

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría CPA.**

Tema:

**“El costo de la obligación tributaria y su relación con los servicios en línea
implementados por la administración tributaria en la ciudad de Ambato”**

Autora: Chávez Álvarez, María Fernanda

Tutor: Dr. Flores Brito, Santiago Xavier

Ambato – Ecuador

2020

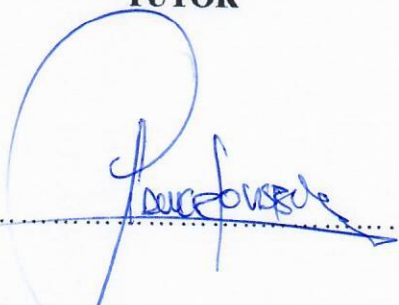
APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Santiago Xavier Flores Brito con cédula de identidad No. 060289856-1, en mi calidad de Tutora del proyecto de investigación sobre el tema: **“EL COSTO DE LA OBLIGACIÓN TRIBUTARIA Y SU RELACIÓN CON LOS SERVICIOS EN LÍNEA IMPLEMENTADOS POR LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA CIUDAD DE AMBATO”**, desarrollado por María Fernanda Chávez Álvarez, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Septiembre 2020.

TUTOR



Dr. Santiago Xavier Flores Brito Mg.

C.I. 060289856-1

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, María Fernanda Chávez Álvarez con cédula de identidad No. 180490979-2, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto de investigación, bajo el tema: **“EL COSTO DE LA OBLIGACIÓN TRIBUTARIA Y SU RELACIÓN CON LOS SERVICIOS EN LÍNEA IMPLEMENTADOS POR LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA CIUDAD DE AMBATO”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Septiembre 2020.

AUTORA



María Fernanda Chávez Álvarez
C.I. 180490979-2


CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Septiembre 2020.

AUTORA



.....
María Fernanda Chávez Álvarez

C.I. 180490979-2

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto de investigación, sobre el tema: **“EL COSTO DE LA OBLIGACIÓN TRIBUTARIA Y SU RELACIÓN CON LOS SERVICIOS EN LÍNEA IMPLEMENTADOS POR LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA CIUDAD DE AMBATO”**, elaborado por María Fernanda Chávez Álvarez, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Septiembre 2020.



Dra. Mg. Tatiana Valle

PRESIDENTE



Dr. Fabián Mera

MIEMBRO CALIFICADOR



Dr. Mauricio Arias

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación está dedicado en primer lugar a Dios, quien me dio la fortaleza, la sabiduría, todas y cada una de las bendiciones que pude alcanzar en mi vida.

Es para mí una gran satisfacción poder dedicar este logro a mis padres a quienes les debo todo lo que soy en la actualidad, son mi pilar fundamental en la vida y con todo lo que me han enseñado hoy puedo decir que soy una mejor persona gracias a ellos.

Fueron siempre mi motivación para ser mejor cada día y gracias a todos los valores y reglas que me supieron dar se merecen ser la motivación de todos mis logros.

María Fernanda Chávez Álvarez

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome la sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas, a todas las personas que compartieron conmigo en esta etapa de aprendizaje y crecimiento, a mi familia, mis compañeros y profesores por impartirnos todos sus conocimientos.

Y un agradecimiento especial a mi tutor el Dr. Santiago Flores, por haberme guiado, no solo en la elaboración del presente proyecto de investigación, sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.

María Fernanda Chávez Álvarez

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “EL COSTO DE LA OBLIGACIÓN TRIBUTARIA Y SU RELACIÓN CON LOS SERVICIOS EN LÍNEA IMPLEMENTADOS POR LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA CIUDAD DE AMBATO”,

AUTORA: María Fernanda Chávez Álvarez

TUTOR: Dr. Santiago Xavier Flores Brito

FECHA: Septiembre 2020

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo está enfocado al análisis del costo de la obligación tributaria y la incidencia de los servicios en línea implementados por el Servicio de Rentas Internas con enfoque en el cumplimiento de las Obligaciones Tributarias de los contribuyentes, mediante el estudio de las variables se determinó los parámetros requeridos para llegar a una conclusión en cuanto a las obligaciones y el costo que les implica a los contribuyentes ante la Administración Tributaria.

Facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de las obligaciones, es el desafío de la administración tributaria, para ello pone a disposición servicios en línea para el cumplimiento de las mismas, no siendo así este un factor para los contribuyentes se generan costos adicionales a su actividad económica al momento de cumplir con estas obligaciones.

En definitiva, el propósito primordial de éste trabajo está en identificar los costos y tiempos de cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes no obligados a llevar contabilidad de la ciudad de Ambato.

PALABRAS DESCRIPTORAS: COSTO OBLIGACIÓN TRIBUTARIA, SERVICIOS EN LÍNEA, CONTRIBUYENTES, COSTO DE CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING
CAREER OF ACCOUNTING AND AUDITING

TOPIC: “THE COST OF THE TAX OBLIGATION AND ITS RELATION TO THE ONLINE SERVICES IMPLEMENTED BY THE TAX ADMINISTRATION IN THE CITY OF AMBATO”,

AUTHOR: María Fernanda Chávez Álvarez

TUTOR: Dr. Santiago Xavier Flore Brito

DATE: September 2020

ABSTRACT

This work is focused on the analysis of the cost of the tax obligation and the incidence of the online services implemented by the Internal Rents Service with a focus on the fulfillment of the Tax Obligations of the taxpayers, by means of the study of the variables, the parameters required to reach a conclusion regarding the obligations and the cost that the taxpayers imply before the Tax Administration.

Making it easier for taxpayers to comply with their obligations is the challenge of the tax administration, for this it makes available online services to comply with them, this being not a factor for taxpayers, additional costs are generated for their economic activity at the time of complying with these obligations.

Ultimately, the primary purpose of this work is to identify the costs and times of compliance with the tax obligations of taxpayers not obliged to keep accounts of the city of Ambato.

KEYWORDS: COST OF TAX LIABILITY, ONLINE SERVICES, TAXPAYERS, COST OF TAX COMPLIANCE.

ÍNDICE GENERAL

| CONTENIDO | PÁGINA |
|---------------------------------------|--------|
| PÁGINAS PRELIMINARES | |
| PORTADA | i |
| APROBACIÓN DEL TUTOR | ii |
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA | iii |
| CESIÓN DE DERECHOS | iv |
| APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO..... | v |
| DEDICATORIA..... | vi |
| AGRADECIMIENTO | vii |
| RESUMEN EJECUTIVO | viii |
| ABSTRACT | ix |
| ÍNDICE GENERAL..... | x |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | xii |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | xiii |

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

| | |
|---|---|
| 1.1. Justificación..... | 1 |
| 1.1.1. Justificación teórica | 1 |
| 1.1.2. Justificación metodológica | 3 |
| 1.1.3. Justificación práctica..... | 4 |
| 1.1.4. Formulación del problema de investigación..... | 7 |
| 1.2. Objetivos | 7 |
| 1.2.1. Objetivo general..... | 7 |
| 1.2.2. Objetivos específicos | 7 |

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

| | |
|---|---|
| 2.1. Revisión de literatura | 8 |
| 2.1.1. Antecedentes investigativos..... | 8 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| 2.1.2. Fundamentos teóricos | 11 |
| 2.2. Hipótesis..... | 14 |

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA

| | |
|--|----|
| 3.1. Recolección de la información..... | 15 |
| 3.2. Tratamiento de la información | 17 |
| 3.3. Operacionalización de las variables | 18 |

CAPÍTULO IV
RESULTADOS

| | |
|--|----|
| 4.1. Resultados y discusión | 21 |
| 4.2. Verificación de la hipótesis o fundamentación de las preguntas de investigación | 44 |
| 4.3. Limitaciones del estudio | 47 |

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

| | |
|---------------------------|----|
| 5.1. Conclusiones | 48 |
| 5.2. Recomendaciones..... | 49 |
| BIBLIOGRAFÍA | 50 |

ANEXOS

| | |
|--------------|----|
| ANEXO 1..... | 52 |
|--------------|----|

ÍNDICE DE TABLAS

| CONTENIDO | PÁGINA |
|---|--------|
| Tabla 1: Detalle servicios en línea SRI..... | 5 |
| Tabla 2: Variable Dependiente: Costo de la obligación tributaria..... | 19 |
| Tabla 3: Variable Independiente: Servicio en línea..... | 20 |
| Tabla 4: Horas al mes en la presentación de sus obligaciones..... | 21 |
| Tabla 5: Número de transacciones promedio mensual compras y ventas..... | 23 |
| Tabla 6: Requiere un asesor externo..... | 24 |
| Tabla 7: Costo por asesor externo..... | 25 |
| Tabla 8: Tiempo para el registro contable de transacciones..... | 27 |
| Tabla 9: Sistema contable..... | 28 |
| Tabla 10: Costo del Sistema contable..... | 29 |
| Tabla 11: Tipo de comprobantes autorizados que emite..... | 30 |
| Tabla 12: Costo de implementación de comprobantes electrónicos..... | 32 |
| Tabla 13: Emplea algún medio de información para las obligaciones tributarias | 33 |
| Tabla 14: Medio de información para las obligaciones tributarias..... | 34 |
| Tabla 15: Tiempo para informarse de sus obligaciones tributarias..... | 36 |
| Tabla 16: Medio(s) para el pago de su obligación tributaria..... | 37 |
| Tabla 17: Acción de control o requerimiento del SRI..... | 38 |
| Tabla 18: Tipo de acciones por partes del SRI..... | 39 |
| Tabla 19: Tiempo en cumplir con el requerimiento del SRI..... | 41 |
| Tabla 20: Costo externo adicional..... | 42 |
| Tabla 21: Costo externo adicional por trámite..... | 43 |
| Tabla 22: Frecuencias Observadas..... | 46 |
| Tabla 23: Frecuencias Esperadas..... | 46 |
| Tabla 24: Cálculo del Chi Cuadrado..... | 46 |

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

| CONTENIDO | PÁGINA |
|--|--------|
| Ilustración 1: Horas al mes en la presentación de sus obligaciones..... | 22 |
| Ilustración 2: Número de transacciones promedio mensual compras y ventas | 23 |
| Ilustración 3: Requiere un asesor externo | 24 |
| Ilustración 4: Costo por asesor externo | 26 |
| Ilustración 5: Tiempo para el registro contable de transacciones | 27 |
| Ilustración 6: Sistema contable..... | 28 |
| Ilustración 7: Costo del Sistema contable | 29 |
| Ilustración 8: Tipo de comprobantes autorizados que emite..... | 31 |
| Ilustración 9: Costo de implementación de comprobantes electrónicos | 32 |
| Ilustración 10: Emplea algún medio de información para las obligaciones tributarias | 33 |
| Ilustración 11: Medio de información para las obligaciones tributarias | 35 |
| Ilustración 12 : Tiempo para informarse de sus obligaciones tributarias..... | 36 |
| Ilustración 13: Medio(s) para el pago de su obligación tributaria..... | 37 |
| Ilustración 14: Acción de control o requerimiento del SRI..... | 38 |
| Ilustración 15 : Tipo de acciones por partes del SRI..... | 40 |
| Ilustración 16: Tiempo en cumplir con el requerimiento del SRI..... | 41 |
| Ilustración 17: Costo externo adicional..... | 42 |
| Ilustración 18: Costo externo adicional por trámite | 44 |

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Justificación

1.1.1. Justificación teórica

El propósito de esta investigación es indagar los costos de la obligación tributaria y su relación con los servicios en línea implementados por la Administración Tributaria en la ciudad de Ambato.

