidos De 121 a 240 min	10	14.1	14.1	93.0
De 241 a 480 min	2	2.8	2.8	95.8
Más de 481 min	3	4.2	4.2	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 41: Coordinación de actualización



Elaborado por: Gina Vargas N.

### Análisis

El 33,8% de la población señala que le toma entre 31 a 60 minutos informarse de las novedades tributarias, el 31% que le toma menos de 30 minutos, el 14,1% que es de 61 a 120 minutos, así como el otro 14% que es de 121 a 240 minutos.

### Interpretación

Observamos en esta pregunta que a los responsables de la coordinación les toma un tiempo promedio de más de 30 minutos informarse las novedades tributarias, considerando que este entendimiento está enfocado únicamente a los temas que a ellos les conciernen. Este tiempo refleja cuanto demoran en buscar e informarse de manera general sobre las novedades tributarias, más no sobre su entendimiento.

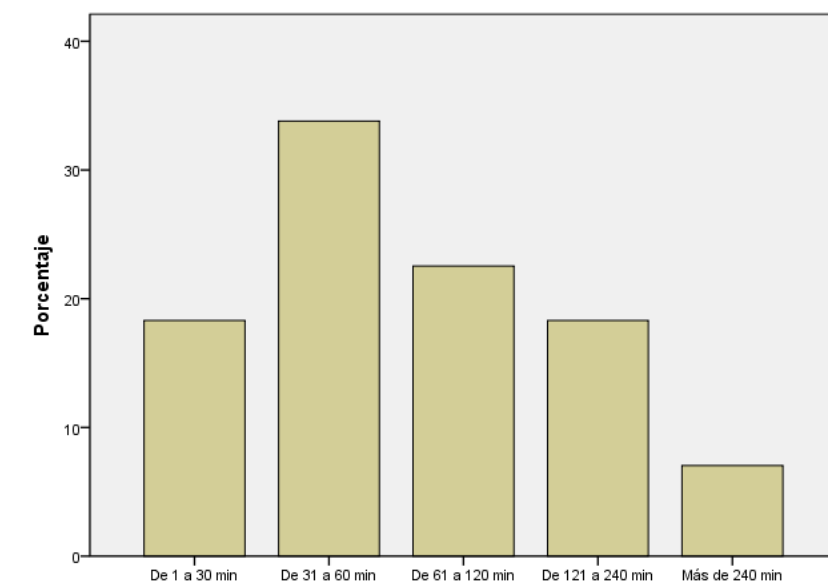
42. ¿Cuánto tiempo le toma el aprendizaje respecto a las normas y procedimientos tributarios (nuevos o existentes), ej.: consulta en internet, acudir a oficinas de asistencia/servicios de la administración tributaria, etc.?

Tabla 42: Aprendizaje de normas

Pregunta 42	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 1 a 30 min	13	18.3	18.3	18.3
De 31 a 60 min	24	33.8	33.8	52.1
De 61 a 120 min	16	22.5	22.5	74.6
De 121 a 240 min	13	18.3	18.3	93.0
Más de 240 min	5	7.0	7.0	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 42: Aprendizaje de normas



Elaborado por: Gina Vargas N.

## Análisis

El 33.8% de la población indica que le toma de 31 a 60 minutos el aprendizaje de las normas tributarias, el 22.5% que demora de 61 a 120 minutos, el 18,3% que es de 121 a 240 minutos, así como a otro 18,3% que es menos de 30 minutos.

## Interpretación

Que la mayoría de los contribuyentes indiquen que les toma hasta una hora el entendimiento de los procedimientos tributarios refleja que el mismo es solamente superficial, ya que en muchos de los casos existen un sin número de situaciones que deben analizarse a fin de garantizar un cumplimiento adecuado de la normativa tributaria.



## CONTROL TRIBUTARIO

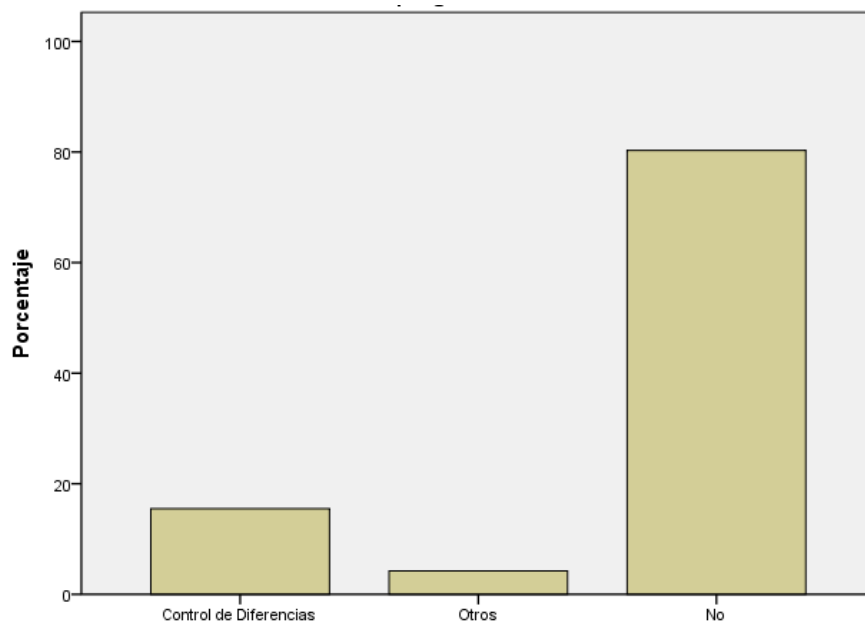
43. ¿Ha tenido alguna acción de control de la Administración tributaria durante los últimos 12 meses?

Tabla 43: Acciones de control

Pregunta 43	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Control de Diferencias	11	15.5	15.5	15.5
Válidos Otros	3	4.2	4.2	19.7
No	57	80.3	80.3	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 43: Acciones de control



Elaborado por: Gina Vargas N.

## Análisis

El 80.3% de la población indica que no ha sido objeto de control por parte de la Administración Tributaria, el 15,5% que ha sido controlada por diferencias, y el 4.2% que ha sido controlada de alguna otra forma.

## Interpretación

Al tratar de lograr mayor eficiencia en su accionar, la Administración Tributaria buscar efectuar un control específico en función de los riesgos que presente un contribuyente, sin embargo con la finalidad de masificar la generación de la percepción del riesgo, se efectúan controles masivos, que en el presente caso no ha recaído sobre la población objeto de estudio.

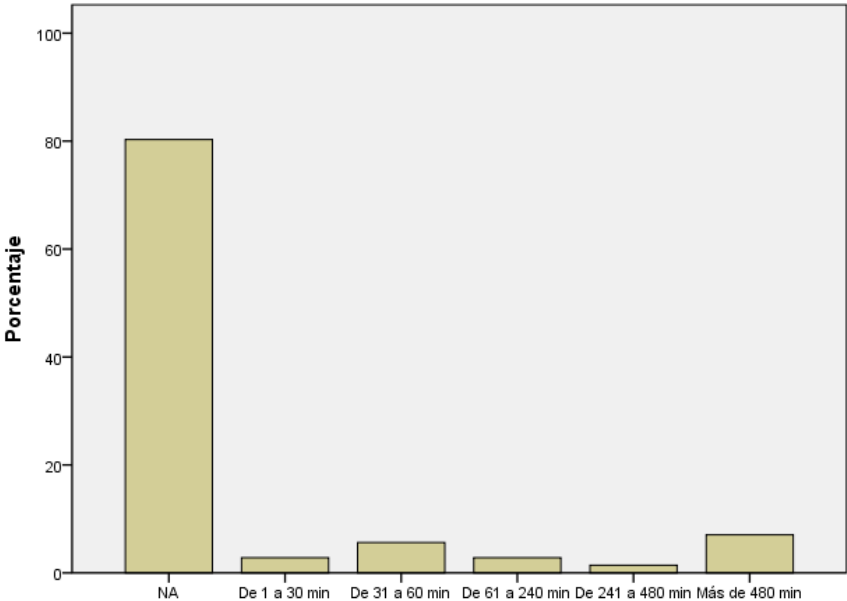
44. ¿Cuánto tiempo le demandó el cumplir con la acción de control?

Tabla 44: Tiempo para acción de control

Pregunta 44	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NA	57	80.3	80.3	80.3
De 1 a 30 min	2	2.8	2.8	83.1
De 31 a 60 min	4	5.6	5.6	88.7
Válidos De 61 a 240 min	2	2.8	2.8	91.5
De 241 a 480 min	1	1.4	1.4	93.0
Más de 480 min	5	7.0	7.0	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 44: Tiempo para acción de control



Elaborado por: Gina Vargas N.

Análisis

De la población que fue objeto de control, el 7% señala que la acción de control le tomo más de 480 minutos, el 5.6% que fue de 31 a 60 minutos, el 2.8% que de 61 a 240 minutos y el otro 2.8% menos de 30 minutos.

Interpretación

La mayoría de la población que fue objeto de control señala que la acción de control tomo más de 8 horas, lo que representa un tiempo asignado para el cumplimiento de las obligaciones tributarias adicional a las labores que debe efectuar el contribuyente.

