



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA - CPA**

**TÍTULO DEL PROYECTO
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO DE RENTAS
INTERNAS A TRAVÉS DE SUS AGENCIAS UBICADAS EN
BABAHOYO, LA TRONCAL Y MILAGRO.**

**AUTORAS:
ALCÍVAR BERMÚDEZ ANITA MAGDALENA
HERRERA MENDOZA KARINA LEONOR**

**TUTOR:
MSc. Villegas Yagual Félix Enrique MAE**

**MILAGRO, JUNIO DEL 2016
ECUADOR**

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por las estudiantes Alcívar Bermúdez Anita Magdalena, Herrera Mendoza Karina Leonor, para optar al título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría y que acepto tutorial a las estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, Junio del 2016

MSc. Félix Enrique Villegas Yagual MAE
Tutor.

C.I. 090634613-5

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Las autoras de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, Junio del 2016

Alcívar Bermúdez Anita Magdalena
CI: 091009141-2

Herrera Mendoza Karina Leonor
CI: 092640983-0

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El tribunal calificador previo a la obtención del título de Ingeniería en Contaduría Pública otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	[]
DEFENSA ORAL	[]
TOTAL	[]
EQUIVALENTE	[]

MSc. VILLEGAS YAGUAL FÉLIX
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

MAE. BENITEZ ASTUDILLO JAVIER
DELEGADO

ING. CAMPUZANO RODRIGEZ MARIA
SECRETARIO

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El tribunal calificador previo a la obtención del título de Ingeniería en Contaduría Pública otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	[]
DEFENSA ORAL	[]
TOTAL	[]
EQUIVALENTE	[]

MSc. VILLEGAS YAGUAL FÉLIX
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

MAE. BENITEZ ASTUDILLO JAVIER
DELEGADO

ING. CAMPUZANO RODRIGEZ MARIA
SECRETARIO

DEDICATORIA

A Dios en primer lugar por darme la vida y hacer que mi vida este llena de salud y amor, porque siempre me dio sabiduría para poder guiarme en la vida e inteligencia para terminar lo que en algún momento el permitió que emprendiera, a mi familia, mi esposo Manuel Feliciano Reyes Jiménez quien con su apoyo incondicional en todo momento me ayudo a terminar esta fase en mi vida, por ser la persona que siempre está a mi lado apoyándome y dándome fuerzas, y a mis hijos que son el motor de mi vida, la razón de terminar lo que se empieza y darles un buen ejemplo, a mis excelentes compañeros que Dios permitió que estén conmigo, a mis queridos docentes por sus enseñanzas impartidas en especial al Ing. Ely Borja quien fue mi maestro desde el pre-universitario quien me apoyo con sus enseñanzas y a la Lic. Blanca Serrano por ser una excelente maestra. En especial a todos los docentes de la facultad de ciencias administrativas por sus conocimientos impartidos.

Anita Magdalena Alcívar Bermúdez

DEDICATORIA

Dedico esta tesis principalmente a Dios todo poderoso, por estar presente en cada paso que doy, siempre cuidándome y dándome la fortaleza necesaria para continuar así llegar a ser una profesional de la Patria.

De manera especial a mis padres Ubencio Herrera Basurto y Juana Mendoza León, por haberme enseñado que con esfuerzo, trabajo y constancia todo lo propuesto es posible conseguir. Porque han dedicado toda su vida en brindarme la mejor herencia de una carrera profesional, hoy puedo decirles que he alcanzado una de mis metas y he hecho realidad uno de sus sueños.

A mis hermanos por los consejos y apoyo incondicional durante mi época de estudios.

A mis esposo Heniver Falconi Orozco por el amor, confianza y su apoyo moral e incondicional en todo el tiempo que ha permanecido a mi lado. Este proyecto no fue fácil, pero estuviste motivándome y ayudándome hasta donde tus alcances lo permitían.

A su familia que ahora es parte de mi familia, esto comprende a toda mi familia que es lo mejor y más valioso que Dios me ha dado.

Herrera Mendoza Karina Leonor

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer primero a Dios porque nos dio el don de perseverancia para alcanzar nuestras metas.

A nuestros queridos Padres, Esposos e Hijos; quienes nos brindaron su apoyo incondicional en todo momento y han sido pilar fundamental en nuestras vidas.

A la Universidad que nos abrió sus puertas para ser mejores personas y buenos profesionales.

A los catedráticos por impartir sus conocimientos y ser ejemplo a seguir profesionalmente.

Al Ingeniero Enrique Villegas quien con su experiencia nos orientó en el desarrollo de la presente tesis.

Alcívar Bermúdez Anita Magdalena

Herrera Mendoza Karina Leonor

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabrizio Guevara Viejo, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de nuestro Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **“EFICIENCIA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS A TRAVÉS DE SUS AGENCIAS UBICADAS EN BABAHOYO, TRONCAL Y MILAGRO”** y que corresponde a la Facultad Ciencias Administrativas y Comerciales