En este contexto, es relevante profundizar el análisis de los costos de las obligaciones tributarias generados por el sistema tributario, y como estos inciden en la estructura de los costos indirectos de los contribuyentes y el Estado; para lo cual se requiere revisar en forma general el sistema tributario, su estructura.

Además, es importante recordar que tanto la institucionalidad y gestión operativa de la administración tributaria, resulta clave para entender el sistema tributario y su normativa, ya que aquí radica en gran parte de la complejidad del régimen tributario.

La Administración Tributaria (SRI), en cumplimiento al principio de simplicidad administrativa ha venido modernizando su estructura tecnológica, con el objetivo de optimizar recursos económicos y sobre todo disminuir tiempo para el cumplimiento de las obligaciones; por ejemplo, las declaraciones de impuestos se realizan vía electrónica, lo que conllevó a eliminar la compra de formularios físicos para la declaración y pago de las obligaciones tributarias. Al respecto, el Estado tiene el deber de implementar mecanismos que permitan, el acceso a la tecnología a la gran mayoría de contribuyentes a fin de obtener un cumplimiento voluntario y oportuno de las obligaciones tributarias.

Con el paso del tiempo, se han visto en la necesidad de incorporar nuevas tecnologías de la información que permita que su transmisión a los usuarios sea eficiente. Al respecto, Turner (2001), señala que dichos sistemas “no sólo aportan una mayor eficiencia a los servicios gubernamentales, sino que también crean una mayor familiaridad con las TIC’s (Tecnologías de la Información y la Comunicación), entre el colectivo de la población, requisito previo que es esencial para un mayor desarrollo

de la tecnología” de la información, enfatizándose la necesidad de un papel promocional de la acción por parte del Estado a estos fines.

Por otro lado, para el estudio de los costos de la transacción tributaria se consideran dos componentes: Los costos administrativos que son incurridos por el Estado y los costos de cumplimiento incurridos por los contribuyentes para cumplir con el sistema tributario.

Dentro de los costos de cumplimiento tributarios, definidos como aquellos en que incurren los contribuyentes (personas y empresas) por el sólo hecho de tener que cumplir con las normas tributarias. Es importante estudiar los costos de cumplimiento debido a que existen importantes recursos involucrados que tienen un valioso uso alternativo, el más significativo de ellos, el tiempo de los contribuyentes.

Por otra parte, involucra a la Administración Tributaria varios factores que inciden en los costos de la obligación tributaria de los contribuyentes, como son el nivel de complejidad de las normas tributarias, requerimientos de información, mantención de registros contables, capacitación, etc.; los mismos que serán evaluados con el fin de determinar el nivel de cumplimiento de la obligación tributaria y el impacto de los distintos factores.

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).

De acuerdo a 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 soplo 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).

Finalmente la investigación planteada es factible de realizarse porque se cuenta con un tiempo apto para desarrollar la investigación, acceso de fuentes de información, posibilidad de aplicación de los instrumentos de investigación, disponibilidad de recursos institucionales, humanos, materiales, tecnológicos y económicos.

1.1.2. Justificación metodológica

Para la elaboración del presente proyecto de investigación se prevé la colaboración de los contribuyentes no obligados a llevar contabilidad en la ciudad de Ambato.

La población está constituida por los contribuyentes mencionados, dado su importancia relevante, se analizará la influencia de los servicios en línea con relación a los costos que se genere en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Para el desarrollo del proyecto se cuenta con una población infinita debido al alto número de contribuyentes no obligados a lleva contabilidad en la ciudad de Ambato. Por lo que se aplicará en este caso la fórmula de muestra para una población infinita para un mejor análisis en cuanto a la población determinada una vez aplicada la formula.

La presente investigación contará con la participación del investigador, quien se encargará de buscar la información necesaria para responder las preguntas de investigación, por otro lado, se contará el docente tutor encargado de supervisar el trabajo realizado por el investigador.

Así mismo para el avance de la investigación se contará con recursos como el internet, libros, revistas, papers, entre otros, los cuales permitirán el desarrollo de la investigación de manera oportuna, adecuada y correcta.

Para obtener información de la presente investigación se realizará a través de fuentes oficiales como el Servicio de Rentas Internas a más de información relativa al tema de investigación en libros, documentos, revistas. Así mismo el investigador realizará encuestas a los contribuyentes que pertenezcan al sector en cuestión, de esta manera se contará con datos verificables y confiables, empleándose recursos tecnológicos y económicos que faciliten la investigación.

1.1.3. Justificación práctica

El Sistema Tributario Ecuatoriano en los últimos años ha sufrido procesos de transformación importantes, en la búsqueda de construir una organización de excelencia que permita alcanzar los objetivos plateados.

Dentro de este proceso de transformación, el contribuyente ha desempeñado un papel muy importante, ya que no solo es el que conoce y cumple sus obligaciones tributarias sino más bien es un veedor del cumplimiento tributario de los otros ciudadanos y de la eficiencia y la transparencia con que actúa la propia Administración Tributaria.

Considerando estos antecedentes, la investigación se manifiesta como un documento importante que proporcionará información útil al cumplimiento y costo de la obligación tributaria de los contribuyentes, aportando con datos importantes que sean de ayuda para realizar investigaciones a futuro.

Por lo tanto, la investigación está orientada tanto a la sociedad, como a los empresarios, directivos, fabricantes, de manera que la misma sirva para la toma de decisiones, y que sea llevado de la mejor manera para el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias con el país.

En consecuencia, la realización de esta investigación contribuye no solo aportando al desarrollo de la sociedad, sino también permitirá al investigador poner en práctica los aprendizajes adquiridos a lo largo de su formación profesional a través del análisis de

los costos de la obligación tributaria y su incidencia con los servicios en línea implementados por la administración tributaria.

A continuación se presenta la información que consta en la plataforma web de la administración tributaria, lo que implica que le permitirá un ahorro de recursos para el contribuyente ya que no necesitará de una atención presencial para realizar este tipo de trámites.

Tabla 1: Detalle servicios en línea SRI
Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

| | |
|---|--|
| <p>SRI Móvil Turno Diario Cita Previa-web</p> <p>Capacitaciones Inscripciones</p> <p>Claves Recuperación</p> <p>Certificados - Reimpresión RUC - Certificados de establecimientos RUC - Historial de RUC - Certificado de No inscripción RUC - Historial de autorizaciones facturación - Declaraciones certificadas - Certificado de cumplimiento tributario - Validación de documentos certificados</p> <p>Información - Consulta Estado Tributario - Consulta obligaciones pendientes RISE - Consulta deudas firmes e impugnadas</p> <p>Facturación - Facturación física - Solicitud de documentos autorizados (preimpresos) - Historial de autorizaciones facturación - Facturación electrónica - Aplicativo SRI&YO en línea - Validez de comprobantes y otros documentos autorizados físicos y electrónicos.</p> | <p>RUC PERSONAS NATURALES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Re-apertura - Actualización nombre comercial - Actualización Datos de Domicilio - Actualización Dirección de Establecimientos - Actualización Medios de Contacto - Actualización Tipo de Establecimiento - Cierre de establecimientos - Actualización contador - Suspensión - Reimpresión - Certificados de establecimientos - Historial de RUC - Certificado de No inscripción |
|---|--|

| | |
|---|--|
| <p>Declaraciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Declaraciones certificadas - Certificado de cumplimiento tributario - Envío de Declaraciones realizadas mediante el DIMM 102- 104-104 A- 108 - 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 <p>Formas de pago</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pago de declaraciones y deudas <p>Anexos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Envío de Anexos realizados en el DIMM - Anexo de gastos personales en línea <p>Datos fiscales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resumen consolidado de ingresos, egresos, y retenciones realizadas por terceros. <p>Registro de cuenta</p> <ul style="list-style-type: none"> - Débito automático para el pago de declaraciones | <p>RUC Sociedades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualización nombre comercial - Actualización Datos de Ubicación Representante Legal - Actualización Dirección de Establecimientos - Actualización Medios de Contacto - Actualización Tipo de Establecimiento - Cierre de establecimientos - Actualización contador - Reimpresión - Certificados de establecimientos - Historial de RUC |
| <p>Devoluciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Devolución 3ra. Edad - Devolución Renta Personas Naturales | <p>Vehículos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consulta de valores a pagar - Consulta de pagos efectuados - Exoneración Tercera edad - Exoneración Discapacidad - Exoneración por actividad productiva del Impuesto Ambiental para Vehículos de Carga Pesada |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - 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 - Contrato compra venta de vehículos usados. |
|--|--|

1.1.4. Formulación del problema de investigación

¿De qué manera incide el costo de la obligación tributaria y la implementación de servicios en línea con en el cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes no obligados a llevar contabilidad de la ciudad de Ambato?

1.2.Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Estudiar la incidencia del costo de la obligación tributaria y su relación con los servicios en línea implementados por la Administración Tributaria en los sujetos pasivos de la ciudad de Ambato.

1.2.2. Objetivos específicos

- Estudiar la incidencia del costo de la obligación tributaria y su relación con los servicios en línea implementados por la Administración Financiera en la ciudad de Ambato.
- Determinar el nivel de cumplimiento de la obligación tributaria a partir de la implementación de los servicios en línea.
- Proponer estrategias que coadyuve el cumplimiento de la obligación tributaria del contribuyente en la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.Revisión de literatura

2.1.1. Antecedentes investigativos

De la búsqueda efectuada no se detectaron investigaciones exactas sobre el tema, sin embargo existen investigaciones similares que aportan dentro de la presente investigación, como Ixmatlahua que en su trabajo de investigación determinado “*Una plataforma Web para la inclusión integral de las PyMES, Sociedad y Gobierno en el uso de las Tecnologías de la Información en la región de las Altas Montañas del estado de Veracruz, México*” concluyo que el desarrollo que aportan las plataformas tecnológicas resultan de vital importancia para el desarrollo.

Las plataformas de servicios en la nube representan un camino inevitable que tarde o temprano están tomando las ciudades, actualmente se encuentran diversos servicios concentrados en una misma plataforma en diversas ciudades. El desarrollo de sistemas bajo la temática de ciudades virtuales en la Web forma parte de una tendencia que se está implementando. Una plataforma de este tipo ofrece grandes ventajas tanto en la interacción empresas – usuarios - gobierno, como en el efecto detonante que representa el poner a la disposición del público la información detallada de negocios que por sí mismos no cuentan con ningún tipo de servicio que los identifique en Internet. Bajo este escenario es que Metrópoli Digital nace con el objetivo de ofrecer a las PyMES, que no cuentan con recursos ni infraestructura para posicionar su negocio en los medios digitales, una plataforma libre que les permita un posicionamiento digital a través de un modelo de negocio impulsado por las TI. (Ixmatlahua, S. 2015)

De igual forma, Coria en su obra titulada “*Brecha digital y pobreza digital en el Estado de Oaxaca. Conciencia Tecnológica*” hace referencia a que las brechas digitales y la pobreza, tienen una relación muy estrecha.