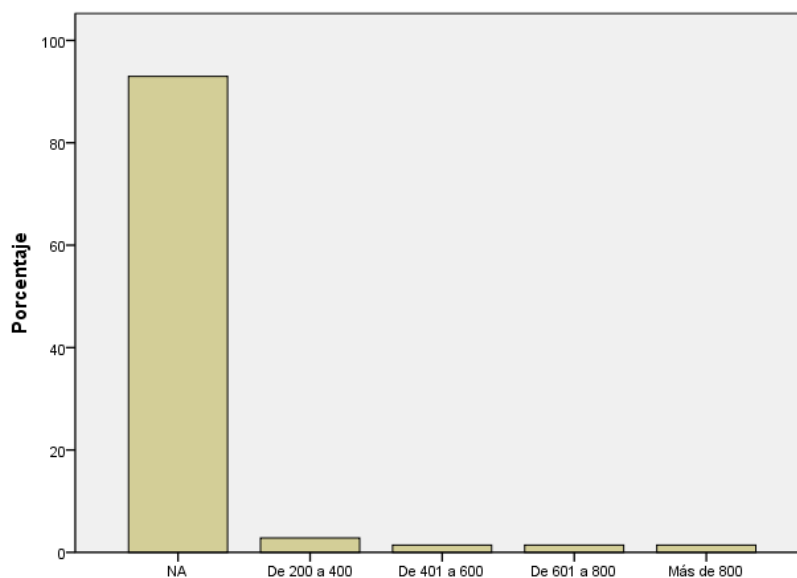
45. ¿Tuvo que incurrir en algún costo externo (ej.: honorarios al contador o asesor externo) u otros costos?

Tabla 45: Costos externos

Pregunta 45	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NA	66	93.0	93.0	93.0
Válidos De 200 a 400	2	2.8	2.8	95.8
De 401 a 600	1	1.4	1.4	97.2
De 601 a 800	1	1.4	1.4	98.6
Más de 800	1	1.4	1.4	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 45: Costos externos



Elaborado por: Gina Vargas N.

### Análisis

El 93% de la población manifestó que no fue necesario incurrir en ningún costo adicional, el 2,8% que el costo fue de 200 USD a 400 USD y el 1.4% que fue más de 401 USD.

## Interpretación

Aun cuando los sujetos pasivos encuestados indican que no incurrieron en ningún costo no se ha tomado en cuenta que el personal que labora en la propia empresa al dejar de efectuar sus labores incurre implícitamente en un costo, pero que no ha sido cuantificado por parte del personal administrativo o contable.

## SOLICITUD DE DEVOLUCIONES

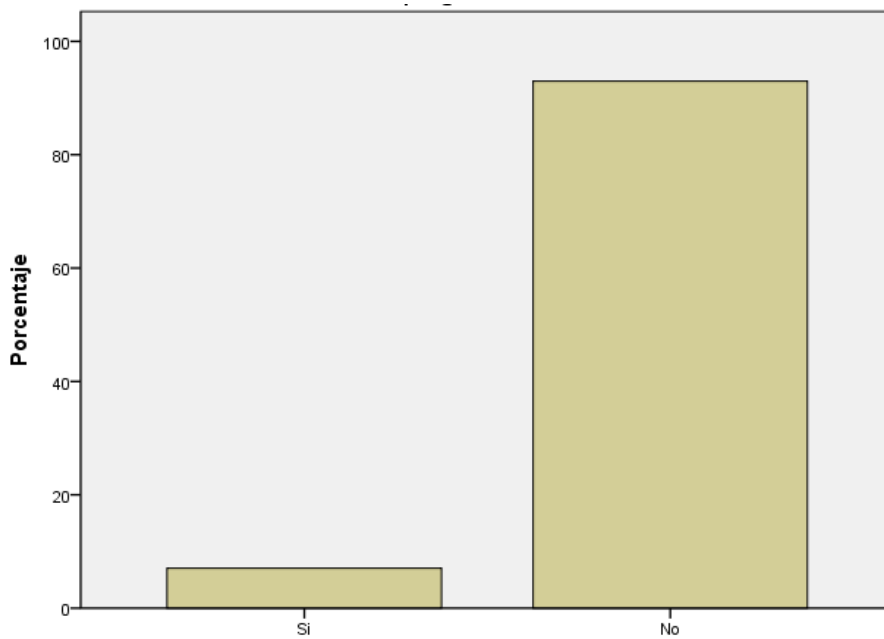
46. ¿Ha realizado solicitudes de devolución de impuestos durante los últimos 12 meses?

Tabla 46: Solicitudes de devolución

Pregunta 46	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	5	7.0	7.0	7.0
Válidos No	66	93.0	93.0	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 46: Solicitudes de devolución



Elaborado por: Gina Vargas N.

## Análisis

El 93% de la población indica que no ha solicitado la devolución de impuestos, mientras que el 7.0% restante indica que si lo ha hecho.

## Interpretación

El no solicitar la devolución de impuestos implica una de dos situaciones, la primera que efectivamente no existe un saldo a favor que sea objeto de devolución y la segunda que aun existiendo este valor no se ha solicitado la devolución por decisión del contribuyente, influenciada por la falta de conocimiento o asesoramiento en materia tributaria.

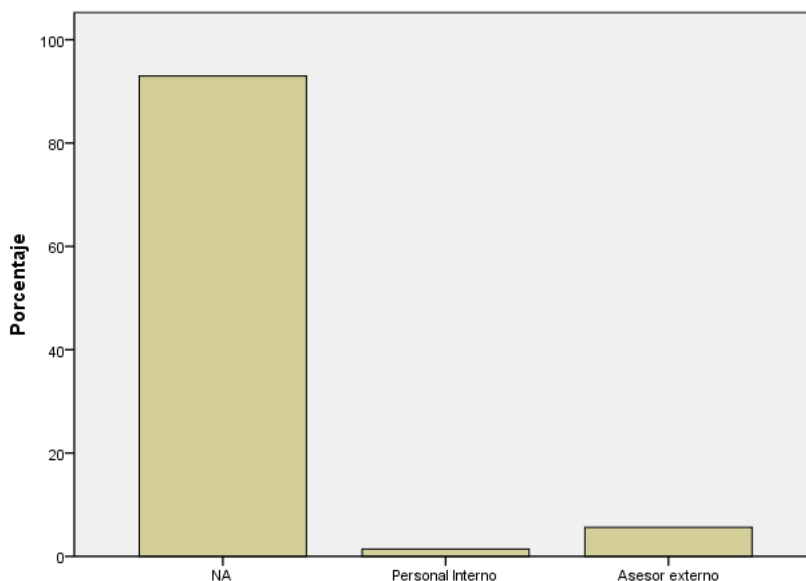
47. ¿Qué persona solicitó la devolución de impuestos?

Tabla 47: Personal para la devolución

Pregunta 47	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NA	66	93.0	93.0	93.0
Personal				
Válidos Interno	1	1.4	1.4	94.4
Asesor externo	4	5.6	5.6	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 47: Personal para la devolución



Elaborado por: Gina Vargas N.

### Análisis

De las personas que solicitaron la devolución, el 1.4% lo realizó con personal interno de la empresa, mientras que el 5.6% lo realizó a través de un asesor externo.

### Interpretación

El que la población realice la solicitud correspondiente con un asesor externo implica un costo adicional o una disminución del valor a recuperar por los honorarios del mismo, lo que puede influir en el momento de tomar la decisión de solicitar la devolución.



## RECLAMACIONES-IMPUGNACIONES

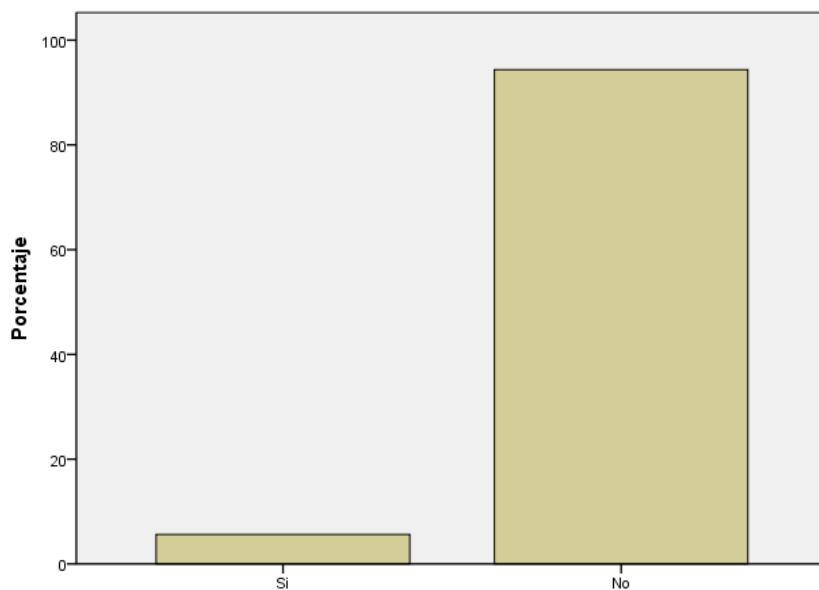
48. ¿Ha presentado recursos impugnativos contra actos de la Administración Tributaria en los últimos 12 meses?

Tabla 48: Impugnaciones

Pregunta 48	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	4	5.6	5.6	5.6
Válidos No	67	94.4	94.4	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 48: Impugnaciones



Elaborado por: Gina Vargas N.

## Análisis

El 94.4% de la población no ha presentado recursos impugnativos contra actos de la Administración Tributaria, mientras que el 5.6% si lo hecho.

## Interpretación

Dentro de la población objeto de estudio, al no haber sido un porcentaje determinante objeto de control por parte de la Administración Tributaria, influye para que no se hayan ingresado documentación que alegue inconformidades en los procedimientos de control y sus resultados.