Milagro, Junio del 2016

Alcívar Bermúdez Anita Magdalena

CI: 091009141-2

Herrera Mendoza Karina Leonor

CI: 092640983-0

ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA	iv
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA	iv
DEDICATORIA.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE CUADROS	xiii
ÍNDICE GRÁFICOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCION.....	1
CAPITULO I.....	3
PROBLEMA.....	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1. Problematicación.....	3
1.1.2. Delimitación del problema.....	4
1.1.3. Formulación del problema	5
1.1.4. Sistematización del problema.....	5
1.1.5. Determinación del tema	5
1.2. OBJETIVOS	6
1.2.1 Objetivo General	6
1.2.2. Objetivos Específicos.....	6
1.3. JUSTIFICACIÓN	6
1.3.1. Justificación de la investigación.....	6
CAPITULO II.....	8
MARCO REFERENCIAL	8
2.1. MARCO TEÓRICO	8
2.1.1. Antecedentes Históricos	8
2.1.2. Antecedentes Referenciales	13

2.1.3 Fundamentación	16
2.2. MARCO LEGAL	21
2.3. MARCO CONCEPTUAL	25
2.4. HOPOTESIS Y VARIABLES.....	28
2.4.1. Hipótesis General.....	28
2.4.2. Hipótesis Particular	28
2.4.3. DECLARACIÓN DE LAS VARIABLES	29
2.4.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	30
CAPITULO III.....	32
MARCO METODOLÓGICO	32
3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL	32
3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA	33
3.2.1. Características de la población.....	33
3.2.2. Delimitación de la población	33
3.2.3. Tipo de muestra	33
3.2.4. Tamaño de la muestra	34
3.2.5. Proceso de selección.....	34
3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	34
3.3.1. Métodos teóricos.....	34
3.3.2. Métodos Empíricos	34
3.4. EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.....	35
CAPITULO IV	36
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	36
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACION ACTUAL.....	36
4.2 ANÁLISIS CORPORATIVO, EVOLUCION, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS	53
4.3 RESULTADOS.....	54
4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	56
CAPITULO V	58
PROPUESTA	58
5.1 TEMA	58
5.2 FUNDAMENTACION	58
5.3 JUSTIFICACIÓN	59
5.4 OBJETIVOS.....	60

5.4.1 Objetivos Generales de la Propuesta	60
5.4.2 Objetivos Específicos de la Propuesta	60
5.5 UBICACIÓN	60
5.6 ESTUDIO DE LA FACTIBILIDAD	62
5.7 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA	63
5.7.1 Actividades	63
5.7.2 Recursos, Análisis Financiero.....	68
5.7.3 Impacto	69
5.7.4 Cronograma	69
5.7.5 Lineamientos para Evaluar la Propuesta	70
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES	73
BIBLIOGRAFÍA.....	74
ANEXOS.....	76

ÍNDICE CUADROS

Cuadro 1 Diferencia entre eficiencia y eficacia	19
Cuadro 2 Operacionalización de las Variables	30
Cuadro 3 Población	33
Cuadro 4 Metas propuestas en la agencia en los últimos 3 años.	38
Cuadro 5.- Motivos que afecten el nivel de eficiencia de los cantones Milagro, Troncal y Babahoyo.....	39
Cuadro 6. Programas que se utilizan para contrarrestar la evasión de impuestos. ..	40
Cuadro 7: Mecanismos eficientes al momento de recaudar.....	41
Cuadro 8. Aumento de políticas disminuye la cultura tributaria.....	42
Cuadro 9. Reformas referentes a los impuestos contribuyen a eliminar los escudos fiscales.....	43
Cuadro 10. Mecanismos para evaluar la eficiencia administrativa.	44
Cuadro 11: Políticas relativas al mejoramiento de la eficiencia administrativa.....	45
Cuadro 12: La falta de cultura tributaria se debe al poco conocimiento e los contribuyentes	46
Cuadro: 13 El desconocimiento de los contribuyentes es por falta SRI.	47
Cuadro 14: Los conocimientos que imparten son suficientes para los contribuyentes estén informados.	48
Cuadro15: empleados tiene la agencia para atender las necesidades de los contribuyentes	49
Cuadro 16: considera que el número de funcionarios es suficiente	50
Cuadro 17. Capacitaciones que dan en el año.	51
Cuadro18: Son suficientes las capacitaciones que dan en el año.....	52

ÍNDICE GRÁFICOS

Figura. 1 Metas propuestas en la agencia en los últimos 3 años.....	38
Figura: 2.- Motivos que afecten el nivel de eficiencia de los cantones Milagro, Troncal y Babahoyo.....	39
Figura 3. Programas o mecanismos que se utilizan para contrarrestar la evasión de impuestos.	40
Figura 4: Mecanismos eficientes al momento de recaudar.....	41
Figura 5. Aumento de políticas disminuye la cultura tributaria.....	42
Figura 6. Reformas referentes a los impuestos contribuyen a eliminar los escudos fiscales.....	43
Figura 7. Mecanismos para evaluar la eficiencia administrativa.....	44
Figura 8: Políticas relativas al mejoramiento de la eficiencia administrativa.	45
Figura 9. La falta de cultura tributaria se debe al poco conocimiento de los contribuyentes.	46
Figura 10: El desconocimiento de los contribuyentes es por falta SRI.....	47
Figura 11: Los conocimientos que imparten son suficientes para los contribuyentes estén informados.....	48
Figura 12: empleados tiene la agencia para atender las necesidades de los contribuyentes	49
Figura 13: considera que el número de funcionarios es suficiente.....	50
Figura 14. Capacitaciones que dan en el año.....	51
Figura 15: Son suficientes las capacitaciones que dan en el año.	52
Figura 16 Mapa de Ubicación de cantón Babahoyo	61
Figura 17 Mapa de Ubicación de cantón La Troncal	61
Figura 18 Mapa de Ubicación de cantón Milagro.....	61