En abril de 2011, la Comisión Especial de Acceso Digital de la Cámara de Diputados presentó la Agenda Digital Nacional (ADN), cuyo objetivo es identificar las propuestas de políticas públicas necesarias para impulsar la innovación y competitividad de México, a través del uso de las TIC, incluyendo el Internet y la banda ancha. Se espera que la ADN guíe las acciones de los tres órdenes de gobierno: federal, estatal y municipal, incorporando la participación de los sectores científico, empresarial, educativo y social. Se esperan resultados

a mediano y largo plazos, por lo cual en el presente es poco lo que se podría comentar al respecto. (Coria, S. R 2011)

El Centro Interamericano de Administraciones Tributarias, en su trabajo de investigación sobre *“El rol de la administración tributaria en la sociedad.”*, especifica que la Administración Tributaria tiene como objetivos proporcionar recursos suficientes al estado para su adecuado desempeño.

Podemos afirmar, casi fuera de toda discusión, que un sistema fiscal debe proporcionar una fuente sostenible de recursos suficientes para mejorar el bienestar común, debe ser proporcional, equitativo, neutro, competitivo y con un mayor grado de estabilidad, apoyándose en una administración eficiente, eficaz y que fomente la productividad bajo un marco estable sin complicaciones innecesarias. En este tenor y aun cuando existe la firme conciencia de que la aplicación e interpretación de los principios supracitados y sus consecuentes impactos en nuestra realidad, hacen que los cambios efectivos sean muy complejos y en su caso paulatinos, en el presente trabajo se hace una referencia teórico práctica de la forma y rubros en los que el Sistema de Administración Tributaria mexicano está buscando priorizar y orientar sus recursos para lograr un aumento en la eficacia de la recaudación, que sin dejar de soslayar las peculiaridades y características de cada país, las cuales hacen imposible establecer fórmulas o soluciones generales en la materia impositiva, busca hacer eco en principios o reglas de carácter tan general y universal, como el hecho mismo de que las personas integrantes de una sociedad tienen que contribuir con las autoridades encargadas del gobierno de lo que ahora conocemos como el Estado moderno, para su propia subsistencia y la consecución de los bienes común e individual. LA PROVISIÓN, D. E. (2005).

Velasco, en su investigación nombrada como *“La administración tributaria frente al cambio tecnológico”* indica que los países se encuentran en un proceso de modernización obligatorio para poder interactuar de mejor manera con la sociedad.

En la actualidad, los países desarrollados se encuentran en proceso de modernización del Estado en respuesta a una relación más fluida de interacción Gobierno-Ciudadano en gran medida provocada por el advenimiento de una nueva sociedad del conocimiento, a través de las nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs). A diferencia de procesos anteriores de modernización, en los que los esfuerzos hacia la eficiencia estaban montados sobre el mejor funcionamiento de las estructuras burocráticas existentes, en este caso el foco del proceso está puesto fuera de las organizaciones. Efectivamente, las TICs aceleraron los canales de exigencia desde los ciudadanos hacia el Estado, y obligan a la transformación del Sector Público ya no para que éste brinde los servicios tradicionales de forma más eficiente, sino para que provea servicios de mayor valor agregado en forma más rápida y precisa. En

tal sentido, el Gobierno se ve obligado a transformar las estructuras burocráticas internas, en las que se prioriza la delimitación de responsabilidades, hacia una en la que la información dentro de la organización ha de fluir más rápidamente para ofrecer un servicio a ciudadano preciso y oportuno a sus requerimientos. Velasco, P. (2009)

Hemos visto como hubo un cambio en la manera de trabajar de la fiscalización en São Paulo. Primero, saliendo de la fiscalización en autopistas y vías públicas para la fiscalización en las empresas. De la actuación sin planificación, para la selección por métodos estadísticos, con control efectivo y orientado a resultados, regido por una planificación estratégica. De la fiscalización con base en papeles, por muestreo y con pequeño alcance en términos de operación eso servicios, para una fiscalización en medio digital, de ejercicios enteros y totalidad de las operaciones o servicios, con posibilidad de cruces granulares, o sea, cotejo con la información sobre la operación o servicio obtenida por otras fuentes. De documentos y libros emitidos y escriturados manualmente, primero, y después mecanográficamente, para aquéllos generados y transmitidos electrónicamente, con certificación digital, constituyéndose en documentos electrónicos y no en mera transcripción digital de un documento en papel. EDUARDO, J., & SARAN, P. (2012).

Ferrer, en su artículo *“La Administración tributaria electrónica: retos aún pendientes para su definitivo asentamiento”*, concluye que el paso a la era tecno lógica debe ser fundamental para un control y cambio de la cultura tributaria dentro de los países.

Finalmente, y como es lógico, el último gran objetivo por el que debe seguir apostando la Administración tributaria es la consecución de la plena inclusión digital, pues, además de formar parte de los intereses generales de la sociedad de la información y el conocimiento, constituye el tercer gran estadio imprescindible para el asentamiento definitivo de la e-Administración (y es que la desaparición del papel y la práctica exclusiva de relaciones electrónicas configuran su ideal) Ferrer, I. R. (2014).

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 costos de cumplimiento y 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.

El determinar el costo de la transacción tributaria en el cumplimiento de las obligaciones tributarias permitirá a la Administración Tributaria tomar las mejores

decisiones a fin de rediseñar sus procesos, mejorar sus requerimientos, pero sobretodo facilitará el cumplimiento voluntario.

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, oportuno, desechando prácticas de elusión y evasión y tributaria.

2.1.2. Fundamentos teóricos

Simplicidad Administrativa

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

Es decir que desde el primer punto de vista citado, es un principio que refiere la gestión misma de la administración tributaria, 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 desde la plataforma web, determinados servicios, a fin de ser atendido sin espera y reduciendo los costos que implica cada una de las obligaciones tributarias que tienen los contribuyentes.

Costo transacción

De acuerdo a Ronald Coase (1937), quien se preguntó por qué existen las empresas, establece que los costos de transacción son aquellos costos de transferir derechos de propiedad, o más sutilmente como los costos de establecer y mantener los derechos de propiedad.

Además, conforme 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 están compuestos por los costos de cumplimiento y los costos administrativos. Los costos de cumplimiento comprenden la mayor parte de los costos de transacción. Esto quiere decir que el contribuyente es quien absorbe la mayor parte de los costos generados por la tributación.

Código tributario

El Código Tributario es el conjunto sistemático de disposiciones que regulan la materia tributaria en general; tanto disposiciones aplicables a impuestos, así como a las relaciones jurídicas originadas por los mismos. Además desarrolla y contiene los principios jurídico-tributarios, los elementos, conceptos esenciales y comunes de las relaciones derivadas de los tributos y las normas tributarias; las reglas básicas sobre los procedimientos administrativo-tributarios; así como también la tipificación de las infracciones y sanciones.

Deberes formales

Conforme 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.

Obligaciones tributarias

De acuerdo a lo que establece el Código Tributario en su artículo 15, 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.

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 hace referencia 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.

La Brecha 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.

2.2.Hipótesis

Hipótesis nula (H₀): *“los servicios en línea implementados por la Administración Tributaria no inciden en el costo de la obligación tributaria”*

Hipótesis alternativa (H_a): *“los servicios en línea implementados por la Administración Tributaria si inciden en el costo de la obligación tributaria”*

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Recolección de la información

Esta investigación responde a las siguientes modalidades:

Investigación Documental

Arias (2012) manifiesta que “La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas”.

Podemos deducir que la investigación documental se fundamenta en la recolección de datos explorados por diferentes investigadores, los mismos que son obtenidos de varias fuentes evidentes que pueden ayudar a complementar la investigación a realizarse.

Investigación Descriptiva

De acuerdo a RODRIGUEZ M. Ernesto (2005) “La Investigación Descriptiva trabaja sobre realidades y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta.”

Con esto se podrá analizar el escenario en el cual los contribuyentes incurren en costos directos e indirectos para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias ante el Servicio de Rentas Internas.

Enfoque

El presente trabajo se encuentra orientado en el enfoque cuantitativo mismo que de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) “Es aquel que usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.”.

Por otra parte, esta investigación se enmarca en el enfoque cualitativo para lo cual Galeano M, María. (2004) establece que: “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”.

En este sentido, con la aplicación tanto del enfoque cualitativo como del enfoque cuantitativo analizando el comportamiento tanto de los contribuyentes como de la Administración Tributaria con el cumplimiento de las obligaciones tributarias y cada uno de los costos que influyen en el mismo, se llegará a establecer el costo de la obligación tributaria en función de los servicios en línea implementados por el Servicio de Rentas Internas.

En cuanto a la recolección de la información para la presente investigación se la realizará mediante un cuestionario dirigido a los contribuyentes no obligados a llevar contabilidad de la ciudad de Ambato. Según Grande Ildelfonso y Abascal Elena (2007) “un cuestionario es un conjunto articulado y coherente de preguntas para obtener la información necesaria para poder realizar la investigación que se requiere”.

En este sentido, para el desarrollo de la presente investigación se cuenta con una población infinita tomado de la base de datos de la administración tributaria, la misma que obtuvo de aplicar la fórmula de muestreo:

$$n = \frac{Z^2 p q}{e^2 n}$$

Donde:

n= tamaño de la población

Z= nivel de confianza

p= probabilidad de éxito

q= probabilidad de fracaso

e= porcentaje de error de muestreo

Para obtener resultados e indicadores importantes que nos ayuden en la determinación del costo de la obligación tributaria de los contribuyentes ante la administración tributaria.

Debido al tamaño de la población existente y que la misma no permite un adecuado análisis; conforme a los márgenes establecidos se determina para esta investigación un porcentaje de error de 0.07% con un nivel de confianza de 95%.

3.2.Tratamiento de la información

De acuerdo con Fernández (2004) “Después de la obtención de datos primarios o secundarios es necesario llevar a cabo un proceso de análisis de estos con el objeto de resolver el problema en la primera etapa y alcanzar los objetivos de la investigación”. En consecuencia, los resultados e información obtenidos con la investigación servirán de soporte para establecer determinados parámetros y posibles soluciones.

Por otra parte, Bernal (2010) menciona que “Un aspecto muy importante en el proceso de una investigación tiene relación con la obtención de la información, pues de ello dependen la confiabilidad y la validez del estudio”.

En este contexto el investigador procederá a interactuar con la población determinada en este caso los contribuyentes no obligados a llevar contabilidad de la ciudad de Ambato, de esta manera se obtendrá información relevante que servirá para analizar los costos de la obligación tributaria y su incidencia con los servicios en línea implementados por el Servicio de Rentas Internas.

Es importante mencionar que para la recopilación de los datos cabe resaltar se acudirá al uso de un cuestionario previamente estructurado, dirigido a los involucrados en la investigación, de esta manera se logrará obtener información importante e imprescindible para la verificación de las preguntas de investigación, así como para establecer las conclusiones.

En palabras de Hernández, Fernández y Baptista (2006) la investigación descriptiva “busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”. En este sentido se puede

determinar que la investigación descriptiva busca definir características del tema de investigación, formular la hipótesis y con esto seleccionar la técnica más adecuada para la recolección de datos con el fin de establecer conclusiones.

En palabras de Fideas Arias (2012) “La población, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”.

La población representa el grupo de individuos que tienen obligaciones equitativas dentro de un marco legal que debe ser acatado con responsabilidad e igualdad para los mismos.