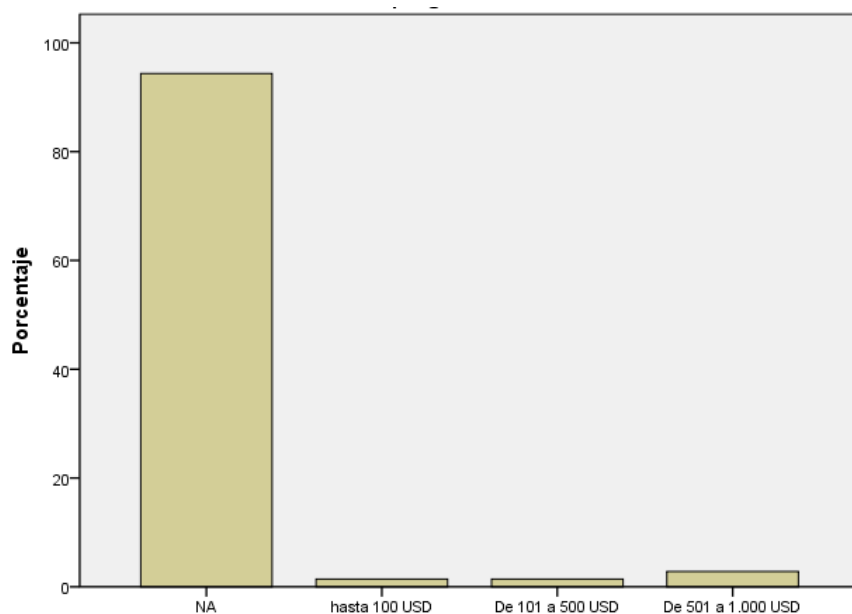
49. Estimar el costo asociado promedio del medio utilizado para realizar el trámite de impugnación

Tabla 49: Costo impugnación

Pregunta 49	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NA	67	94.4	94.4	94.4
hasta 100 USD	1	1.4	1.4	95.8
Válidos De 101 a 500 USD	1	1.4	1.4	97.2
De 501 a 1.000 USD	2	2.8	2.8	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 49: Costo impugnación



Elaborado por: Gina Vargas N.

### Análisis

De los contribuyentes que han presentado una impugnación, el 2.8% incurrió en un costo de 501 USD a 1.000 USD, mientras que el 1.4% canceló valores de 100 a 500 USD.

### Interpretación

Aun cuando existe un mínimo porcentaje de sujetos pasivos que han ingresado una impugnación, el costo asociado con la contratación de un asesor externo bordea los 1.000 USD lo que representa un cargo no planificado adicional a fin de tratar de exponer aquellos argumentos, que a criterio del contribuyente deben ser tomados en cuenta por el personal fiscalizador.

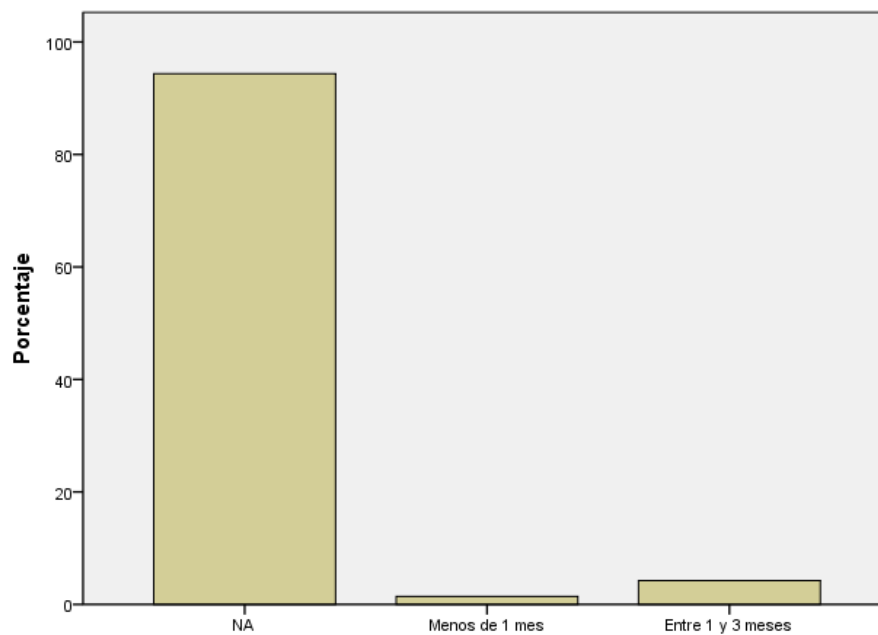
50. ¿Qué tiempo tomó en promedio recibir la conclusión definitiva del procedimiento de impugnación?

Tabla 50: Promedio de conclusión

Pregunta 50	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NA	67	94.4	94.4	94.4
Válidos				
Menos de 1 mes	1	1.4	1.4	95.8
Entre 1 y 3 meses	3	4.2	4.2	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 50: Promedio de conclusión



Elaborado por: Gina Vargas N.

## Análisis

El 4.2% de los contribuyente indica que la conclusión del procedimiento administrativo de la impugnación le tomó entre 1 a 3 meses, mientras que el 1.4% que fue menos de 1 mes.

## Interpretación

El que el proceso administrativo tome más tiempo, influye en el costo asociado a la impugnación, por los honorarios que deben ser cancelados a los profesionales externos que intervienen a favor del contribuyente. De igual forma es importante hacer constar que el tiempo de respuesta de la Administración es si no adecuado, con prontitud, considerando el plazo previstos para este caso en la norma tributaria.

## COBRO

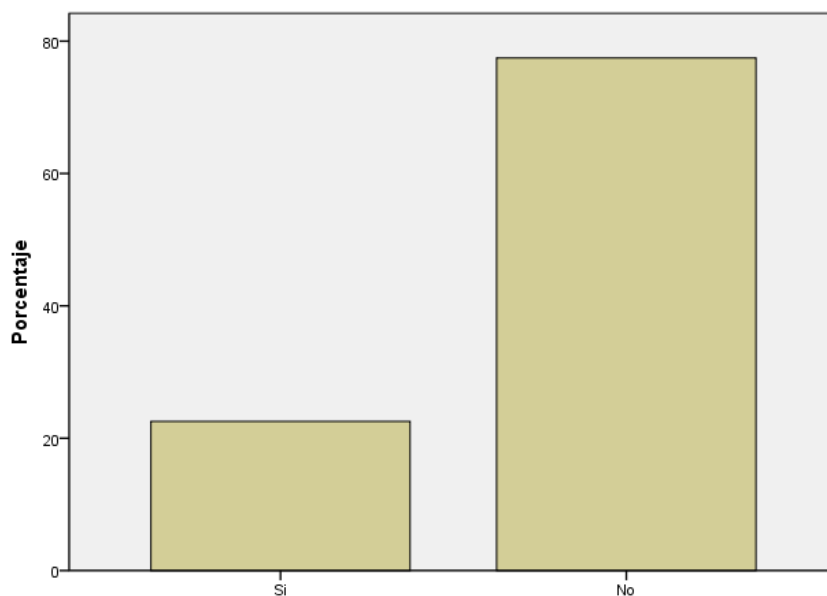
51. ¿Ha solicitado facilidades de pago a la Administración Tributaria en los últimos 12 meses?

Tabla 51: Facilidades de pago

Pregunta 51	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	16	22.5	22.5	22.5
Válidos No	55	77.5	77.5	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 51: Facilidades de pago



Elaborado por: Gina Vargas N.

## Análisis

El 77.5% de los contribuyentes no ha solicitado facilidades de pago ante la Administración Tributaria, mientras que el 22.5% si lo ha hecho.

## Interpretación

El que la mayoría de los contribuyentes no haya efectuado esta solicitud no implica que no tenían valores pendientes de pago, si no que optaron por el pago de contado o que en su defecto lo hicieron a través de diferimiento propio como préstamos bancarios o tarjetas de crédito.

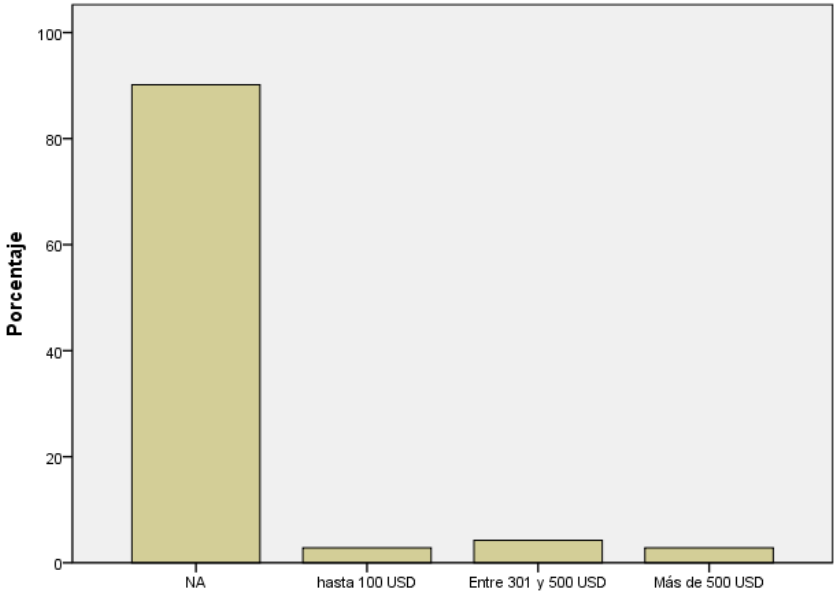
52. Estimar el costo asociado promedio del medio utilizado para solicitar las facilidades de pago

Tabla 52: Costo Facilidades de pago

Pregunta 52	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NA	64	90.1	90.1	90.1
hasta 100 USD	2	2.8	2.8	93.0
Válidos Entre 301 y 500 USD	3	4.2	4.2	97.2
Más de 500 USD	2	2.8	2.8	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 52: Costo Facilidades de pago



Elaborado por: Gina Vargas N.