RESUMEN

El desarrollo de este trabajo esta direccionado hacia la eficiencia administrativa de los funcionarios del servicio de rentas internas de los cantones Babahoyo, Troncal y Milagro en los años 2011-2015, seguidamente se establecieron los sub-problemas que fueron representados en las encuestas realizadas a los funcionarios, los cuales mencionaron la falta de talento humano y el exceso de trámites, son los causales que posiblemente eviten el cumplimiento total al momento de recaudar los impuestos, el SRI es una institución autónoma encargada de recaudar los tributos a las personas naturales o jurídicas para el beneficio de la comunidad, una vez establecido la sistematización del problema se pudieron establecer las variables investigativas las cuales fueron realizadas en el marco teórico de este trabajo, en lo concerniente a las hipótesis fueron realizadas en base a la formulación y sistematización del problema, para lo cual se escogió la técnica investigativa de encuesta, mediante las cuales pudimos verificar las hipótesis establecidas estas las encuestas que efectuamos en el capítulo cuatro que nos permitió establecer el tema de propuesta que consiste en aumentar el número de empleados con nombramiento en las agencias que las requieran y disminuir los excesos de tramites al momento de requerir un servicio en las agencias, con estas propuestas podemos mencionar que el servicio de rentas internas podrá alcanzar las metas propuestas y alcanzar la eficiencia administrativa que es necesaria en toda institución.

Palabras claves:

Eficiencia, Administración tributaria, Servicios Rentas Internas, recaudación de impuestos

ABSTRACT

The development of this work is directed towards administrative efficiency of officials of the Internal Rents Service of Babahoyo, Backbone and Miracle in the years 2011-2015, then the sub-cantons that were represented in the surveys were established officials, which mentioned the lack of human talent and excess paperwork, are the causes that may avoid full compliance when collecting taxes, the SRI is an autonomous institution in charge of collecting taxes to natural or legal persons for the benefit community, once established the systematization of the problem could be established investigative variables which were carried out in the framework of this work, concerning the assumptions were made based on the formulation and systematization of the problem, for which the research survey technique was chosen, by which we verify the assumptions made these surveys we conducted in chapter four that allowed us to establish the theme proposal is to increase the number of employees with appointment in agencies that require them and reduce the excess paperwork when you require service agencies, with these proposals we can mention that the internal revenue service can achieve the proposed goals and achieve administrative efficiency that is necessary in any institution.

Keywords:

Efficiency Tax Administration, Internal Revenue Service, tax collection

INTRODUCCIÓN

El mundo empresarial está sometido a constantes cambios debido a que cada día surgen nuevas tecnologías métodos y técnicas de trabajo, dejando poco tiempo para adaptarse a nuevos cambios y condiciones, es así como todos los organismos públicos y privados deben afrontar estos retos y para poder superarlos deben fijarse metas que sean factibles de realizar, con recurso humano capacitado mentalmente adoptando nuevas conductas que le permitan a la institución mantener el equilibrio y cumplir sus metas, para esto deben tener en sus manos las herramientas necesarias para poder cumplir los objetivos propuestos por la institución.

La eficiencia la podemos medir por la cantidad de logros que estas instituciones alcancen, el objetivo principal de toda empresa o institución es alcanzar el éxito en la labor que se desempeña, al alcanzar el éxito deseado se puede decir que estas instituciones son eficientes, su eficiencia la logran a medida que cumplen con los requerimientos que la ciudadanía necesita empleando menos recursos.

Una de las plataformas primordiales para el cumplimiento de las metas, es la forma en que se desempeñe el recurso humano, este debe cumplir con las características y conocimientos que la institución le demande, para esto la institución debe proveer de recursos y técnicas a su personal, para que al momento de satisfacer las necesidades de los usuarios estos queden satisfechos, El sector público brinda múltiples servicios a los ciudadanos, satisfaciendo necesidades individuales y colectivas, por consiguiente el sector público no tiene cliente, este sector se encarga de brindar servicios a la comunidad.

La institución pública son las entidades puestas por los gobiernos para dar servicio a la comunidad, estas empresas están regidas por un ente controlador, el cual es que las dirige y a quien deben darle cuentas de las cosas que realizan.

Este trabajo investigativo está constituido por cinco capítulos:

Capítulo I: El problema, donde se halla el planteamiento del problema, la formulación, determinación, sistematización, objetivos generales, específicos, y justificación del problema que se realiza.

Capítulo II: Marco teórico, se fundamenta teóricamente el estudio que se va a realizar, igualmente se presenta las diferentes fundamentaciones de la investigación que se está realizando, las mismas que sirvieron de base para la elaboración de este trabajo investigativo y sobre los reglamentos legales que fueron tomados como directrices para sustentar esta investigación.

Capítulo III, se describe la metodología, el diseño de la investigación, así como la selección de la población y muestra, la operacionalización de las variables, las técnicas e instrumentos también como la determinación de la confiabilidad del mismo por último se describe el procedimiento llevado por los investigadores para la realización de este trabajo.

Capítulo IV, análisis e interpretación de los resultados mediante cuadros, gráficos de cada una de las preguntas, seguido por los resultados y verificación de hipótesis de la investigación.

Capítulo V, se presenta la propuesta de la investigación la cual tendrá justificación, fundamentación, objetivos generales y específicos de la propuesta, descripción de la propuesta, actividades, impacto, factibilidad, recursos humanos y financiero, cronograma para la realización del proyecto, recomendaciones y conclusiones.

CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Problematización

En el Ecuador hablar sobre la recaudación de impuestos es un tema de mucha importancia ya que de estos ingresos depende mantener la estabilidad de nuestro país, por ello la importancia de realizar un estudio para determinar si la eficiencia administrativa del Servicio de Rentas Internas a través de sus agencias ubicadas en los cantones Milagro, Babahoyo y La Troncal está siendo bien ejecutada para que se den acabo los objetivos propuestos de cada agencia.

Entre los contribuyentes asentados en los cantones Milagro, Babahoyo y La Troncal sin presenciar que existen agencias del Servicios de Rentas internas (regulador de tributos), se presenta en estas zonas del ecuador inconformidad sobre la administración de los impuestos, tasas, papeleos, cambios de las leyes y entre otros aspectos de relevante impacto para la recaudación tributaria ya que está originando que existan limitados ingresos fiscales en nuestro país.

El Servicios de Rentas Internas (SRI) desde su creación tiene como objetivo principal crear y mantener una cultura tributaria para la recaudación de los impuestos en el país, por lo tanto la recaudación tributaría depende de la metodología de la administración siendo la práctica tributaria el pilar fundamental, logrando así tener una mejor formación, concientización y gestión sobre el cumplimiento voluntario de los contribuyentes con el objetivo de lograr un mejor desarrollo en el País. Pero el aumento de política y cambios de leyes originan que esta cultura se pierda y los contribuyentes tengan poco iteres en cumplir con sus obligaciones.

La administración tributaria cumple con la responsabilidad social de instruir ante la falta de conocimientos en fiscalidad. En la actualidad son los profesionales e interesados en estos temas los que asesoran y orientan la actuación del contribuyente, pero en mucho de los casos se ejecutan malas asesorías, por ello la necesidad de realizar un enfoque de capacitación al usuario. Aunque esto aún no convence al contribuyente, por ello se está generando que estos realicen una declaración de impuestos con margen de error a consecuencia de la evasión fiscal, acarreando problemas tanto al contribuyente, al estado y a la administración tributaria.

La falta de preparación detallada sobre los formularios de declaración posibilita a que en un futuro inmediato existan problemas de información ya que no se ayuda al usuario a disminuir los errores, la evasión y la elusión afectando los niveles de recaudación. Además de una necesaria introducción de mensajes dirigidas a la conciencia de los contribuyentes tales como: “Para que el estado pueda cumplir con sus obligaciones, yo como ciudadano debo asumir con mi responsabilidad de pagar impuestos, porque al hacerlo cumplo con mi país”, también deben fortalecerse la preparación de ellos.

Dada la importancia de los impuestos y de los mecanismos que utiliza el ente rector (SRI), podemos preguntar el nivel de eficiencia y eficacia, que tiene este organismo, por lo que con este proyecto buscamos aclarar estas interrogantes, y analizar como el incumplimiento de los contribuyentes, han afectado y las consecuencias que están han provocado en la economía nacional. Si los mecanismos de control que se utilizan son eficientes y suficientes para captar la atención de ellos.

1.1.2. Delimitación del problema

Provincia: Guayas, Los Ríos, Cañar

Zona de Planificación: Zona 5 y Zona 6

Cantones: Milagro, Babahoyo, La Troncal

Área: Fiscalidad

Campo: Formación y Cultura Ciudadana

Sector: Tributación

1.1.3. Formulación del problema

¿Cuál es el grado de eficiencia de la administración tributaria, Servicio de Rentas Internas (SRI) a través de sus agencias ubicadas en los Cantones Babahoyo, Troncal y Milagro?

1.1.4. Sistematización del problema

¿De qué manera afecta la inconformidad de la administración de los impuestos, tasas, papeleos y cambios de leyes en que se esté originando limitados ingresos fiscales de Servicio de Rentas Internas en las localidades de Milagro, La Troncal y Babahoyo?

¿De qué manera incide que se mantenga la cultura tributaria para la recaudación de impuesto en que existan mejoras en la formación, concientización y gestión del cumplimiento voluntario de los contribuyentes inscritos en las agencias del SRI de Milagro, La Troncal y Babahoyo?

¿Qué relación hay en que exista un enfoque de capacitación al usuario en la falta de conocimiento en los contribuyentes inscritos en las agencias del SRI de Milagro, La Troncal y Babahoyo?

¿Cómo afecta los problemas de información en la falta de preparación detallada de los formularios de declaración que deben utilizar los contribuyentes?

¿De qué manera interviene la falta eficiencia de los mecanismos de control en que haya Incumplimiento por parte de los contribuyentes con sus obligaciones tributarias?

1.1.5. Determinación del tema

Análisis de la eficiencia administrativa del Servicio de Rentas Internas a través de sus agencias ubicadas en los cantones de Babahoyo, La Troncal y Milagro.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Este proyecto tiene como objetivo: Evaluar los niveles de eficiencia con que la administración tributaria llega a la ciudadanía ecuatoriana con el fin de la recaudación de los principales impuestos, durante el periodo 2012-2015; para lo cual, se identifica la recaudación proyectada e histórica como resultado de la gestión SRI.

1.2.2. Objetivos Específicos

Analizar la eficiencia en la administración de los impuestos, tasas, papeleos y cambios de leyes en la recaudación de impuestos en que se esté originando limitados ingresos fiscales de Servicio de Rentas Internas en las localidades de Milagro, La Troncal y Babahoyo.