Para efectos de la presente investigación la población se ha considerado a los contribuyentes no obligados a llevar contabilidad de la ciudad de Ambato, con el fin de analizar los costos indirectos que estos conllevan al cumplimiento de las obligaciones tributarias que tienen ante la Administración Tributaria.

El trabajo de campo se realizará en la ciudad de Ambato a la población establecida recogida de datos publicados por el Servicio de Rentas Internas, lo que nos permitirá tener datos reales y estadísticos y obtener la situación real en cuanto a los costos de la obligación tributaria y la incidencia de los servicios en línea implementados; estos datos serán basados en la rama estadística para la toma de futuras decisiones en la solución del problema, con estos datos podremos enfocarnos en los objetivos ya planteados al principio de nuestro trabajo investigativo poniendo en práctica los diferentes conceptos estudiados para las operaciones respectivas.

3.3. Operacionalización de las variables

La operacionalización de variables para el presente proyecto forma una parte esencial puesto que se determina la base con la cual facilite el trabajo de campo y de esa manera se analice la información de los datos obtenidos con la investigación.

Se toma en consideración la siguiente operacionalización de variables:

Tabla 2: Variable Dependiente: Costo de la obligación tributaria
Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

| Conceptualización | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Técnicas e instrumentos |
|--|--|---|---|---|
| <p>Costo obligación tributaria Se trata de los deberes jurídico-tributarios que surgen de la necesidad del pago de un tributo e incluye aspectos formales como emitir facturas o llevar un registro de la contabilidad.</p> <p>Estos costos están constituidos por el conjunto de costos de cumplimiento así como de costos administrativos.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Costos de cumplimiento - Costos administrativos | <ul style="list-style-type: none"> - Costos indirectos - Costos directos - Gastos externos ocasionados por el proceso de registro e inscripción - Gastos con la administración tributaria - Gastos por asesor contable - Gastos adicionales por reclamos - Gastos por un asesor externo permanente | <p>Para el registro y control de las transacciones comerciales y financieras ¿utiliza algún sistema contable?</p> <p>¿Cuánto tiempo usted dedica para informarse sobre el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y el cumplimiento de las mismas ante el SRI?</p> <p>Si usted requiere de un asesor externo para llevar el registro de ingresos y gastos de su actividad económica ¿Cuál es el costo que le representa?</p> | <p>Cuestionario estructurado Anexo 1</p> |

Tabla 3: Variable Independiente: Servicio en línea
Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

| Conceptualización | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Técnicas e instrumentos |
|--|--|--|--|---|
| <p>Servicios en línea Herramientas digitales otorgadas por la administración tributaria disponibles en el portal web para proveer servicios que contribuyan al cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes.</p> | <p>Tecnologías de la Información</p> <p>Servicios en línea</p> | <p>Base de datos</p> <p>Interacción entre usuarios del sistema</p> | <p>¿Determine cuáles son los medios que usted emplea para obtener información sobre el cumplimiento de sus obligaciones tributarias ante el SRI?</p> <p>¿Cuánto tiempo usted dedica para informarse sobre el cumplimiento de sus obligaciones tributarias ante el SRI?</p> | <p>Cuestionario estructurado</p> <p>Anexo 1</p> |

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados y discusión

Para realizar el análisis de las variables establecidas y la comprobación de hipótesis, se aplicó la técnica del cuestionario estructurado, mediante la cual se ha podido recolectar la siguiente información:

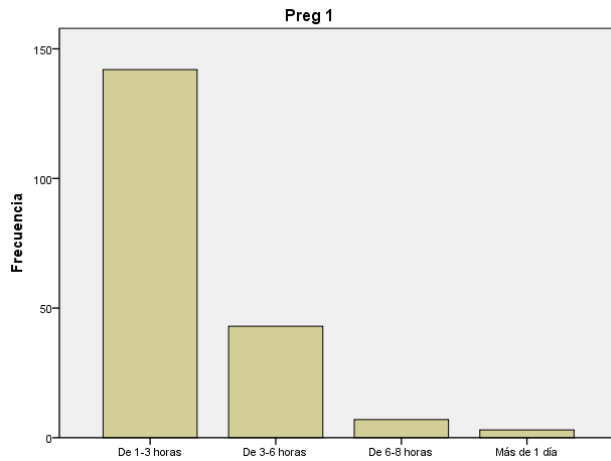
1. ¿Cuántas horas le toma al mes a usted la presentación de sus obligaciones tributarias con el SRI?

Tabla 4: Horas al mes en la presentación de sus obligaciones

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos De 1-3 horas | 142 | 72.8 | 72.8 | 72.8 |
| De 3-6 horas | 43 | 22.1 | 22.1 | 94.9 |
| De 6-8 horas | 7 | 3.6 | 3.6 | 98.5 |
| Más de 1 día | 3 | 1.5 | 1.5 | 100.0 |
| Total | 195 | 100.0 | 100.0 | |

Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Ilustración 1: Horas al mes en la presentación de sus obligaciones



Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Análisis:

El 72,8% de los contribuyentes encuestados le toma presentar sus obligaciones tributarias ante el SRI de 1-3 horas, el 22,2% de los contribuyentes le toma de 3-6 horas, el 3,6% de los mismos le toma de 6-8 horas y a la minoría de los contribuyentes que representa el 1,5% lo realizan en más de 1 día.

Interpretación:

A la mayoría de contribuyentes les toma hasta 3 horas poder realizar sus obligaciones tributarias. Esto debe entenderse en el caso en el cuál los contribuyentes ya tienen un conocimiento previo respecto de la forma en la que deben cumplir con dichas obligaciones.

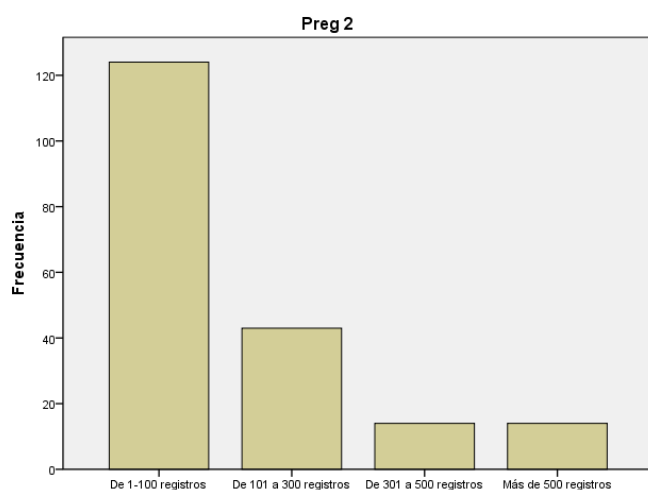
2. ¿Cuál es el número de transacciones promedio mensual de compras y ventas de su negocio?

Tabla 5: Número de transacciones promedio mensual compras y ventas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos De 1-100 registros | 124 | 63.6 | 63.6 | 63.6 |
| De 101 a 300 registros | 43 | 22.1 | 22.1 | 85.6 |
| De 301 a 500 registros | 14 | 7.2 | 7.2 | 92.8 |
| Más de 500 registros | 14 | 7.2 | 7.2 | 100.0 |
| Total | 195 | 100.0 | 100.0 | |

Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Ilustración 2: Número de transacciones promedio mensual compras y ventas



Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Análisis:

El 63,6% de los contribuyentes encuestados llevan un registro promedio mensual de 1-100 de sus compras y ventas, así mismo el 22,1% lleva un registro de 101 a 300 en transacciones mensuales de su negocio, las personas que llevan el registro de sus transacciones mensuales

Interpretación:

La mayoría de personas encuestadas podrían catalogarse como micro o pequeñas empresas, aun cuando se determina en función de otras variables adicionales, por la cantidad de transacciones hacemos referencias a emprendimientos negocios que se encuentran en un proceso de surgimiento.

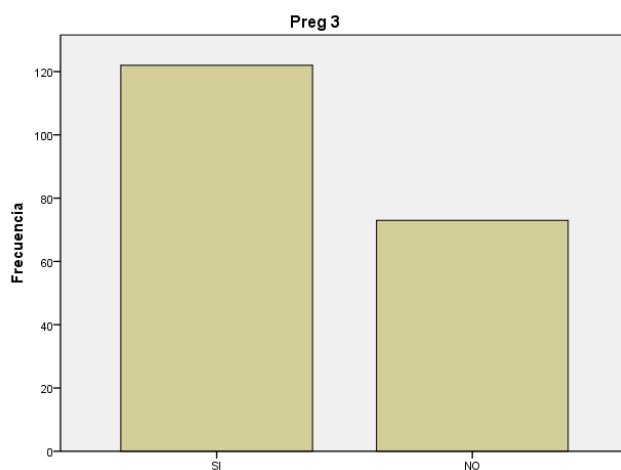
3. ¿Requiere de un asesor externo para llevar el registro de ingresos y gastos de su actividad económica?

Tabla 6: Requiere un asesor externo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos SI | 122 | 62.6 | 62.6 | 62.6 |
| NO | 73 | 37.4 | 37.4 | 100.0 |
| Total | 195 | 100.0 | 100.0 | |

Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Ilustración 3: Requiere un asesor externo



Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Análisis:

El 62,6% de los contribuyentes indica que, si requiere de una persona para cumplir con sus obligaciones tributarias, el 37,4% indica que no es necesario de este tipo de profesional.

Interpretación:

La mayoría de los contribuyentes indica que, si requiere de una persona para cumplir con sus obligaciones tributarias, lo que indica que la pregunta anterior en la cual se manifestaba el tiempo para cumplir con las mismas hace referencia únicamente a una revisión o entrega de información a una tercera persona.

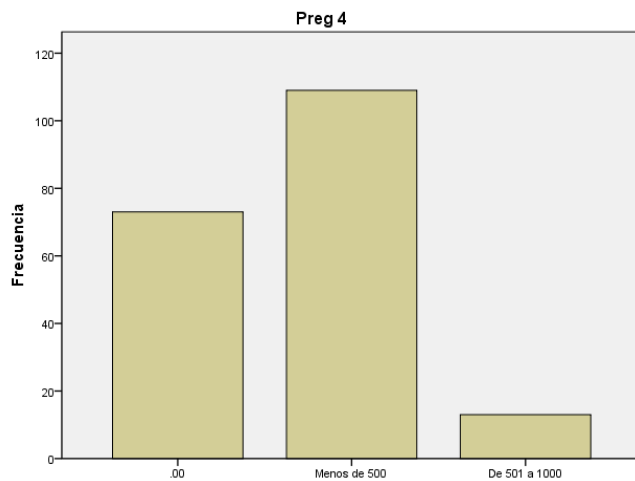
4. Si su respuesta fue positiva ¿Cuál es el costo que se paga a dichos asesores externos para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias?