Análisis

El 4.2% de la población registró un costo de 301 USD a 500 USD, mientras que el 2.8% lo hizo con hasta 100 USD y el otro 2.8% con más de 500 USD.

Interpretación

El costo asociado representa aquellos valores que generaron un gasto al contribuyente como certificaciones, abogados e inclusive el valor del interés implícito en la facilidad de pago otorgado.

53. Considera que el trámite para solicitar facilidades de pago fue complejo?

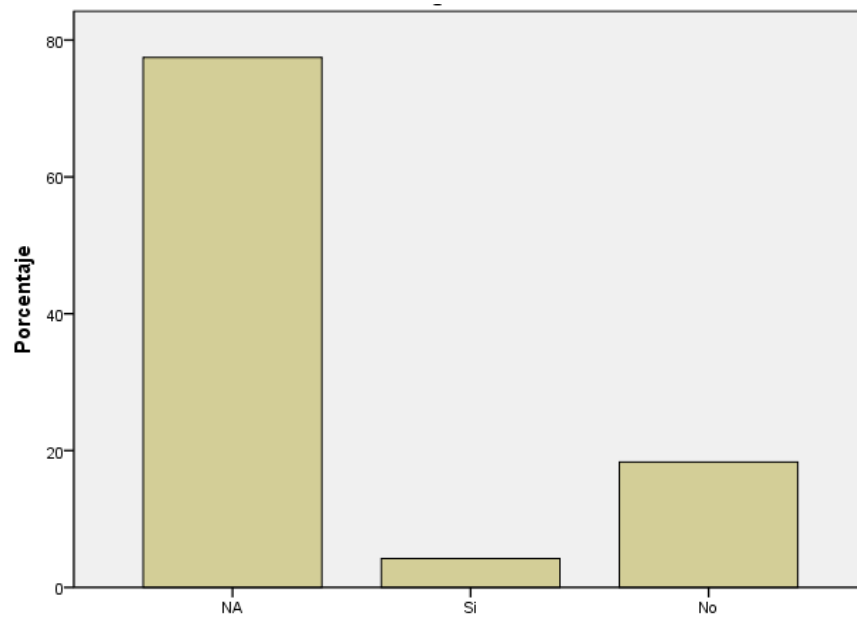


Tabla 53: Complejidad del trámite

Pregunta 53	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NA	55	77.5	77.5	77.5
Válidos Si	3	4.2	4.2	81.7
No	13	18.3	18.3	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 53: Complejidad del trámite



Elaborado por: Gina Vargas N.

## Análisis

El 18.3% de los contribuyentes indicó que no se presentó ninguna complicación con el trámite de la facilidad del pago solicitada, mientras que el 4.2% que sí.

## Interpretación

El que no existan inconvenientes evidencia que los procedimientos que adopta la Administración Tributaria para el Departamento de Cobro permiten a los contribuyente realizar este traite de una manera ágil y sin complicaciones.

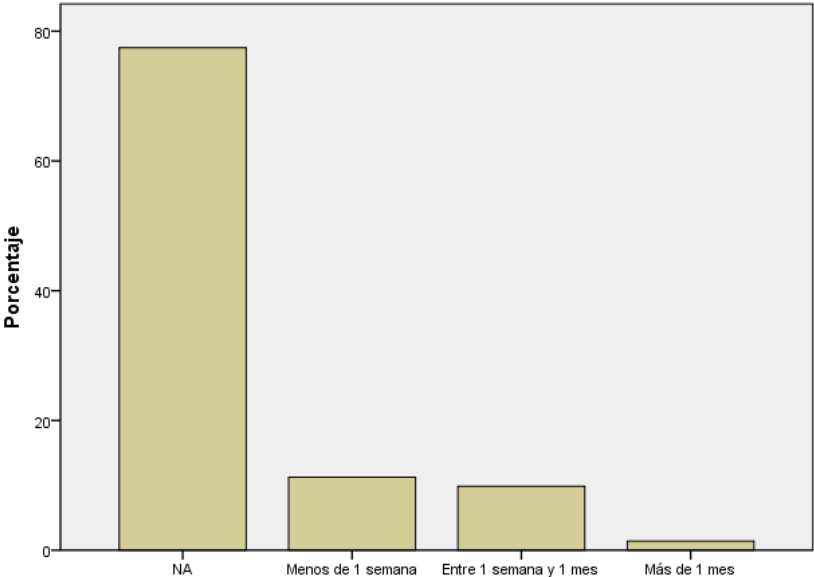
54. ¿Qué tiempo tomó en promedio recibir las facilidades de pago?

Tabla 54: Tiempo para facilidades

Pregunta 54	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NA	55	77.5	77.5	77.5
Menos de 1 semana	8	11.3	11.3	88.7
Válidos Entre 1 semana y 1 mes	7	9.9	9.9	98.6
Más de 1 mes	1	1.4	1.4	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 54: Tiempo para facilidades



Elaborado por: Gina Vargas N.

Análisis

El 11.3% indicó que tardó menos de una semana en recibir las facilidades del pago, el 9.9% que fue entre 1 semana a 1 mes, y el 1.4% que fue más de 1 mes.

Interpretación

Al igual que la pregunta anterior el resultado demuestra que el servicio brindado por el departamento correspondiente dentro del SRI es ágil y permite efectuar el trámite sin complicación en el menor tiempo posible.

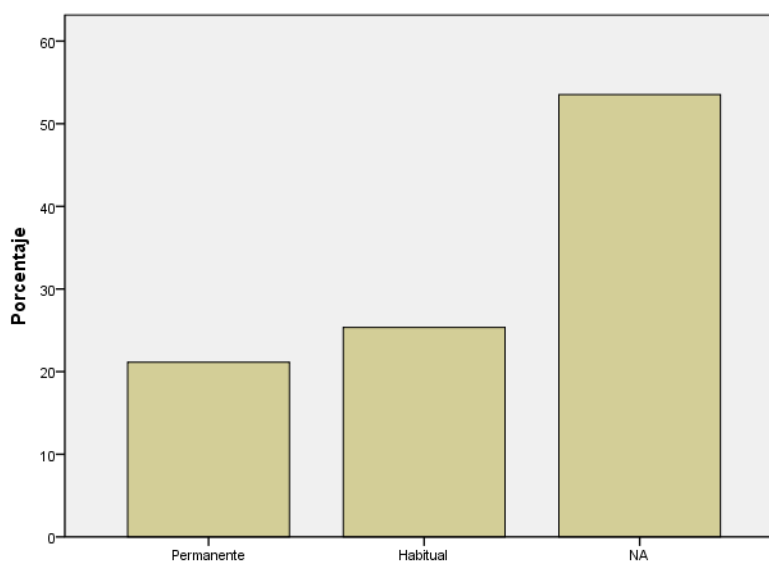
55. Durante los últimos 12 meses, la empresa tuvo que pagar por los servicios de algún asesor o asistente externo (entiéndase a un experto que no labora en forma dependiente en la empresa pero se requiere su apoyo por su especialidad)?

Tabla 55: Pagos por asesoramiento

Pregunta 55	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Permanente	15	21.1	21.1	21.1
Habitual	18	25.4	25.4	46.5
NA	38	53.5	53.5	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 55 : Pagos por asesoramiento



Elaborado por: Gina Vargas N.

### Análisis

El 53.5% de los contribuyentes indicó que no tuvo pagar en los últimos 12 meses por algún asesor para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, el 25.4% que requiere de estos servicios de forma habitual y que el 21.1.% lo hace de forma permanente.

## Interpretación

El que la mayoría de la población no pague un asesor muestra que los sujetos pasivos no desean incurrir en costos adicionales para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

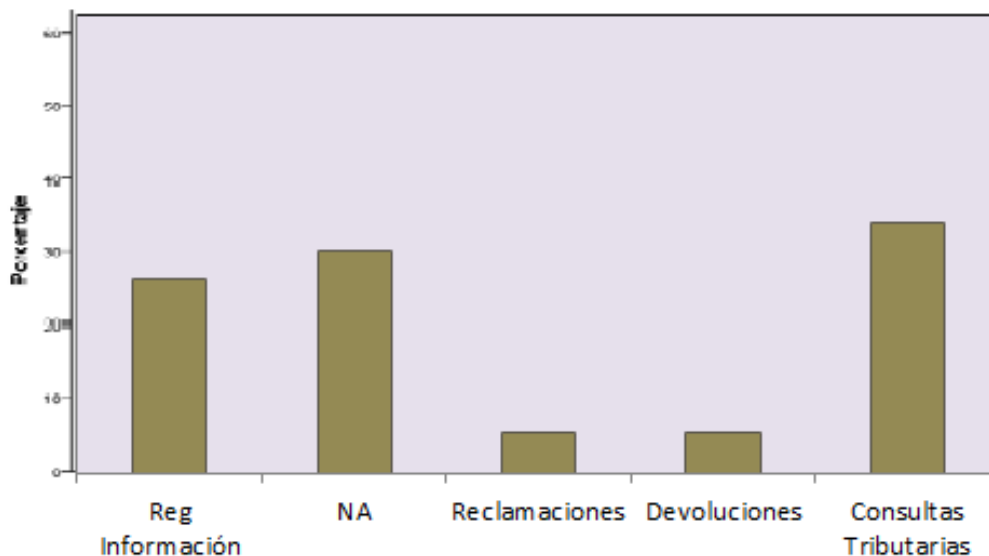
56. Si la respuesta fue SI, por favor ¿para qué trámite/actividad se requiere al asesor externo?