Determinar que siga la preocupación en mantener la cultura tributaria para la recaudación de impuesto y así poder incentivar a nuevas mejoras en la formación, concientización y gestión del cumplimiento voluntario de los contribuyentes inscritos en las agencias del SRI de Milagro, La Troncal y Babahoyo.

Determinar si el enfoque de capacitación al usuario es relevante para disminuir la falta de conocimiento en los contribuyentes.

Medir los problemas de información ante la preparación detallada de los formularios de declaración que deben utilizar los contribuyentes.

Medir la eficiencia de los mecanismos de control para reducir el incumplimiento por parte de los contribuyentes con sus obligaciones tributarias del Servicio de Rentas Internas (SRI).

1.3. JUSTIFICACIÓN

1.3.1. Justificación de la investigación

El contenido de este proyecto es para indicar el grado de eficiencia administrativa del Servicio de Rentas Internas (SRI) a través de sus agencias ubicadas en los

Cantones Babahoyo, Troncal y Milagro, puesto que se considera de gran importancia la recaudación de los tributos en el estado ecuatoriano.

Es necesario aclarar que los contribuyentes perciben los tributos como una obligación más no como una ayuda al país, para la ejecución de este proyecto es necesario realizar preguntas que sirvan para una encuesta para así poder conocer cuál es la causa de la poca cultura tributaria que existe en la sociedad.

Este estudio investigativo se ha direccionado principalmente a determinar el alto índice de afectación que tiene el servicio de rentas internas, saber el alto grado de desconocimiento sobre las leyes tributarias al momento de declarar sus impuestos los contribuyentes, cual es el motivo por el cual caen en mora tributaria, y cómo podemos incentivarlos por medio de capacitaciones para estar al día con cada uno de los nuevos procedimientos que realiza el SRI en cuanto a las leyes y planificación de los tributos.

Los impuestos siempre señalaran el nivel de la sociedad, que es una fuente que financia las obras públicas, es por ello que los ecuatorianos deben cambiar su manera de pensar, al momento de declarar sus impuestos, es por ello que aremos un análisis a los contribuyentes de estos cantones.

Esto no es deber solamente del contribuyente si no del SRI, sus administradores deben satisfacer las necesidades, deben analizar si las medidas de control que ellos utilizan para contrarrestar con la evasión de impuesto están siendo eficientes siendo estas as correctas porque entre más impuesto se declaren mayor es la labor que podrán hacer los gobiernos a favor del país.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Antecedentes Históricos

El servicio de rentas internas (SRI) es una entidad técnica, autónoma y personería jurídica, con derecho público y fondos propios. Tiene el derecho de recaudar los tributos internos constituidos por la ley a través del reglamento vigente, teniendo en cuenta que el sistema tributario ecuatoriano durante los últimos siglos ha tenido varios cambios.

Primero recordemos la situación económica mundial por las consecuencias de la segunda guerra mundial, esto también perjudica a la economía nacional derivadas en primer lugar del regionalismo y el depender de la exportación de un producto (cacao), los inconvenientes por el mal manejo de las finanzas públicas, y el desproporcionado poder que tenían los bancos de la región costa.

Los fenómenos naturales las sequías, inundaciones y la crisis política de ese tiempo empeora la situación económica del país, los productos de exportación cayeron (cacao) esto obligo a los terratenientes costeños a diversificar sus cultivos a orientar sus cultivos hacia el café arroz y azúcar estando este último al consumo nacional.

La crisis económica del país era grave y preocupante es por eso que banqueros y comerciantes de Guayaquil se unen y por intermedio de una carta dirigida al presidente de ese entonces Isidro Ayora para solicitar la ayuda del profesor Kemmerer y así poder tener una situación monetaria estable y sana, para que las riquezas públicas y privadas tengan bases sólidas.

Los problemas tributarios y el desequilibrio económico de ese entonces, hace que Latinoamérica busque ayuda exterior, la misión Kemmerer precursores de

consultorías en equipo, buscaba fortalecer el sistema financiero de América, quien a petición del gobierno nacional de ese entonces realiza un plan de trabajo, este grupo estadounidense llega a Ecuador en 1925 con sus respectivas recomendaciones de ajuste fiscal, por la inestabilidad económica que tenía el país, vinieron con propuestas que buscaran corregir las deficiencias económicas que tenía y poner al Ecuador al nivel de los países del continente.

El propósito al contratar esta misión era fortalecer la economía del país, una cultura tributaria para una mayor recaudación de tributos. Desde sus principios el Ecuador tuvo que fijar los ingresos del estado y con qué montos contaba, para ello el gobierno Ecuatoriano con la ayuda de asesores ecuatorianos y estadounidenses (la misión Kemmerer) tuvo que formar instituciones de gran importancia hasta el momento en la vida nacional como, Banco Central, la superintendencia de bancos, la contraloría general de la nación.

Posteriormente al diseñar el plan de trabajo, la misión Kemmerer establece la necesidad de organizar una estructura fiscal, impulsando un proyecto de ley para reestructurar el régimen tributario, definiendo una tasa y porcentajes destinados a los contribuyentes. La misión kemmerer no solo analizo el sistema monetario y bancario, sino que se dedicó a la modernización y fortalecimiento de instituciones y hacienda pública.