Tabla 7: Costo por asesor externo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos .00 | 73 | 37.4 | 37.4 | 37.4 |
| Menos de 500 | 109 | 55.9 | 55.9 | 93.3 |
| De 501 a 1000 | 13 | 6.7 | 6.7 | 100.0 |
| Total | 195 | 100.0 | 100.0 | |

Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Ilustración 4: Costo por asesor externo



Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Análisis:

El 55,9% de las personas que pagan a un profesional han indicado que cancelan por este servicio menos de \$500, el 6,7% ha indicado que el valor cancelado es menor a al \$1.000

Interpretación:

Se puede interpretar que el valor cancelado hace referencia casi a un salario básico general del trabajador, lo que indica o da muestras de la carga que puede soportar un contribuyente para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

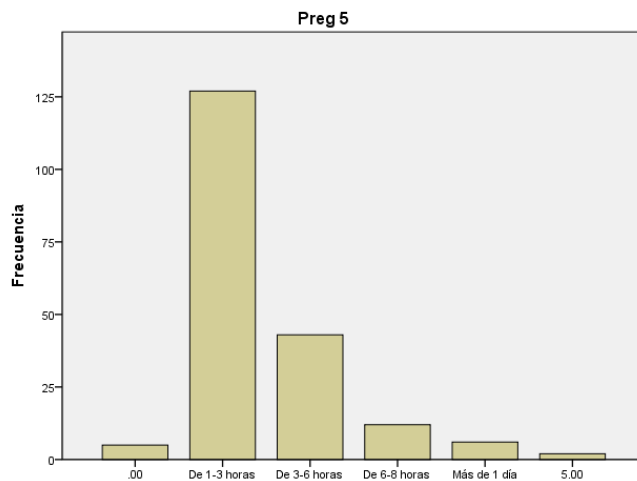
5. ¿Cuánto tiempo le toma al día el registro contable de las transacciones comerciales y financieras de su actividad económica?

Tabla 8: Tiempo para el registro contable de transacciones

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos .00 | 5 | 2.6 | 2.6 | 2.6 |
| De 1-3 horas | 127 | 65.1 | 65.1 | 67.7 |
| De 3-6 horas | 43 | 22.1 | 22.1 | 89.7 |
| De 6-8 horas | 12 | 6.2 | 6.2 | 95.9 |
| Más de 1 día | 6 | 3.1 | 3.1 | 99.0 |
| 5.00 | 2 | 1.0 | 1.0 | 100.0 |
| Total | 195 | 100.0 | 100.0 | |

Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Ilustración 5: Tiempo para el registro contable de transacciones



Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Análisis:

El 65,1% de las personas encuestadas indica que el registro de las transacciones les toma de 1 a 3 horas, el 22,1 % de 3 a 6 horas y el 6,2% de 6 a 8 horas

Interpretación:

Si consideramos que se paga a un profesional por cumplir con las obligaciones, esto nos indica que el tiempo que tardan las personas hace referencia únicamente el procesamiento de la información.

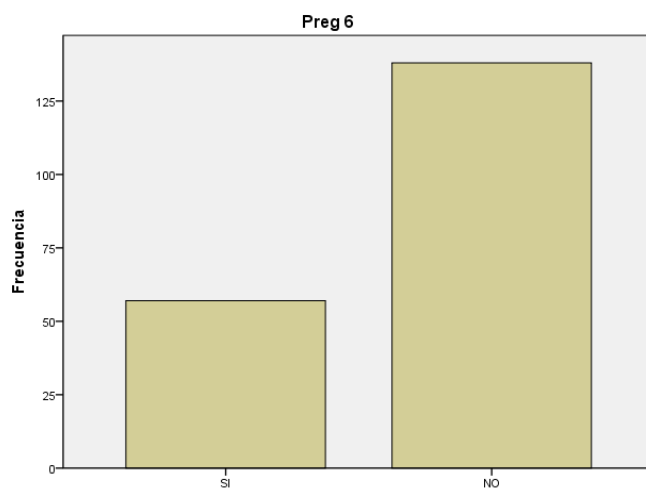
6. Para el registro y control de las transacciones comerciales y financieras ¿utiliza algún sistema contable?

Tabla 9: Sistema contable

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos SI | 57 | 29.2 | 29.2 | 29.2 |
| NO | 138 | 70.8 | 70.8 | 100.0 |
| Total | 195 | 100.0 | 100.0 | |

Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Ilustración 6: Sistema contable



Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Análisis:

El 29,2% de las personas encuestadas indica que sí utiliza un sistema contable, mientras que el 70,8% indica que los hace de manera manual o tercerizado.

Interpretación:

El no contar con un sistema informático que permita el procesamiento de la información genera reproceso y costos adicionales para el contribuyente y el riesgo de no poder mantener un control adecuado sobre sus transacciones

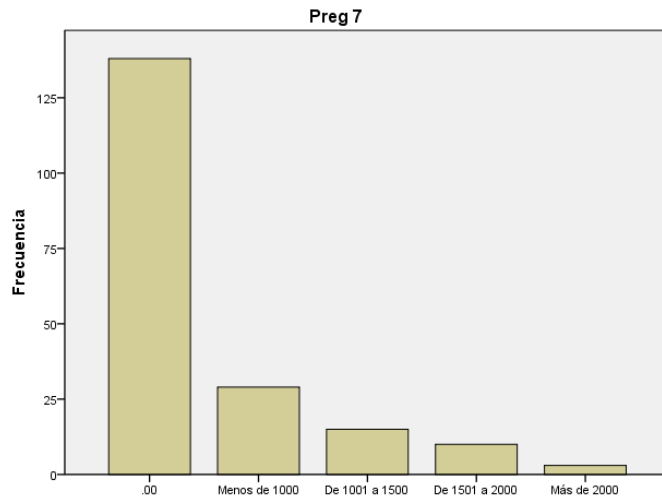
7. Si su respuesta fue positiva ¿Cuál es el costo del sistema contable?

Tabla 10: Costo del Sistema contable

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos .00 | 138 | 70.8 | 70.8 | 70.8 |
| Menos de 1000 | 29 | 14.9 | 14.9 | 85.6 |
| De 1001 a 1500 | 15 | 7.7 | 7.7 | 93.3 |
| De 1501 a 2000 | 10 | 5.1 | 5.1 | 98.5 |
| Más de 2000 | 3 | 1.5 | 1.5 | 100.0 |
| Total | 195 | 100.0 | 100.0 | |

Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Ilustración 7: Costo del Sistema contable



Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Análisis:

El 70,8% indica que no le genera un costo el sistema de registro que mantiene, mientras que el 14,9% indica que el costo fue menos de \$1.000, mientras que el 7,7% es menor a \$1.500

Interpretación:

Se puede analizar que el costo de mantener un sistema informático es de al menos \$1000, lo que ya genera una carga financiera para el contribuyente.

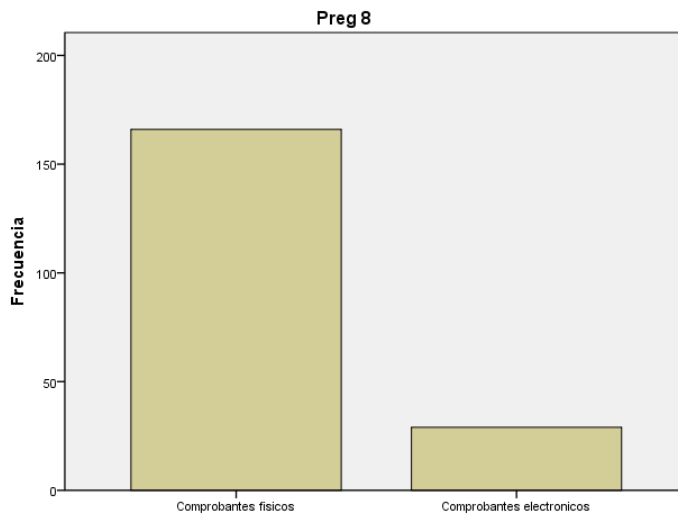
8. ¿Qué tipo de comprobantes autorizados por la Administración Tributaria emite en su actividad económica?

Tabla 11: Tipo de comprobantes autorizados que emite

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Comprobantes físicos | 166 | 85.1 | 85.1 | 85.1 |
| Comprobantes electrónicos | 29 | 14.9 | 14.9 | 100.0 |
| Total | 195 | 100.0 | 100.0 | |

Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Ilustración 8: Tipo de comprobantes autorizados que emite



Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Análisis:

El 85,1% de los contribuyentes indica que aun entrega comprobantes físicos, y el 14,9% indica que emite actualmente comprobantes electrónicos.

Interpretación:

Se puede analizar que los contribuyentes que aun entregan comprobantes físicos como son facturas, notas de venta autorizas, entre otros, son personas no obligadas a llevar contabilidad.

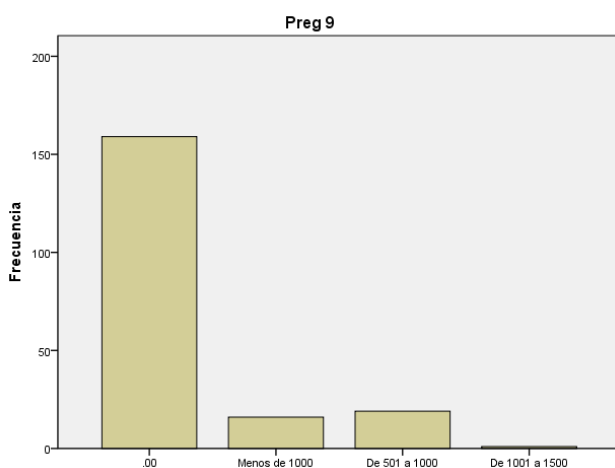
9. Si emite comprobantes electrónicos ¿Cuál fue el costo de su implementación?

Tabla 12: Costo de implementación de comprobantes electrónicos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos .00 | 159 | 81.5 | 81.5 | 81.5 |
| Menos de 1000 | 16 | 8.2 | 8.2 | 89.7 |
| De 501 a 1000 | 19 | 9.7 | 9.7 | 99.5 |
| De 1001 a 1500 | 1 | .5 | .5 | 100.0 |
| Total | 195 | 100.0 | 100.0 | |

Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Ilustración 9: Costo de implementación de comprobantes electrónicos



Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Análisis:

El 81,5% de las personas indica que no genera un costo los comprobantes electrónicos ya que emite físicos, mientras que el 8,2% indica que el costo fue menor a \$1.000

Interpretación:

El costo reflejado por las personas que emiten comprobantes electrónicos es decir emisión de facturas, notas de venta, liquidaciones de compra, entre otros, es el que se atribuye al costo indirecto de la utilización de un sistema contable adquirido para la

emisión de los mismos, ya que no se utiliza el sistema electrónico que ofrece la Administración Tributaria.

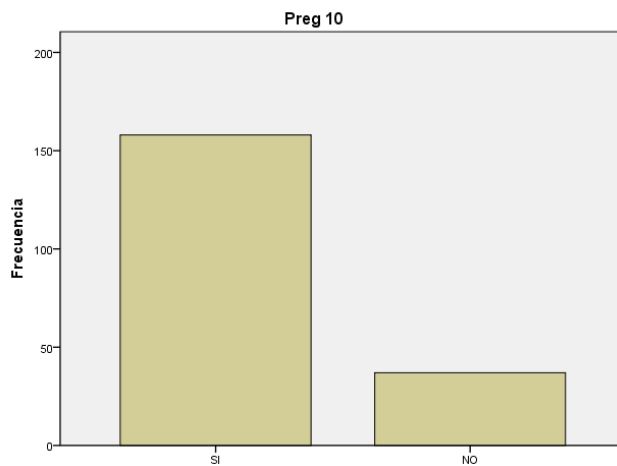
10. ¿Emplea usted algún medio para informarse sobre el cumplimiento de sus obligaciones tributarias ante el SRI?