Tabla 56: Trámites con asesores

Pregunta 56		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
Válidos	Req. Información	14	21.9%	42.4%
	NA	26	40.6%	30.3%
	Reclamaciones	3	4.7%	9.1%
	Devoluciones	3	4.7%	9.1%
	Consultas Tributarias	18	28.1%	54.5%
		71	100.0%	193.9%

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 56: Trámites con asesores



Elaborado por: Gina Vargas N.

### Análisis

El 28,1% indica que requirió de un asesor por consultas tributarias, el 21.9% que fue por requerimientos de información y el 4.7% por reclamaciones y devoluciones.

### Interpretación

Los asesores tributarios son requeridos en su mayoría por los contribuyentes para consultas tributarias y requerimientos de información, lo que les genera un costo adicional para el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

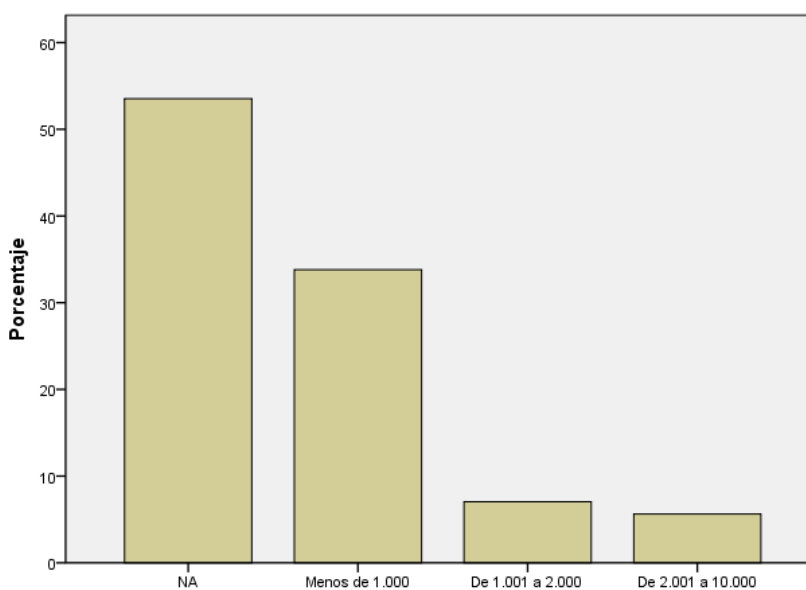
57. ¿Cuánto pagó a dichos asesores para el cumplimiento de las obligaciones tributarias?

Tabla 57: Pago para asesores

Pregunta 57	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NA	38	53.5	53.5	53.5
Válidos	Menos de 1.000	24	33.8	87.3
	De 1.001 a 2.000	5	7.0	94.4
	De 2.001 a 10.000	4	5.6	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 57: Pago para asesores



Elaborado por: Gina Vargas N.

#### Análisis

El 33.8% de los contribuyentes indica haber cancelado menos de 1.000 USD a los asesores, mientras que el 7% canceló de 1.001 USD a 2.000 USD y el 5.6% que fue de 2.001 USD a 10.000 USD.

## Interpretación

Se debe considerar que existen casos en los que se ha cancelado a un asesor tributario la suma de hasta 10.000 USD, lo que claramente representa un gasto no operativo que resta liquidez y competencia a las empresas que incurran en el mismo.

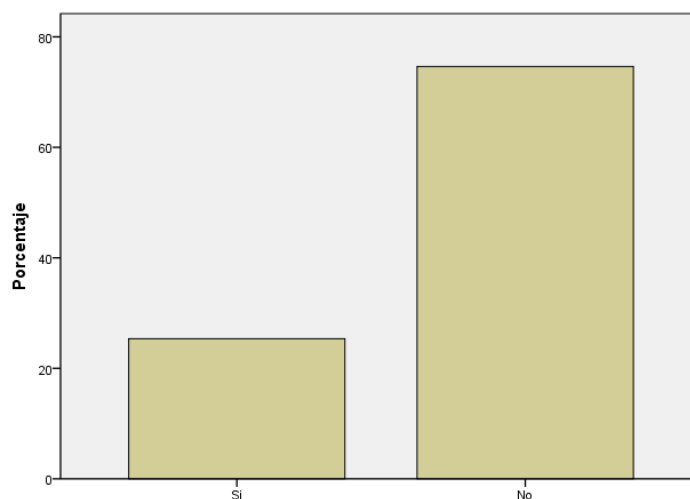
58. Durante los últimos 12 meses, ¿se dieron situaciones excepcionales que hicieron que sus costos de cumplimiento tributario fueran inusualmente elevados o inusualmente reducidos (en relación al tamaño de su empresa)?

Tabla 58: Costos excepcionales

Pregunta 58	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	18	25.4	25.4	25.4
Válidos No	53	74.6	74.6	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 58: Costos excepcionales



Elaborado por: Gina Vargas N.



## Análisis

El 74.6% de los contribuyentes manifestaron que no se dieron situaciones excepcionales que hicieron que sus costos de cumplimiento tributario fueran inusualmente elevados, mientras que el 25.4% indicó que sí.

## Interpretación

Se entenderán por situaciones inusuales la creación de nuevos impuestos o regulaciones por parte de los organismos de control o situaciones como desastres naturales o imprevistos como la pérdida de documentos o de registros contables, que en la mayoría de casos no ha ocurrido.

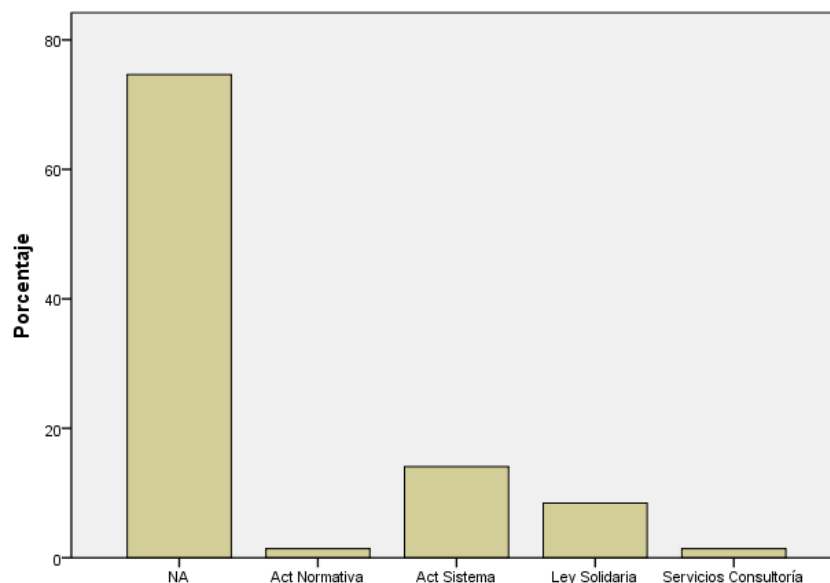
59. Si la respuesta es SI a la pregunta anterior, por favor describa el servicio

Tabla 59: Servicios excepcionales

Pregunta 59	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NA	53	74.6	74.6	74.6
Act Normativa	1	1.4	1.4	76.1
Act Sistema	10	14.1	14.1	90.1
Ley Solidaria	6	8.5	8.5	98.6
Servicios Consultoría	1	1.4	1.4	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 59: Servicios excepcionales



Elaborado por: Gina Vargas N.

### Análisis

El 14.1% de la población indica que la actualización de sus sistemas fue considerada un servicio excepcional, mientras que el 8.5% señaló que la Ley de Contribución Solidaria para los afectados por el terremoto representó un gasto adicional, como los porcentajes más importantes.

### Interpretación

Podemos concluir que aspectos tecnológicos y de control nuevos han influido en la generación de costos adicionales para los contribuyentes.

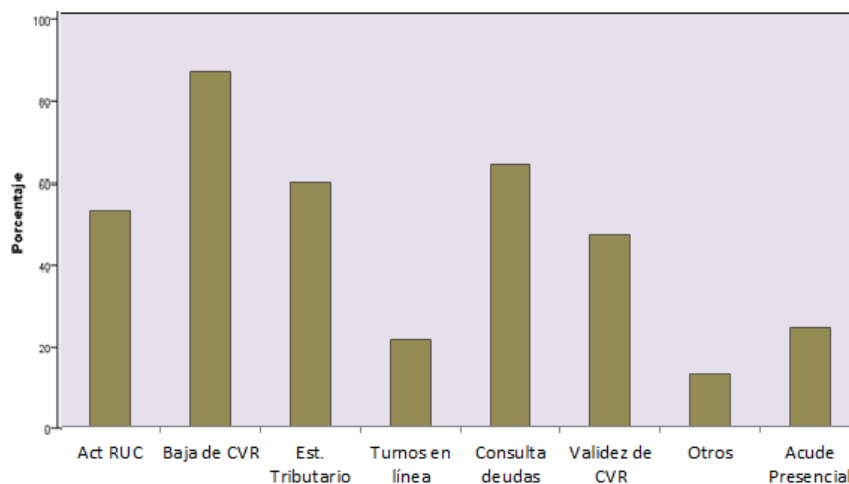
60. ¿Qué trámites realiza usted en línea?

Tabla 60: Trámites en línea

Pregunta 60	Respuestas		Porcentaje de casos
	Nº	Porcentaje	
Act RUC	37	14.3%	52.1%
Baja de CVR	61	23.6%	85.9%
Est. Tributario	42	16.2%	59.2%
Turnos en línea	15	5.8%	21.1%
Consulta deudas	45	17.4%	63.4%
Validez de CVR	33	12.7%	46.5%
Otros	9	3.5%	12.7%
Acude Presencial	17	6.6%	23.9%
Total	259	100.0%	364.8%

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 60: Trámites en línea



Elaborado por: Gina Vargas N.