Entre los proyectos de ley que presento al gobierno tenemos:

- Ley orgánica del Banco Central.
- Ley Orgánica de banco.
- Ley de impuestos internos.
- Ley de monedas.
- Ley que revisa los impuestos y las propiedades rurales, impuesto a la renta, de aduanas y sobre la exportación de tagua.
- Ley de aduanas.

El servicio de rentas internas fue creado para solucionar una serie de hechos sociales políticos y económicos. El objetivo de recaudar los impuestos es para

financiar los gastos públicos y es un instrumento de la política económica para recaudar y al mismo tiempo impulsar la inversión. Comprendiendo la cultura tributaria podemos contribuir a que esta se fortalezca, y se valore gracias a los tributos podemos promover servicios públicos como educación, salud, seguridad social, y vivienda, o desarrollar obras de electrificación, riesgo, carreteras o potenciar las inversiones estatales para beneficio colectivo.

En tributo en el Ecuador se inició con la denominada contribución indígenas que fue desde 1830 a 1859, que consistía en que todo indígena definido como indio por los colonos debería cancelar un tributo. Es así que en 1837 se estableció el impuesto llamado contribución general que más tarde en 1925 se lo denomina impuesto a la renta el mismo que fue reglamentado en 1928 en 1912 se creó el impuesto a las sucesiones y en 1913 se impuso el de legados y fidecomisos.

Los impuestos son considerados fundamentales, porque a través de ellos se realiza una política de redistribución de la riqueza, el que más tiene más paga. Además en 1835 la obra pública eran escasas lo contrario comenzó para el 2014 en las que el gobierno impulsa educación y vivienda. Muchos países europeos se han acogido a una política social y económica, el impuesto a la renta supera el 50% en esta activa intervención del estado el nivel de vida mejor, redistribuyendo la riqueza y brindando servicios de seguridad social a la comunidad.

El tributo es considerado como un ingreso, que se cancela para cumplir con una obligación de manutención económica a la nación, es por ello se la denomina una obligación moral, esto hace alusión a la carga u obligación de consumación que se fija como una norma de carácter obligatorio. En nuestro código tributario manifiesta que los tributos son medios para recaudar para recaudar ingresos para el estado, sirve también como un medio de política económica, que ayuda a estimular la inversión y los fines productivos de la nación.

La constitución del Ecuador en su art. 301 dice que solo por iniciativa de la función ejecutiva y mediante un estatuto dictado por la asamblea nacional se podrá

establecer, modificar, exonerar y extinguir tasas y contribuciones y estas se crearan y se modificaran mediante ley.

Las reformas kemmerianas se centraron en estabilizar la economía del país, acabar con el déficit presupuestario y prevenir el alza de una moneda fuerte (dólar) frente al (sucre) moneda ecuatoriana. Para poder cumplir este objetivo se creó el impuesto a la renta, este impuesto que fue aprobado en 1926 y se plantea cobrar este impuesto de manera separada las rentas de trabajo o provenientes de servicios, contra las rentas derivadas del capital.

Dentro de los motivos que se dieron para crear este impuesto fue:

- El impuesto a la renta tenía una aceptación mundial, formadores de política proponían la aceptación de este tipo de impuesto.
- El desarrollar este impuesto coincidió con el desarrollo de instituciones democráticas.
- Los empresarios entrevistados coincidieron en el pago justo apoyados en la capacidad de pago.
- Discordancia ante los impuestos indirectos (consumo).
- El sector financiero era el más poderosos de esa época estaba de acuerdo con este impuesto.

Noruega, Dinamarca y Suecia se puede decir que tienen un alto nivel de impuesto, donde el estado interviene la redistribución de la riqueza y así garantiza a sus habitantes educación medicina pública gratuitas y de calidad vivienda altas pensiones de vejez y asistencia social. Es por eso que cuando los gobiernos pretenden bajar los impuestos las personas hacen huelgas. La cultura tributaria de estos países es un ejemplo para el Ecuador y Latino América.

En la década de los 50 y 60 los impuestos directos fueron la mayor fuente de ingreso que tuvo el país que fue de un 48.1% en cambio los impuestos indirectos se promediaron en un 40%. La reforma fiscal que se difundió en la época de los 80, se orientó a cubrir los déficits presupuestarios producto de la deuda externa, en cambio en la década de los 90 fue el conflicto bélico con Perú, y la inseguridad política, el

bajo precio del petróleo, y el fenómeno del niño, ayudaron a la crisis financiera en 1999, por las que se tuvieron que tomar medidas alternativas para reactivar al aparato productivo, ampliando el número de contribuyentes y las obligaciones tributarias.

El estado ecuatoriano necesita de la administración tributaria porque a través de ella puede determinar algunos problemas como, evasión de impuestos y la falta de pagos de estos. El sistema tributario ecuatoriano, durante los últimos años ha tenido muchos cambios y reestructuraciones a lo largo de la historia, estos cambios han determinado la actividad económica creciente de los ingresos.

Mediante decreto la ley establece la validez de los tributos, y su administración estará a cargo del gobierno central, mediante principios jurídicos y normas legales se puede establecer que los impuestos son aquellas imposiciones de carácter económico requeridas por el estado a través de la administración central hacia los contribuyentes administrados por el principio de legalidad, proporcionalidad, generalidad, igualdad y progresividad irretroactividad a fin de cubrir las necesidades de la nación.