Tabla 13: Emplea algún medio de información para las obligaciones tributarias

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos SI | 158 | 81.0 | 81.0 | 81.0 |
| NO | 37 | 19.0 | 19.0 | 100.0 |
| Total | 195 | 100.0 | 100.0 | |

Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Ilustración 10: Emplea algún medio de información para las obligaciones tributarias



Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Análisis:

El 81% de las personas indica que, si trata de informarse sobre los cambios que se presentan, mientras que el 19% indica que no lo hace

Interpretación:

Esto nos demuestra que las personas están pendientes de los cambios que puedan efectuarse por parte de la Administración Tributaria.

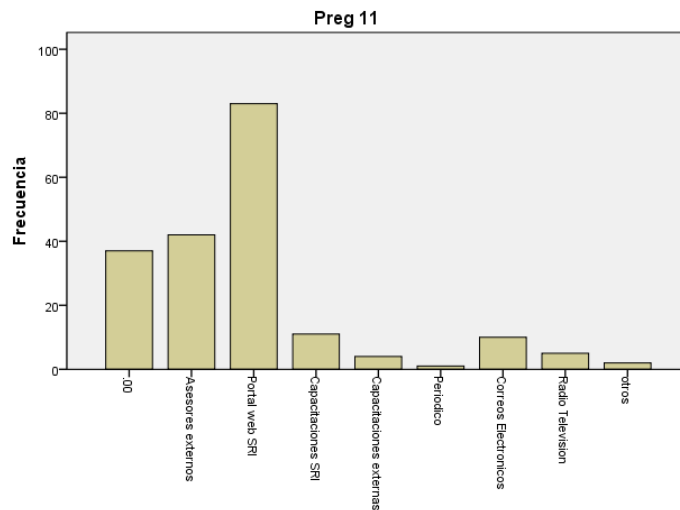
- 11.** En caso de que la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa ¿Determine cuáles son los medios que usted emplea para obtener información sobre el cumplimiento de sus obligaciones tributarias ante el SRI?

Tabla 14: Medio de información para las obligaciones tributarias

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos .00 | 37 | 19.0 | 19.0 | 19.0 |
| Asesores externos | 42 | 21.5 | 21.5 | 40.5 |
| Portal web SRI | 83 | 42.6 | 42.6 | 83.1 |
| Capacitaciones SRI | 11 | 5.6 | 5.6 | 88.7 |
| Capacitaciones externas | 4 | 2.1 | 2.1 | 90.8 |
| Periódico | 1 | .5 | .5 | 91.3 |
| Correos Electrónicos | 10 | 5.1 | 5.1 | 96.4 |
| Radio Televisión | 5 | 2.6 | 2.6 | 99.0 |
| Otros | 2 | 1.0 | 1.0 | 100.0 |
| Total | 195 | 100.0 | 100.0 | |

Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Ilustración 11: Medio de información para las obligaciones tributarias



Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Análisis:

El 42,6% de las personas indican que se enteran de los cambios por medio del portal web del SRI, mientras que el 21,5% indican que lo hacen por medio de asesores externos.

Interpretación:

El principal medio, seguramente por costo, que disponen las personas para informarse sobre los cambios normativos es a través de la propia página de la Administración Tributaria.

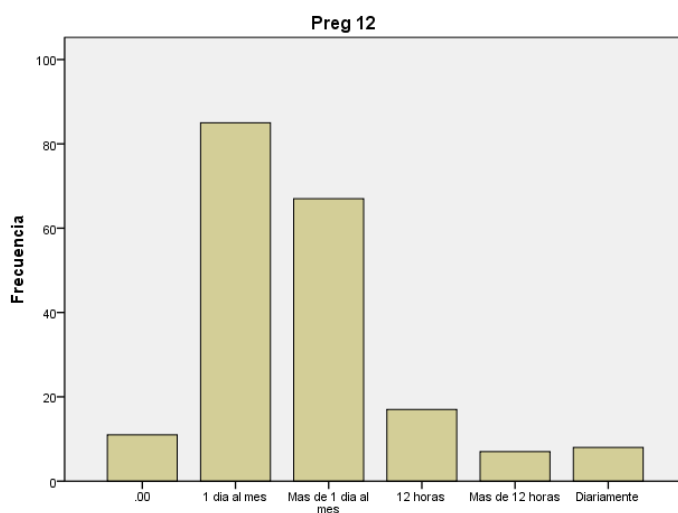
12. ¿Cuánto tiempo usted dedica para informarse sobre el cumplimiento de sus obligaciones tributarias ante el SRI?

Tabla 15: Tiempo para informarse de sus obligaciones tributarias

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos .00 | 11 | 5.6 | 5.6 | 5.6 |
| 1 día al mes | 85 | 43.6 | 43.6 | 49.2 |
| Más de 1 día al mes | 67 | 34.4 | 34.4 | 83.6 |
| 12 horas | 17 | 8.7 | 8.7 | 92.3 |
| Más de 12 horas | 7 | 3.6 | 3.6 | 95.9 |
| Diariamente | 8 | 4.1 | 4.1 | 100.0 |
| Total | 195 | 100.0 | 100.0 | |

Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Ilustración 12 : Tiempo para informarse de sus obligaciones tributarias



Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Análisis:

El 43,6% de las personas indican que dedican hasta 1 día en el mes para verificar las reformas que han existido, mientras que el 34,4% indican que han sido más de 1 día al mes lo que han necesitado para informarse

Interpretación:

El tiempo que dedican las personas, aun contando con asesores externos es muy elevado considerando que ya pagan por un servicio de cumplimiento de obligaciones.

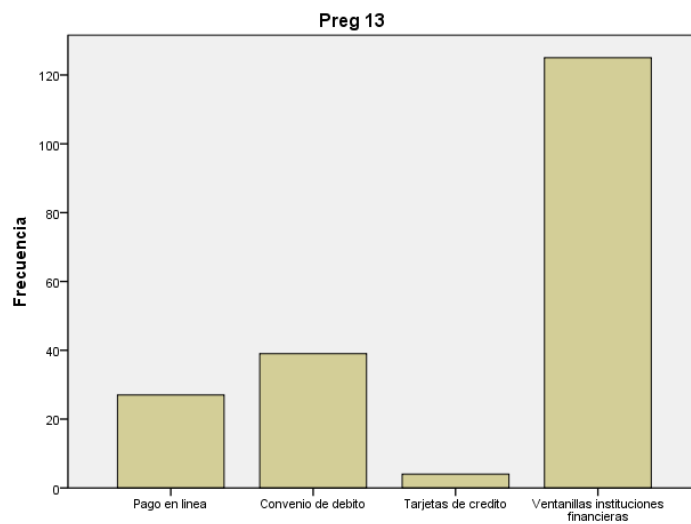
13. ¿Qué medio(s) utiliza para realizar el pago de su obligación tributaria?

Tabla 16: Medio(s) para el pago de su obligación tributaria

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Pago en línea | 27 | 13.8 | 13.8 | 13.8 |
| Convenio de debito | 39 | 20.0 | 20.0 | 33.8 |
| Tarjetas de crédito | 4 | 2.1 | 2.1 | 35.9 |
| Ventanillas instituciones financieras | 125 | 64.1 | 64.1 | 100.0 |
| Total | 195 | 100.0 | 100.0 | |

Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Ilustración 13: Medio(s) para el pago de su obligación tributaria



Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Análisis:

El 64,1% de las personas indica que realiza el pago físicamente en las ventanillas de la institución financiera, el 20% lo hace a través de un convenio de débito y el 13,8% lo hace por medio de pago en línea

Interpretación:

El tiempo que dedican las personas a pagar sus obligaciones es excesivo al hacerlo de manera física en las instituciones financieras.

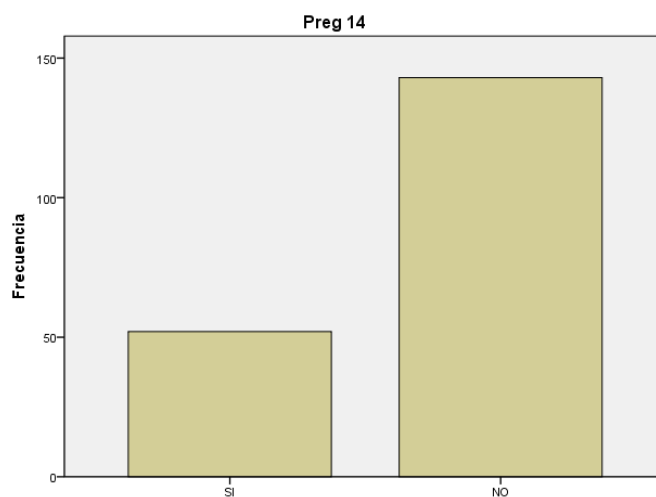
14. ¿Ha tenido alguna acción de control o requerimiento del SRI durante los últimos 12 meses?

Tabla 17: Acción de control o requerimiento del SRI

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos SI | 52 | 26.7 | 26.7 | 26.7 |
| NO | 143 | 73.3 | 73.3 | 100.0 |
| Total | 195 | 100.0 | 100.0 | |

Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Ilustración 14: Acción de control o requerimiento del SRI



Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Análisis:

El 73,3% de las personas indica que no se le ha efectuado un control por parte del SRI, mientras que el 26,7% indica que si le han efectuado un control.

Interpretación:

El no haber efectuado un control por parte de la Administración Tributaria a la mayoría de los contribuyentes indica que no se ha establecido que el cumplimiento de las obligaciones tributarias sea el más oportuno.

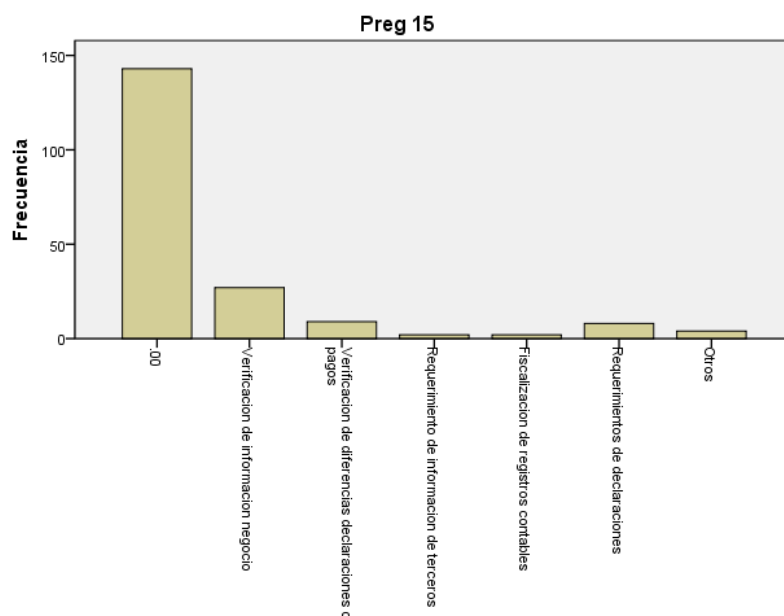
15. En caso de que la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa ¿Determine qué tipo de acciones en particular ha tenido su negocio por parte del SRI?