### Análisis

El 23.6% de los contribuyentes indicó que el trámite que más se realiza por internet es el de baja de comprobantes de venta autorizados, el 17.4% que es la consulta de deudas

tributarias, el 16.2% la consulta del Estado Tributario, el 14.3% la actualización del RUC, el 12.7% la validez de comprobantes de venta autorizados, entre los más importantes.

### Interpretación

Aun cuando existen otro tipo de trámites que se pueden realizar en línea, la mayoría de los contribuyentes continúa subutilizando la plataforma tributaria virtual.

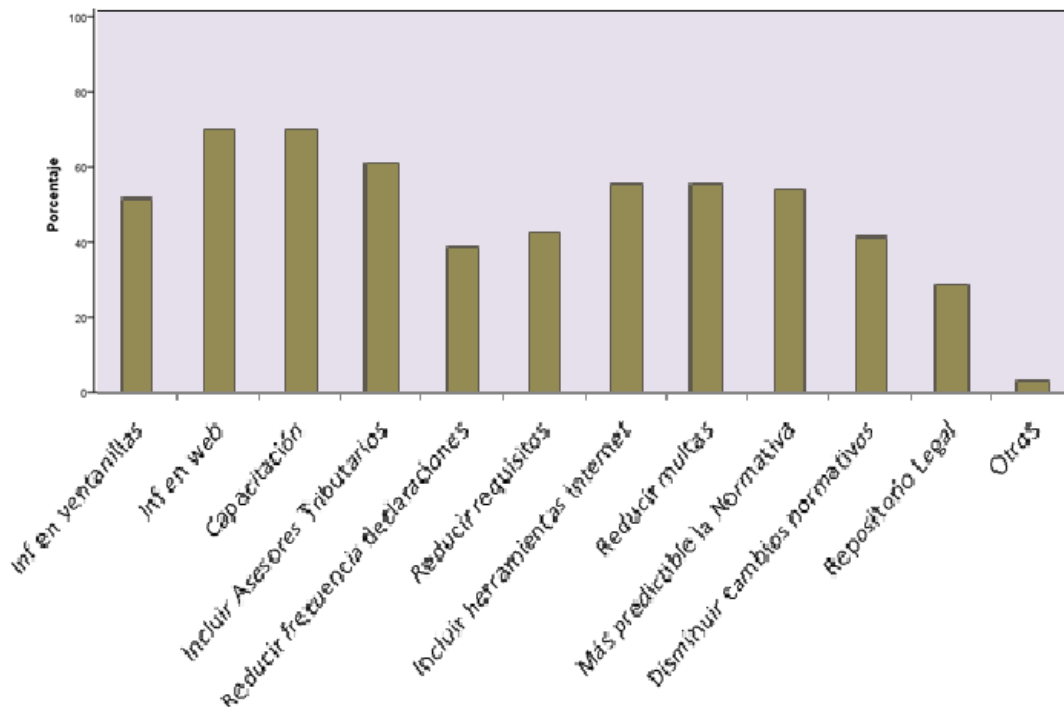
61. ¿Qué tipo de servicio le gustaría que el SRI pueda ofrecer o mejorar para que facilite el cumplimiento tributario?

Tabla 61: Servicios a mejorar

Pregunta 61	Respuestas		Porcentaje de casos
	Nº	Porcentaje	
preg51 <sup>a</sup> Info en ventanillas	36	9.0%	50.7%
Inf oen web	49	12.2%	69.0%
Capacitación	49	12.2%	69.0%
Incluir Asesores Tributarios	43	10.7%	60.6%
Reducir frecuencia de declaraciones	27	6.7%	38.0%
Reducir requisitos	30	7.5%	42.3%
Incluir herramientas internet	39	9.7%	54.9%
Reducir multas	39	9.7%	54.9%
Más predictable la Normativa	38	9.5%	53.5%
Disminuir cambios normativos	29	7.2%	40.8%
Repositorio Legal	20	5.0%	28.2%
Otros	2	.5%	2.8%
Total	401	100.0%	564.8%

Elaborado por: Gina Vargas N.

Gráfico 61: Servicios a mejorar



Elaborado por: Gina Vargas N.

### Análisis

El 12.2% manifestó que desea se mejore la información disponible en la página WEB del SRI, así como el 12.2% adicional que se mejoren los servicios de capacitación ofertados, el 10.7% que se incluyan asesores tributarios y el 9.0% que se mejore la información que se entrega en las ventanillas presenciales, como los porcentajes más importantes.

### Interpretación

Podemos concluir que los sujetos pasivos desean tener mayor acceso en línea a información de tipo de tributaria que les permita afianzar sus conocimientos sobre el cumplimiento de sus obligaciones tributarias

## **COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS:**

A través del presente estudio se ha comprobado que el cumplimiento de las obligaciones tributarias no se ve afectado por los costos atribuibles a las mismas, considerando que no todos los contribuyentes son afectos a todos y cada uno de los impuestos; por tal razón, no están en la obligación de presentar todas las declaraciones y anexos existentes, además los sujetos pasivos incurren en gastos de personal bajo relación de dependencia para el tema del manejo financiero y contable en cuyas actividades se encuentra inmerso el cumplimiento de las obligaciones fiscales que les corresponda.

## CAPÍTULO V

### 5.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1.1. Conclusiones

1. El Ecuador ha diseñado a través de su página web herramientas que permitan disminuir el costo de la transacción tributaria, evitando la atención presencial y generando información en línea, a través de la web se pueden realizar consultas, generar certificados, solicitar devoluciones, pero principalmente se pueden remitir las declaraciones y anexos, incluso con una declaración propuesta para el caso de Impuesto a la Renta de personas naturales no obligadas. Las herramientas SRI Móvil, SRI&yo en línea, permiten optimizar recursos al contribuyente al momento del cumplimiento, lamentablemente estas herramientas no han sido mayormente aprovechadas por gran parte de los contribuyentes.

La Administración Tributaria al momento no cuenta con datos específicos sobre los cuales se pueda evaluar en cuanto ha disminuido la capacidad operativa por el uso de medios electrónicos, ni cuánto ha podido disminuir los recursos el contribuyente con su utilización.

2. La mayoría de contribuyentes usan medios electrónicos para el cumplimiento, esto porque en el tema de declaraciones la norma así lo exige, lo que permite disminuir tiempo en el cumplimiento, desde la declaración hasta el pago que en su mayoría se realiza a través de convenio de débito, si bien los sistemas se adaptan al cumplimiento de las obligaciones, éstos son actualizados conforme las reformas tributarias, que en ocasiones son frecuentes; sin embargo, estas actualizaciones conforme los datos de la mayoría de encuestados oscila entre 30 minutos y una hora, las declaraciones mensuales no son complejas, pues cada registro se realiza por lo general con cada transacción, cumplir con el envío de declaraciones no lleva mas allá de cinco horas, tiempo que se extiende en el caso de Impuesto a la Renta en

dos horas aproximadamente por temas de conciliación tributaria. Los tiempos de respuesta de la herramienta DIMM son aceptables y el envío a través de la web es eficiente.

3. El costo mayor en el cumplimiento de las obligaciones fiscales lo representa el pago de la remuneración a empleados encargados del registro, gestión y liquidación de los impuestos, conforme a la información presentada, todos los contribuyentes necesitan al menos una persona que gestione los temas contables y tributarios, mientras que un grupo minoritario de contribuyentes necesitan de cinco personas o más para cumplir con las obligaciones del Régimen del Sistema Tributario, el personal a destinar tiene relación con la transaccionalidad de la actividad y con las obligaciones a presentar, a mayor estructura del sujeto pasivo, mayor costo.
4. Así también existe un costo de capacitación asociado con temas de actualización, a lo que hay que agregar costos de iniciación como el tema del sistema contable cuyos costos oscilan entre USD \$1,000.00 y \$2,000.00 dólares en su mayoría, este costo se incrementa cuando existen reformas tributarias, aproximadamente USD \$ 500.00 dólares le cuesta en promedio al 90% de los contribuyentes actualizar sus sistemas dependiendo el tipo de reforma.
5. El costo asociado con la contratación de un asesor externo bordea los USD \$1,000.00 lo que representa un cargo no planificado. Para cancelar sus declaraciones, la mayoría de los contribuyentes optaron por el pago de contado o en su defecto lo hicieron a través de diferimiento propio como préstamos bancarios o tarjetas de crédito.

Se debe considerar que existen casos en los que se ha cancelado a un asesor tributario la suma de hasta USD \$10,000.00, lo que representa un gasto no operativo que resta liquidez y competencia a las empresas que incurran en el mismo.

6. Podemos determinar que el impuesto más representativo a cumplir por parte de los contribuyentes es el impuesto a la renta, precedido el impuesto al valor agregado,



mientras que el de menos margen de obligaciones adicionales es el impuesto a los consumos especiales, entonces en su defecto esto provoca obligaciones adicionales que en la mayoría son el anexo transaccional simplificado (ATS) seguido por el anexo de relación de dependencia (RDEP), de menor preocupación el anexo COPCI, gran parte de los encuestados manifiestan no tener ninguna dificultad en el tratamiento de estas obligaciones ya que la mayoría de encuestados son profesionales relacionados con el ámbito tributario. Un gran número de la población encuestada señala que la acción de control tomó más de 8 horas, lo que representa un tiempo asignado para el cumplimiento de las obligaciones tributarias adicional a las labores habituales que debe efectuar el contribuyente.