El cancelar cualquier clase de tributo está cumpliendo con un deber hacia la sociedad, no solo porque está escrito en la constitución del Ecuador, código tributario y demás leyes que respaldan el tributo sino porque es un imperativo legal y moral para beneficio de la nación.

El servicio de rentas internas desde sus inicios mediante una política transparente, creó un organismo de ayuda al servicio público teniendo como apoyo la eficiencia y la eficacia en todo su ámbito generando un periodo de crecimiento interno y externo, siendo uno de sus principales talentos el recurso humano y la generación de una carrera administrativa. A través de los informes anuales presentados con transparencia lo que le ha permitido un crecimiento desde 1998 hasta ahora.

En el año 2012 se determinó que en el año 2013 todas las declaraciones de los contribuyentes se harían por internet, y si el contribuyente pasa de la base que da el servicio de rentas internas está obligado a llevar contabilidad.

2.1.2. Antecedentes Referenciales

A continuación se establecen datos referenciales de investigaciones efectuadas a través de trabajos de tesis de grado y otros estudios científicos, con la finalidad de ampliar la capacidad de análisis sobre el tema que se ha planteado:

Título: “Diseño organizacional para la asociación “pequeños comerciantes y artesanos 21 de Agosto” del Malecón de Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2013.”

Autor: Oscar Bernardo González Lucas

Institución: Universidad Estatal Península De Santa Elena Carrera Desarrollo Empresarial

Tipo: tesis de grado Previa a la obtención del Título de: Ingeniero en Desarrollo Empresarial

Problema: En el cantón Salinas existen diversos tipos de artesanos agrupados pero no cuentan con un respectivo diseño organizacional orientado a mejores fines administrativos, comerciales y organizacionales.

Objetivo: Para la ciudadanía es muy importante saber en qué se están invirtiendo sus tributos, que es lo que se financia a través de ellos, es muy usual encontrar personas satisfechas e insatisfechas a medida que van mejorando los servicios públicos como educación, medicina, justicia entre otros.

Es común escucharles que deberían mejorar otros que para lo que antes eran han mejorado un poco, que si han mejorado mucho, sin embargo no podemos dejar de decir que el sector público para poder dar un mejor servicio debe tener mayor cantidad de recursos, entre más obras financie el estado más entrada tiene que tener, el objetivo de este proyecto es para dar a conocer la eficiencia en el servicio de rentas internas si están cumpliendo con las expectativas, o si deberían seguir mejorando, El Diseño Organizacional se ha constituido en el instrumento por excelencia para el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia organizacional, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia a nivel nacional e internacional. O si los recursos con los que

cuentan están siendo bien invertidos, que los gastos públicos no sean innecesarios, que se ahorre todo lo que sea posible, en conclusión que se ahorre lo más posible evitando el mal manejo de los recursos.

Conclusiones: En los últimos tiempos, los gobiernos han puesto mayor énfasis por los resultados generados mediante las actuaciones del sector público, y su afán por averiguar si, con los recursos públicos utilizados, se obtiene la cantidad de servicios públicos óptimos o si el nivel de producción obtenido podría alcanzarse con una menor cantidad de recursos. Por tanto, el objetivo no es la reducción del sector público, sino cómo mejorar su eficiencia, lo cual le ayudara y le permitiría reducciones en el gasto público.

URL:<http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/956/1/TESIS%20GONZALEZ%20LUCAS%20OSCAR.pdf>

Título: “Propuesta de elaboración de un manual de control interno basado en el modelo coso, aplicado a la gasolinera Milchchig María Ángela Flores e hijos Cía Ltda. del Cantón Cuenca” 2012

Autor: Byron Josué Gómez Bautista & Jessica Elizabeth Tenesaca Pulla

Institución: Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca Carrera Contabilidad y Auditoría

Tipo: Tesis de grado previa a la obtención del título de ingeniero en contabilidad y auditoría.

Problema: El control interno lo debe hacer toda entidad, sea pública o privada los fraudes el mal manejo de las finanzas han hecho que las empresas pongan especial atención en la aplicación del control interno, el gerente de una empresa debe saber cómo manejar su empresa de qué manera la está guiando a cumplir sus metas para ser eficiente, en una empresa particular se debe dar cuenta a los accionistas o a la persona que la contratado para guiar a dicha empresa, pero si es una entidad pública se debe rendir cuenta a la comunidad, control no es un ejercicio de mando es orientar hacia una meta para alcanzar los logros es orientar un sistema hacia un mejor funcionamiento, es disponer las cosa de modo que el sistema se regule a sí mismo y a través de este sistema se podrán alcanzar los objetivos

Objetivo: El mal manejo de las finanzas la falta de control de sus empleados han hecho que las empresas pongan especial atención en el control interno, toda entidad

debe enfocarse, sea pública o privada en el control interno, el gerente de una empresa debe saber cómo maneja su empresa de qué manera la está guiando a cumplir sus metas para ser eficiente. Al disponer del control interno las instituciones podrán alcanzar los objetivos control no es un ejercicio de mando es orientar hacia una meta para alcanzar los logros es orientar un sistema hacia un mejor funcionamiento.

Conclusiones: Al implementar un control interno en la gasolinera Milchichig, el cual le dar un control eficiente, evitándoles contratiempos con sus empleados, y un transparencia en sus actividades.

URL: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2829/1/UPS-CT002466.pdf>

Título: Auditoría de gestión al área de recursos humanos del ilustre Municipio del Cantón Chaguarpamba período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2009.