Tabla 18: Tipo de acciones por partes del SRI

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos .00 | 143 | 73.3 | 73.3 | 73.3 |
| Verificación de información negocio | 27 | 13.8 | 13.8 | 87.2 |
| Verificación de diferencias declaraciones o pagos | 9 | 4.6 | 4.6 | 91.8 |
| Requerimiento de información de terceros | 2 | 1.0 | 1.0 | 92.8 |
| Fiscalización de registros contables | 2 | 1.0 | 1.0 | 93.8 |
| Requerimientos de declaraciones | 8 | 4.1 | 4.1 | 97.9 |
| Otros | 4 | 2.1 | 2.1 | 100.0 |
| Total | 195 | 100.0 | 100.0 | |

Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Ilustración 15 : Tipo de acciones por partes del SRI



Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Análisis:

El 13,8% de las personas indica que se ha revisado por parte del SRI información general de su negocio, mientras que el 4,6% indica que se han revisado diferencias en sus declaraciones

Interpretación:

Se puede analizar que los controles efectuados por la Administración Tributaria han sido superficiales al revisar solo información general de las actividades económicas.

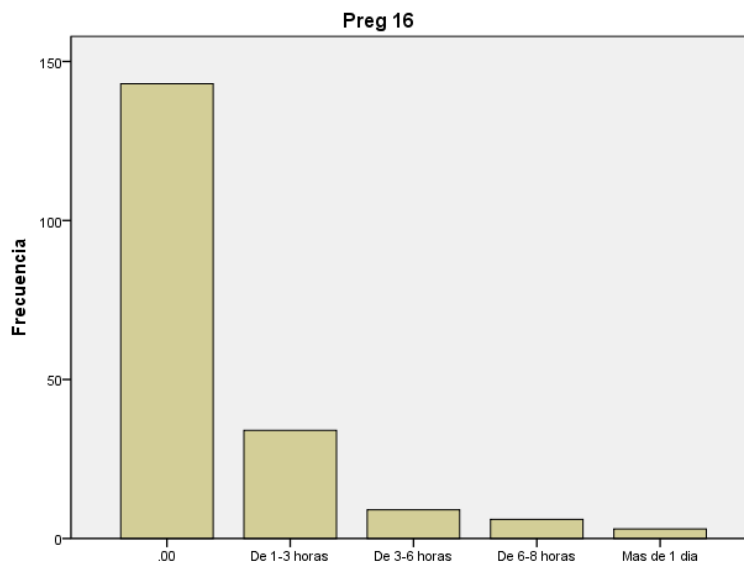
16. ¿Cuánto tiempo le requirió a usted o a un tercero en cumplir con el requerimiento del SRI?

Tabla 19: Tiempo en cumplir con el requerimiento del SRI

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos .00 | 143 | 73.3 | 73.3 | 73.3 |
| De 1-3 horas | 34 | 17.4 | 17.4 | 90.8 |
| De 3-6 horas | 9 | 4.6 | 4.6 | 95.4 |
| De 6-8 horas | 6 | 3.1 | 3.1 | 98.5 |
| Más de 1 día | 3 | 1.5 | 1.5 | 100.0 |
| Total | 195 | 100.0 | 100.0 | |

Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Ilustración 16: Tiempo en cumplir con el requerimiento del SRI



Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Análisis:

El 17,4% de las personas indica que le tomo de 1 a 3 horas cumplir con el control del SRI, mientras que 4,6% indica que le tomo de 3 a 6 horas

Interpretación:

Al haber sido un control no profundo el efectuado por la Administración Tributaria se establece que el tiempo de cumplimiento era muy corto.

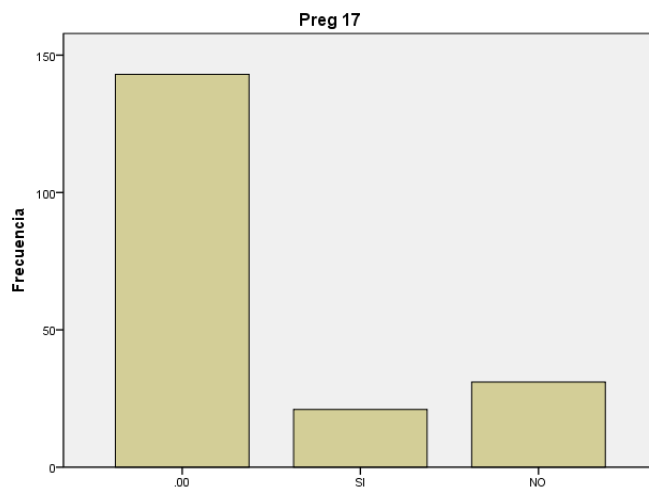
17. Para este trámite tuvo que incurrir con algún costo externo adicional, determine ¿Cuál fue el costo estimado del mismo?

Tabla 20: Costo externo adicional

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos .00 | 143 | 73.3 | 73.3 | 73.3 |
| SI | 21 | 10.8 | 10.8 | 84.1 |
| NO | 31 | 15.9 | 15.9 | 100.0 |
| Total | 195 | 100.0 | 100.0 | |

Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Ilustración 17: Costo externo adicional



Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Análisis:

El 73,3% indicó que no debió incurrir en ningún costo para cumplir con las revisiones del Sri, mientras que el 10,8% especificó que si lo hizo.

Interpretación:

Es normal que no se ha generado un costo al haber sido una revisión de deberes formales por parte de la Administración Tributaria.

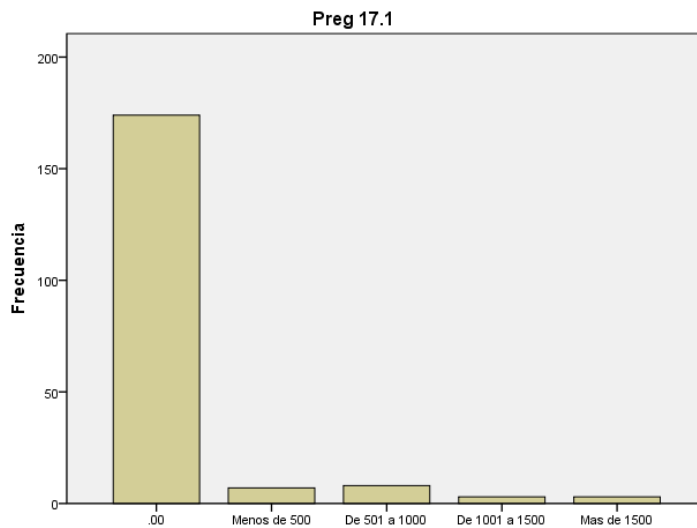
17.1.Costo externo del trámite tuvo que incurrir

Tabla 21: Costo externo adicional por trámite

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos .00 | 174 | 89.2 | 89.2 | 89.2 |
| Menos de 500 | 7 | 3.6 | 3.6 | 92.8 |
| De 501 a 1000 | 8 | 4.1 | 4.1 | 96.9 |
| De 1001 a 1500 | 3 | 1.5 | 1.5 | 98.5 |
| Más de 1500 | 3 | 1.5 | 1.5 | 100.0 |
| Total | 195 | 100.0 | 100.0 | |

Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Ilustración 18: Costo externo adicional por trámite



Elaborado por: María Fernanda Chávez (2020)

Análisis:

El 3,6% de las personas indicó que tuvo que pagar menos de 500 dólares para poder cumplir con sus obligaciones tributarias, mientras que el 4,1% estableció que pago menos de \$1000 para arreglar su situación tributaria

Interpretación:

De aquellas personas que el control se basó en una revisión de diferencias el costo generado afecta directamente su flujo de efectivo.

4.2. Verificación de la hipótesis o fundamentación de las preguntas de investigación

Considerando las variables de estudio para la presente investigación, se ha establecido que las siguientes preguntas ayudaran a comprobar la hipótesis general.

Pregunta No. 6 Para el registro y control de las transacciones comerciales y financieras ¿utiliza algún sistema contable?

Pregunta No. 3 ¿Requiere de un asesor externo para llevar el registro de ingresos y gastos de su actividad económica?

Relacionando las respuestas obtenidas con estas preguntas se procederá a comprobar la hipótesis general:

“los servicios en línea implementados por la Administración Tributaria no inciden en el costo de la obligación tributaria”

Hipótesis nula (Ho): *“los servicios en línea implementados por la Administración Tributaria no inciden en el costo de la obligación tributaria”*

Hipótesis alternativa (Ha): *“los servicios en línea implementados por la Administración Tributaria si inciden en el costo de la obligación tributaria”*

Para la comprobación de la hipótesis se utilizará la prueba Chi – Cuadrado que permitirá determinar si el conjunto de datos obtenidos se ajusta a las frecuencias esperadas

$$X^2 = \sum \left(\frac{(O - E)^2}{E} \right)$$

X² = Valor a calcularse de Chi-cuadrado.

Σ = Sumatoria

O = Frecuencia observada, datos de la investigación.

E = Frecuencia teórica o esperada.

Nivel de significación = 0,05

Grados de libertad = (k-1) (j-1)

K= filas; J= columnas

= (2-1) (2-1)

= (1) (1)

= 1

Chi Tabla X²t = 3,841

Se acepta la hipótesis nula si Chi – Cuadrado es menor que la Distribución ($X^2 < Distr.$), caso contrario si Chi – Cuadrado es mayor que la Distribución ($X^2 > Distr.$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 22: Frecuencias Observadas

| Frecuencias observadas | | | |
|------------------------|-----|-----|-------|
| Preguntas | Si | No | Total |
| 1 | 57 | 138 | 195 |
| 2 | 122 | 73 | 195 |
| Total | 179 | 211 | 390 |

Elaborado por: María Fernanda Chávez Álvarez (2020)

Fuente: Investigación de campo

Tabla 23: Frecuencias Esperadas

| Frecuencias Esperadas y Observadas | | | |
|------------------------------------|-----------|------------|-----------|
| Si | | No | |
| Observadas | Esperadas | Observadas | Esperadas |
| 57 | 89,5 | 138 | 105,5 |
| 122 | 89,5 | 73 | 105,5 |

Elaborado por: María Fernanda Chávez Álvarez (2020)

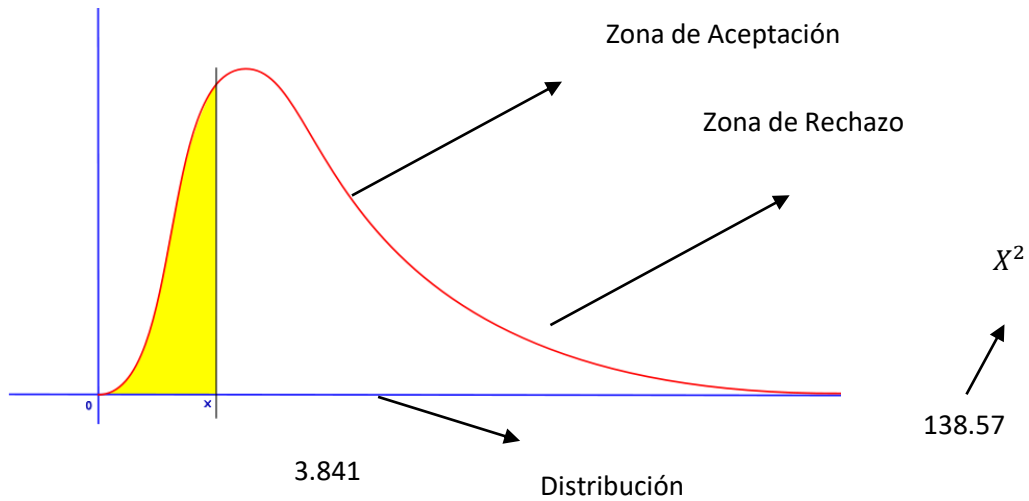
Fuente: Investigación de campo

Tabla 24: Cálculo del Chi Cuadrado

| Cálculo del Chi Cuadrado | | | | |
|--------------------------|-------|--------|--------------------|-----------------------|
| O | E | O-E | (O-E) ² | (O-E) ² /E |
| 57 | 89,5 | -32,50 | 1056,25 | 11,80 |
| 105,5 | 89,5 | 16,00 | 256,00 | 2,86 |
| 122 | 105,5 | 16,50 | 272,25 | 2,58 |
| 105,5 | 105,5 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Total | | | | 17,24 |

Elaborado por: María Fernanda Chávez Álvarez (2020)

Fuente: Investigación de campo



4.3. Limitaciones del estudio

Las limitaciones de estudio que se encontraron en el desarrollo del presente trabajo de investigación fue el acceso a la información de los contribuyentes no obligados a llevar contabilidad, debido a que los mismos por complicaciones de tiempo no se proporcionó la información de manera rápida, se tuvo que realizar varias citas previas para poder aplicar el cuestionario, lo que ocasiono que la investigación se retrasara un poco, sin embargo al final se pudo realizar las encuestas a los contribuyentes no obligados a llevar contabilidad en la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

La mayoría de las personas encuestadas ha manifestado que requiere de un asesor externo para poder cumplir con sus obligaciones tributarias, lo que puede evidenciar que los Servicios en línea implementados por el Servicio de Rentas Internas no ha tenido el impacto suficiente para reducir el costo del cumplimiento de dichas obligaciones, por lo que las herramientas disponibles no hay sido mayormente aprovechadas por 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.