7. Podemos sostener que el SRI en su función de central tributario como medio de capacitación utiliza el internet, es por ello que los contribuyentes en su mayoría son más tecnológicos, así lo respalda el aumento significativo del medio de pago a través de convenio de débito, puesto que la Administración Tributaria en sus programas de aprendizaje tributario sostiene que la mayoría de contribuyentes no encuentran mayor dificultad tributaria ya que los mismos manifiestan que la Administración Tributaria tiene herramientas de control eficientes con las cuales no poseen inconvenientes.

Como resultado de estos medios de control y cumplimiento, los contribuyentes consideran a la Administración Tributaria como un ente ético y confiable, así lo manifiesta la mayoría de sus usuarios, quienes estiman que los impuestos que recauda el SRI generalmente cumplen con los objetivos del Estado.

Por otro lado, podemos deducir que aunque la mayoría de usuarios cumplen sus obligaciones por exigencia, se está creando conciencia tributaria en la colectividad, aunque se han logrado grandes avances en estos temas. Entre los proyectos que se encuentran en marcha es la facturación electrónica, que la mayoría de gente lo desconoce o no accede por el momento a este servicio, pero que sin duda alguna aportará grandes beneficios al Fisco, al propio contribuyente e inclusive al medio ambiente por cuanto representa un ahorro significativo de papel.

### **5.1.2. Recomendaciones**

1. Medir el impacto del uso de las herramientas que dispone la Administración Tributaria a fin de disminuir el costo de cumplimiento, socializar a los ciudadanos y contribuyentes el uso de la página web a través de talleres prácticos, envío de información relacionada con actualizaciones así como el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias mediante medios electrónicos, canales de atención, redes sociales entre otros, es conveniente además fortalecer este tipo de temas con los estudiantes universitarios en su rol de vinculación con la colectividad, a fin de que sean éstos multiplicadores del conocimiento.
2. Establecer una reforma legal que le permita al contribuyente tener confianza en el sistema y que los cambios a la normativa tributaria se efectúen únicamente por defectos episódicos que pueda mantener la normativa, esto permitirá disminuir costos de actualización, capacitación y mejoramiento de los sistemas contables que manejan los contribuyentes para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.
3. Establecer el uso de la facturación electrónica como una obligación mandatoria para los contribuyentes obligados a llevar contabilidad, esto atendiendo al principio de generalidad que es uno de los establecidos en la Constitución de la República del Ecuador, situación que generará bienestar dentro de una gran parte del universo de contribuyentes, puesto que al ser mayor la porción de sujetos pasivos con obligaciones similares, éstos se sienten en igualdad de condiciones fiscales, además que la utilización de la facturación electrónica permitirá la elaboración de los anexos de manera más ágil y eficiente.
4. Fortalecer los programas de educación y cultura tributaria, dotar de las herramientas necesarias a los contribuyentes para su cumplimiento, generar repositorios legales de sentencias, determinaciones, principales glosas a fin de que los sujetos pasivos no cometan errores, no confundir las facultades de la administración de tal forma que la devolución sea eficiente.

5. Ubicar ventanillas de información y atención al contribuyente en lugares de interés público tales como centros comerciales, los cuales den atención permanente y con un horario extendido a fin de que los sujetos pasivos puedan aprovechar el tiempo en hacer la diligencia por la cual acudieron a dicho lugar y además obtener información de primera mano y correcta para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

1. **ASAMBLEA NACIONAL, (2008).** *Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno*
2. **ASAMBLEA NACIONAL, (2008).** *Reglamento para la Aplicación de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno*
3. **ATALIBA, G.** (1977). Hipótesis de incidencia tributaria. Fundación de Cultura Universitar
4. **BERGMAN, M., & NEVAREZ, A.** (2005). ¿Evadir o pagar impuestos? Una aproximación a los mecanismos sociales del cumplimiento. *Política y gobierno*, 12(1), 9-40.
5. **EYSSAUTIER DE LA MORA, M., & DE LA MORA, M. E.** (2006). Metodología de la investigación: desarrollo de la inteligencia.
6. **GALEANO, M. E.** (2004). Diseño de proyectos en la investigación cualitativa. Universidad Eafit.
7. **GÓMEZ, M. M.** (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica. Editorial Brujas.
8. **HERNÁNDEZ SAMPIERI, R., FERNÁNDEZ COLLADO, C., & BAPTISTA LUCIO, P.** (2010). Metodología de la investigación. *México: Editorial Mc Graw Hill.*
9. **HERRERA, L., & NARANJO, F. OTROS.**(2008). Tutoría de la investigación Científica.
10. **PUCHULÚ T., P.** (2008-04). Los costos de cumplimiento tributarios para pequeñas y medianas empresas. Disponible en <http://www.repositorio.uchile.cl/handle/2250/111808>
11. **ERNESTO, R. M.** (2005). Metodología de la Investigación. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.
12. **Cuenca, U.d.** (10 de 2014). UCUENCA.EDU.EC. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec>
13. **SRI.** (12 DE 2011). Plan estratégico 2012-2015. Ecuador
14. **Congreso.** (14 de junio de 2005). Código Tributario Registro Oficial 38.

## ANEXO No. 1

### CUESTIONARIO

#### Instrucciones generales:

#### Objetivo:

El presente cuestionario tiene como objetivo establecer los costos internos y externos del cumplimiento de las obligaciones tributarias que tiene los contribuyentes, adicionales al pago mismo de los tributos.

#### Temas a considerar:

- Procede la encuesta una vez que se hayan respondido los puntos cinco y seis, Y SIEMPRE Y CUANDO SE ENCUENTRE EN ESTADO ACTIVO
- Lea las preguntas y responda objetivamente si una de las respuestas no conoce registre N/A
- Todas las preguntas formuladas que requieran respuestas de cantidad de dinero, se refiere específicamente a dólares de los Estados Unidos.
- Para proporcionar información acerca del tiempo invertido en las actividades para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, deberá consignar el tiempo expresado en "minutos por persona". Ejemplo: Si tres empleados invierten 20 minutos, cada uno para conciliar y ajustar cuentas, deberá consignar 60 minutos en dicha actividad

#### SECCIÓN 1 — CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA

<b>1</b> Por favor señalar ¿quién responderá las preguntas de este cuestionario? Gerente/Administrador o responsable Contador	

<b>2</b> ¿Cuál es la actividad económica principal de su negocio? Descripción de la actividad:
---

<b>3</b> ¿Cuál es el número de RUC del contribuyente?
---

<b>4</b> Señale la dirección y número telefónico del establecimiento principal Dirección: _____ Teléfono: _____
---

<b>5</b> ¿Cuál fue el nivel de ingresos anual obtenido por su empresa o negocio en el último ejercicio fiscal? (marcar sólo 1 opción) \$100,001 – \$1'000,000 \$1'000,001 – \$5'000,000 Más de \$5 millones	

<b>6</b> ¿Cuántos trabajadores laboran en su empresa? 10 a 49 50 a 199 Más de 200	

<b>7</b> Señale cuáles fueron los costos aproximados incurridos para el inicio de actividades del negocio. Entre \$1 y \$1000 \$1001 y \$5000 Más de \$5000	

**Obligaciones fiscales:**

<p><b>8</b> ¿A qué impuestos se encuentra afecta su empresa o negocio? (marcar todos los que apliquen)</p> <p>Impuesto al Valor Agregado</p> <p>Impuesto a los Consumos Especiales</p> <p>Impuesto a la Renta</p> <p>Anticipo de Impuesto a la Renta</p> <p>Impuesto a la salida de divisas</p> <p>Impuesto a la propiedad de vehículos motorizados</p> <p>Otros</p> <p>_____</p>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>

<p><b>9</b> ¿Qué obligaciones tributarias debe cumplir usted adicional a la presentación de declaraciones? (marcar todos los que apliquen)</p> <p>Anexo transaccional</p> <p>Anexo REOC</p> <p>Anexo RDEP</p> <p>Anexo de gastos personales</p> <p>Anexo socios, partícipes o accionistas</p> <p>Anexo de dividendos</p> <p>Anexo de incentivos y beneficios tributarios COPCI</p> <p>Informe de cumplimiento tributario (ICT)</p> <p>Declaración patrimonial</p> <p>Otros</p> <p>_____</p>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>

<p><b>10</b>Cuál de las obligaciones fiscales le denota mayor complejidad y porqué?</p> <p>Cuál:</p> <p>_____</p> <p>Porqué?</p> <p>_____</p>
---

<p><b>11</b>Cuál es la transaccionalidad promedio mensual de compras y ventas de su negocio?</p> <p>10 a 100 registros</p> <p>101 a 500 registros</p> <p>Más de 500 registros</p>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>

<p><b>12</b> ¿Utiliza usted el Internet para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias?</p> <p>Si.....</p> <p>No</p>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>

<p><b>13</b> Señale cuál es el medio de pago así como el costo mensual asociado (en caso de existir) y el tiempo que dedica al pago de los impuestos:</p> <p>Convenio de débito</p> <p>Tarjeta de crédito</p> <p>Pago a través de IFIS</p> <p>Notas de crédito, TBC, etc.</p> <p>Otros:</p>	No. Transacciones	Costo	Tiempo

14		Nunca	Rara vez	Usualmente	Siempre
Responda a las siguientes preguntas:					
El sistema tributario es de fácil comprensión y aplicación					
Por qué?					
La administración tributaria tiene mecanismos eficientes que le ayudan a cumplir con sus obligaciones tributarias?					
Por qué?					
La administración tributaria es ética y confiable					
Por qué?					
Usted cree que con los impuestos que se pagan el Estado cumple con sus objetivos?					
Por qué?					
Diría Usted que el ciudadano de su país es cumplidor de las leyes tributarias?					
Por cultura tributaria					
Por moral tributaria					
Por exigencia					