Para determinar el nivel de cumplimiento de la obligación tributaria a partir de la implementación de los servicios en línea, considerando que la mayoría de las personas encuestas han contratado los servicios de una persona externa, podríamos afirmar que el cumplimiento de obligaciones ha sido, al menos en la parte formal, presentado, por cuanto no han existido en la mayoría de casos notificaciones o procesos de control por parte de la Administración Tributaria.

El cumplimiento de las obligaciones tributarias está enfocada al buen desempeño que pueden realizar los asesores externos, debido a que en ellos recae la principal responsabilidad, por cuanto los contribuyentes, pese a que dedican tiempo a cumplir sus obligaciones, delegan a terceros estas actividades por no disponer del tiempo suficiente para cumplir solos con sus obligaciones tributarias. Esto genera obligatoriamente un costo que debe ser asumido para cumplir con lo establecido en la norma legal.

5.2. Recomendaciones

Es necesario, que la Administración Tributaria mantenga una base legal, en la cual no existan modificaciones o reformas y que les permita a los contribuyentes, una vez adquirido el conocimiento, poder cumplir con sus obligaciones de manera oportuna y sin la necesidad de asesores externos o reduciendo el requerimiento de los mismos. De igual forma en aquellos casos en los cuales se requiere de un profesional por la cantidad de transacciones que se manejen es necesario que el mismo no destine mayor parte de su tiempo en constates actualizaciones que restarían tiempo operativo a sus funciones.

Los contribuyentes deben involucrarse más en el manejo de sus obligaciones tributarias por la responsabilidad que conlleva el incumplimiento de las mismas, que puede derivar inclusive en temas privativos de la libertad. Por ellos es necesario que accedan a servicios de capacitación gratuitos ofrecidos por la misma Administración Tributaria donde aprendan actividades relacionadas al uso de la página web para un correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias mediante medio electrónicos y así no depender de una tercera persona.

Fortalecer programas de educación y cultura tributaria, dotar de las herramientas necesarias a los contribuyentes para su cumplimiento, a fin de que los sujetos pasivos no cometan errores y no tengan que incurrir en costos adicionales.

Es indispensable igual que se mantengan altos estándares de transparencia en el manejo de los recursos pagados por los contribuyentes ya que una percepción de corrupción o mal uso de los recursos conlleva a que las personas no paguen de manera voluntario sus obligaciones por el destino que se da a los recursos.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias , F. (2012). *El proyecto de la investigación*. Caracas, República Bolivariana de Venezuela: Episteme.
- ASAMBLEA NACIONAL, (2008). *Reglamento para la Aplicación de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno*
- Bernal Torres, C. (2006). *Metodología de a investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales (segunda ed.)*. México: Pearson educación. Recuperado el 11 de julio de 2018
- Código Tributario. (2005). *Registro Oficial Suplemento 38*. Quito. Recuperado el 3 de mayo de 2019
- Coria, S. R., Pérez-Meza, M., Mendoza-Cortés, E., & Martínez-Peláez, R. (2011). Brecha digital y pobreza digital en el Estado de Oaxaca. *Conciencia Tecnológica*, (42), 19-25.
- EDUARDO, J., & SARAN, P. (2012). Obligaciones Tributarias en medio digital: una revolución en las formas de control y de fiscalización en Brasil y en el estado de São Paulo. *Cuadernos de Formación. Colaboración*, 3(12).
- Estévez, A., Esper, S., Riverti, F., & Velasco, P. (2009). La administración tributaria frente al cambio tecnológico. *Recuperado de: [http://www. afip. gov. ar/instituto/publicaciones/cuadernos](http://www.afip.gov.ar/instituto/publicaciones/cuadernos)* C, 8.
- Ferrer, I. R. (2014). La Administración tributaria electrónica: retos aún pendientes para su definitivo asentamiento. *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*, (18), 72-81.
- Freire, A. G. H., Gonzaga, V. A. B., Freire, A. H. H., Rodríguez, S. R. V., & Granda, E. C. V. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones. *Quipukamayoc*, 24(46), 153-162.
- Grande Esteban, I., & Abascal Fernández , E. (2007). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. Madrid: ESIC EDITORIAL. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=J1MbiCsG8AMC&pg=PA189&dq=que+es+un+cuestionario&hl=es->

419&sa=X&ved=0ahUKEwj_7pvuv__nAhVohq0KHXcOAh4Q6AEIODAC
#v=onepage&q=que%20es%20un%20cuestionario&f=false

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México, México: McGraw-Hill.

Ixmattlahua, S. D., Raygoza, R. O., Romero, O., Uribe, F., & Vargas, E. J. (2015). Metrópoli Digital: Una plataforma Web para la inclusión integral de las PyMES, Sociedad y Gobierno en el uso de las Tecnologías de la Información en la región de las Altas Montañas del estado de Veracruz, México. *RISTI-Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, (SPE3), 43-54

LA PROVISIÓN, D. E. (2005). El rol de la administración tributaria en la sociedad.

Masgrau, E. G. (2005). El apalancamiento financiero: de cómo un aumento del endeudamiento puede mejorar la rentabilidad financiera de una empresa. *Revista de contabilidad y dirección*, 2, 71-91.

Morales, F. (19 de septiembre de 2012). *Investigación*. Obtenido de tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa: <http://www.creadess.org/index.php/informate/de-interes/temas-de-interes/17300-conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>

Suárez, B. D. L. H., Ferrer, M. A., & Suárez, A. D. L. H. (2008). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 14(1), 88-109.

ANEXO 1

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CUESTIONARIO

Objetivo: El presente cuestionario tiene como objetivo establecer costos en tiempo y dinero que les significa a las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

1. ¿Cuántas horas le toma al mes a usted la presentación de sus obligaciones tributarias con el SRI?

| | |
|--------------|--|
| 1-3 horas | |
| 3-6 horas | |
| 6-8 horas | |
| Más de 1 día | |

2. ¿Cuál es el número de transacciones promedio mensual de compras y ventas de su negocio?

| | |
|------------------------|--|
| De 1 a 100 registros | |
| De 101 a 300 registros | |
| De 301 a 500 registros | |
| Más de 500 registros | |

3. ¿Requiere de un asesor externo para llevar el registro de ingresos y gastos de su actividad económica?

Si

No

4. Si su respuesta fue positiva ¿Cuál es el costo que se paga a dichos asesores externos para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias?

| | |
|--------------------|--|
| Menos de \$500 | |
| De \$ 501 a \$1000 | |
| De \$1001 a \$1500 | |
| De \$1501 a \$2000 | |
| Más de \$2000 | |

5. ¿Cuánto tiempo le toma al día el registro contable de las transacciones comerciales y financieras de su actividad económica?

| | |
|--------------|--|
| 1-3 horas | |
| 3-6 horas | |
| 6-8 horas | |
| Más de 1 día | |

6. Para el registro y control de las transacciones comerciales y financieras ¿utiliza algún sistema contable?

Si

No

7. Si su respuesta fue positiva ¿Cuál es el costo del sistema contable?

| | |
|--------------------|--|
| Menos de \$1000 | |
| De \$1001 a \$1500 | |
| De \$1501 a \$2000 | |
| Más de \$2000 | |

8. ¿Qué tipo de comprobantes autorizados por la Administración Tributaria emite en su actividad económica?

Comprobantes físicos

Comprobantes electrónicos

9. Si emite comprobantes electrónicos ¿Cuál fue el costo de su implementación?

| | |
|--------------------|--|
| Menos de \$500 | |
| De \$501 a \$1000 | |
| De \$1001 a \$1500 | |
| Más de \$ 1500 | |

10. ¿Emplea usted algún medio para informarse sobre el cumplimiento de sus obligaciones tributarias ante el SRI?

Si

No

11. En caso de que la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa ¿Determine cuáles son los medios que usted emplea para obtener información sobre el cumplimiento de sus obligaciones tributarias ante el SRI?

| | |
|-------------------------|--|
| Asesores externos | |
| Portal web SRI | |
| Capacitaciones SRI | |
| Capacitaciones externas | |
| Periódico | |
| Correos electrónicos | |
| Radio, televisión | |
| Otros | |

12. ¿Cuánto tiempo usted dedica para informarse sobre el cumplimiento de sus obligaciones tributarias ante el SRI?

| | |
|---------------------|--|
| 1 día al mes | |
| Más de 1 día al mes | |
| 12 horas | |
| Más de 12 horas | |
| Diariamente | |

13. ¿Qué medio(s) utiliza para realizar el pago de su obligación tributaria?

| | |
|---------------------------------------|--|
| Pago en línea | |
| Convenio de débito | |
| Botón web | |
| Tarjetas de crédito | |
| Ventanillas institucional financieras | |

14. ¿Ha tenido alguna acción de control o requerimiento del SRI durante los últimos 12 meses?

Si

No

15. En caso de que la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa ¿Determine qué tipo de acciones en particular ha tenido su negocio por parte del SRI?

| | |
|---|--|
| Verificación de información del negocio | |
| Verificación de diferencias en declaraciones o en pagos | |
| Requerimiento de información de terceros | |
| Fiscalización de registros contables | |
| Requerimiento de declaraciones | |
| Otros | |

16. ¿Cuánto tiempo en le requirió a usted o un tercero el cumplir con el requerimiento del SRI?

| | |
|--------------|--|
| 1-3 horas | |
| 3-6 horas | |
| 6-8 horas | |
| Más de 1 día | |

17. Para este trámite tuvo que incurrir con algún costo externo adicional, determine ¿Cuál fue el costo estimado del mismo?

Si

No

| | |
|--------------------|--|
| Menos de \$500 | |
| De \$501 a \$1000 | |
| De \$1001 a \$1500 | |
| Más de \$1500 | |