## SECCIÓN 2 — CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

### Registro de operaciones contables (Costos internos)

15	¿A través de qué medio realiza el registro de sus operaciones para cumplir con la legislación tributaria? (marcar sólo 1 opción)	
	En registros/libros físicos	
	En registros/libros computarizados	
	Otros:	

16	¿Para el registro y procesamiento de las transacciones del contribuyente ¿utiliza algún sistema contable?	
	Si	
	No	

17	En caso de que la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa ¿Cuánto le costó el sistema contable?	
	Menos de \$1000	
	Entre \$1000 y \$2000	
	Más de \$2000	

18	Si no existieran obligaciones tributarias que cumplir, ¿Utilizaría un sistema contable de menor costo?	
	Si	
	No	

19	En los casos de reformas tributarias, existe un costo asociado para la adecuación del sistema contable?	
	Menos de \$500	
	Entre \$501 y \$1000	
	Más de \$1000	

20	En el negocio, ¿Se ha implementado la facturación electrónica?, de ser así ¿Cuál ha sido el costo de implementación?	Costo
	Si	
	No	

21	¿El archivo de la documentación financiera y/o contable le representa algún importe adicional? Menos de \$500 Entre \$501 y \$1000 Más de \$1000	SI	NO

Para las siguientes preguntas, indique ¿cuántos minutos por persona invierte en las siguientes actividades? Consignar 0 para las actividades que no realiza.

22	¿De cuántas personas dispone para el manejo contable y que realicen actividades para el cumplimiento de las obligaciones tributarias en su negocio? Nº personas:
----	---

23	¿Cuál es el valor mensual que paga por concepto de sueldos u honorarios (Incluido beneficios sociales) a las personas encargadas del manejo contable? _____
----	--

24	Preparación de la información (Tiempo) y en caso de que exista un costo asociado favor indicar el mismo: Ajuste y mantenimiento del sistema contable conforme a la normativa tributaria vigente Validar mayores y reportes contables Preparar saldos contables Elaborar la conciliación tributaria y calcular el valor a pagar	Renta	IVA	Retenciones	Otros

25	Elaboración de la declaración: Llenar el formulario borrador en concordancia con los saldos de los estados financieros Elaborar la declaración en el programa DIMM o sistema contable propio Verificar posibles inconsistencias en la información de la declaración Generar y guardar el archivo XML de la declaración	Renta	IVA	Retenciones	Otros

26	Presentación de la declaración : Ingresar a 'Servicios en línea' del SRI Cargar y confirmar el envío exitoso de la declaración	Renta	IVA	Retenciones	Otros

27	Pago: Generar el CEP (Comprobante Electrónico de Pago) Realizar el pago con convenio de débito o pago en instituciones financieras (IFI), ya sea por ventanilla o canales web	Renta	IVA	Retenciones	Otros

28	Elaboración y presentación de los anexos: Ajuste y mantenimiento del sistema contable conforme a la normativa tributaria vigente Consolidar la información y/o conciliar saldos Elaborar el anexo en el programa contable (si aplica) Elaborar y validar el anexo en el DIMM Anexos, si aplica Generar el talón resumen Revisar y aprobar la información del anexo Cargar el anexo por Servicios en Línea (en caso de que aplique) Cargar el anexo en ventanilla, incluye tiempo de traslado, espera y atención	Anexo transaccional	REOC	RDEP	Socios, Partícipes o accionistas	Gastos personales	Otros



**29** ¿Durante los últimos 12 meses ha sido sancionado por incumplir o pagar fuera de plazo alguna obligación?

Si

No

Cuánto:

Motivo:

---

**Orientación para el cumplimiento de obligaciones tributarias**

**30** ¿Qué medio(s) emplea y cuál es el costo asociado promedio para obtener información para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias? (marque las que correspondan)

	Costo mensual
Folletos del SRI	<input type="text"/>
Portal WEB del SRI	<input type="text"/>
Capacitaciones del SRI	<input type="text"/>
Capacitaciones externas	<input type="text"/>
Periódicos	<input type="text"/>
Radio	<input type="text"/>
Televisión	<input type="text"/>
Correos electrónicos	<input type="text"/>
Especialista tributario	<input type="text"/>
Amigos y familiares	<input type="text"/>
Teléfono SMS	<input type="text"/>
Otros:	<input type="text"/>

---

**31** Con el objetivo de informarse sobre las novedades tributarias, Cuánto tiempo le toman las Coordinaciones con los responsables del asesoramiento tributario (interno y/o externo)?

Nº minutos:

**32** ¿Cuánto tiempo le toma el aprendizaje respecto a las normas y procedimientos tributarios (nuevos o existentes), ej.: consulta en internet, acudir a oficinas de asistencia/servicios de la administración tributaria, etc.?

Nº minutos:

**Control tributario**

**33** ¿Ha tenido alguna acción de control de la Administración tributaria durante los últimos 12 meses?

Si

Cuál?  Deberes formales  Control de diferencias  Auditoría  Otros

No

**34** ¿Cuánto tiempo le demandó el cumplir con la acción de control?

Nº minutos:

**35** ¿Tuvo que incurrir en algún costo externo (ej.: honorarios al contador o asesor externo) u otros costos?

Qué costos?:

Valor aproximado:

**Solicitud de devoluciones**

36	¿Ha realizado solicitudes de devolución de impuestos durante los últimos 12 meses?	
		Si
		No

37	Estimar el tiempo y costo asociado promedio del medio utilizado para solicitar la devolución de impuestos	Costo	Tiempo
		Personal interno de la empresa	
		Asesor externo especializado	

38	¿Qué tiempo tomó — en promedio — recibir la devolución solicitada?	
		menos de 2 semanas
		3 a 4 semanas (1 mes)
		Más de 1 mes

**Reclamaciones (Impugnaciones)**

39	¿Ha presentado recursos impugnativos contra actos de la Administración Tributaria en los últimos 12 meses?	
		Si
		No

40	Estimar el tiempo y costo asociado promedio del medio utilizado para realizar el trámite de impugnación	Costo	Tiempo
		Personal interno de la empresa	
		Asesor externo especializado	

41	¿Qué tiempo tomó en promedio recibir la conclusión definitiva del procedimiento de impugnación?	
		menos de 1 mes
		Más de 1 mes y menos de 3 meses
		Más de 3 meses

**Cobro**

42	¿Ha solicitado facilidades de pago a la Administración Tributaria en los últimos 12 meses?	
		Si
		No

43	Estimar el tiempo y costo asociado promedio del medio utilizado para solicitar las facilidades de pago	Costo	Tiempo
		Personal interno de la empresa	
		Asesor externo especializado	

44	Considera que el trámite para solicitar facilidades de pago fue complejo?	
		Si
		No
		Porqué? _____

<b>45</b> ¿Qué tiempo tomó en promedio recibir las facilidades de pago? menos de 1 semana Entre 1 semana y 1 mes Más de 1 mes	

**SECCIÓN 3 — COSTOS EXTERNOS**

<b>46</b> Durante los últimos 12 meses, la empresa tuvo que pagar por los servicios de algún asesor o asistente externo (entiéndase a un experto que no labora en forma dependiente en la empresa pero se requiere su apoyo por su especialidad)?  Si Permanente Eventual No	

<b>47</b> Si la respuesta fue SI, por favor ¿para qué trámite/actividad se requiere al asesor externo? (marcar todos los que apliquen) Registro de información Declaración y pagos Auditoría Reclamaciones Devoluciones Consultas tributarias	

<b>48</b> ¿Cuánto pagó a dichos asesores para el cumplimiento de las obligaciones tributarias?  Menos de \$1,000 de \$1,001 a \$2,000 de \$2,001 a \$10,000 de \$10,001 a \$20,000 más de \$20,000	Asesor Contable externo	Asesor Legal externo

**SECCIÓN 4 — OTROS COSTOS Y SERVICIOS**

<b>49</b> Durante los últimos 12 meses, ¿se dieron situaciones excepcionales que hicieron que sus costos de cumplimiento tributario fueran inusualmente elevados o inusualmente reducidos (en relación al tamaño de su empresa)?  Si No	

<b>50</b> Si la respuesta es SI a la pregunta anterior, por favor conteste lo siguiente: Descripción breve del servicio: _____ Costo asociado: _____
---

<b>51</b> ¿Qué trámites usted realiza en línea? Actualización del RUC Baja de comprobantes de venta Estado tributario Turnos en línea Consulta de deudas Validez de comprobantes de venta Otros Acude a la atención presencial	

<b>52</b> ¿Qué tipo de servicio le gustaría que el SRI pueda ofrecer o mejorar para que facilite el cumplimiento tributario? Mejorar la información en las ventanillas Mejorar la información en la página web o call center Ofrecer/mejorar la capacitación en temas tributarios Incluir asesores tributarios Reducir la frecuencia de declaración de los impuestos y anexos Reducir o eliminar requisitos Incluir herramientas y servicios en Internet (Ej contabilidad, registro, actualización de datos, etc) Reducir las multas y sanciones Hacer más predecible la normativa tributaria La existencia de una reforma integral que disminuya los cambios normativos Repositorio Legal Otros _____	

<b>53</b> ¿Cuánto tiempo estima se ahorró mensualmente con la utilización de la web de la Administración Tributaria? _____
---

<b>54</b> Señale el nombre de la persona que respondió la encuesta _____
---

<b>55</b> Señale el nombre de la persona que realizó la encuesta _____
---