Autor: Víctor Hugo Jiménez Jiménez & Graciela Elizabeth Ortega

Institución: Universidad Nacional de Loja Área Jurídica, Social y Administrativa Carrera de Auditoria y Contabilidad

Tipo: tesis previo a optar el grado de Ingenieros en Contabilidad y Auditoría

Problema: De acuerdo al acercamiento que se tuvo a la institución por parte del grupo investigador se indago los problemas más comunes que presenta la Municipalidad la misma que no tiene un adecuado manejo del Recurso Humano ya que el personal se ha seleccionado sin previo concurso de merecimientos.

Objetivo: El sector público brinda múltiples servicios a los ciudadanos, satisfaciendo las múltiples necesidades individuales y colectivas, por consiguiente el sector público no tiene cliente, este sector se encarga de brindar servicios a la comunidad. Es así como en muchas ocasiones los departamentos legales buscan analizar las normas establecidas, pero no pueden hacer nada, frente leyes y reglamentos establecidos que le indican lo que puede y lo que no debe hacer, mientras que la empresa privada está en la libertad de hacer múltiples innovaciones las cuales no están sujetas a restricciones ya que ellos mismos establecen sus normas logrando satisfacer al cliente dando un mejor servicio y así poder cumplir los objetivos propuestos.

La institución pública son las entidades puestas por los gobiernos para dar servicio a la comunidad, estas empresas están regidas por un ente controlador, el cual es que las dirige y a quien deben darle cuentas de las cosas que realizan.

Conclusiones: En el caso del sector público, la búsqueda de la calidad le permite demostrar a la ciudadanía que los fondos públicos obtenidos de las tasas, tarifas e impuestos propios del recaudo público, son utilizados con habilidad y racionalidad, adaptándose a las expectativas de los ciudadanos y satisfaciendo las necesidades de la colectividad.

URL:<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1640/1/Tesis%20de%20Auditor%20C3%ADa%20de%20Gesti%C3%B3n.pdf>

2.1.3 Fundamentación

Fundamentación económica: Esta se refiere al factor económico el cual es el motor para la productividad de un país, el progreso del comercio y de los ingresos que se obtienen o se brinda a los ciudadanos. Tiene su fundamentación económica por que analizar como el incumplimiento de los contribuyentes, han afectado y las consecuencias que están han provocado en la economía nacional.

Fundamentación social: Está enfocada en relación de las sociedades democráticas contemporáneas y participa de sus problemas. Es importante conocer sobre la responsabilidad social que estas agencias realizan para instruir a las personas ya que en mucho de los casos se ejecutan malas asesorías.

2.1.3.1 Eficiencia

2.1.3.2. Eficiencia administrativa

Administrativamente se considera como tal a la diligencia y cumplimiento cabal de los objetivos, facultades, responsabilidades y deberes encomendados al personal que conforma la entidad. Se define "como la virtud y facultad para lograr un efecto determinado". En Economía se le define como "el empleo de medios en tal forma que satisfagan un máximo cuantitativo o cualitativo de fines o necesidades humanas. Es también una adecuada relación entre ingresos y gastos".

2.1.3.3. La eficiencia y su importancia en el sector público

La importancia de la eficiencia según Emerson (1966) afirma que la eficiencia ocasiona mejoras por lo que las personas actúan y trabajan más inteligentemente y no más duramente.

Dentro del análisis en el sector privado se da un proceso competitivo entre los colaboradores lo cual cada empresa permanece en la búsqueda de demostrar que el producto o servicio que brindan es mejor que el ofrecido por la competencia, incrementando la oportunidad de permanecer activamente con la atención de sus actuales clientes y potenciales futuros. Para obtener un resultado favorable, las empresas deben adoptar y desarrollar métodos de eficiencia administrativa que permitan obtener sus objetivos de mejora en calidad.

En un entorno contrario se pueden presentar diversas actitudes en el sector público, en donde la institución no proyecta una competencia con otras instituciones públicas, por el estricto hecho de que su razón de ser no es la conformación de una cartera de clientes, sino el satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

2.1.3.4. La administración

La administración, en palabras sencillas, es el proceso de planificar, organizar, ejecutar y controlar recursos para la consecución de objetivos específicos”.

En la actualidad la administración se presenta universalmente aplicándose en pequeñas, medianas y grande empresas, alcanzando la magnitud de grandes organizaciones. Esto conlleva a tener mayor grado de importancia que se han presentado ante las siguientes situaciones:

- a) Ayuda a comprobar y compensar los objetivos de la organización
- b) Indica las limitaciones que deben vencerse, ayudando a solucionar los problemas
- c) Permite unir esfuerzos para alcanzar los resultados deseados
- d) Tiende a aumentar la eficiencia de los procesos administrativos

2.1.3.5. Objetivos de las organizaciones

Las organizaciones están formadas por una serie de componentes proyectados unos con otros para lograr metas y objetivos en particular.

- Propósito u objetivo para el cual fue creada,
- Sus propósitos y objetivos y hacia dónde van direccionados,
- Las personas encargadas de que los objetivos y metas se cumplan.

Toda organización tiene un propósito, conoce para que y porque fue creada y las metas que quiere alcanzar, por lo tanto todos sus propósitos deberán ser definidos en su misión, los objetivos y el ambiente interno de sus trabajadores, de los que depende para alcanzar sus logros, si las organizaciones no saben cuál es su propósito caen en un grave problema de caer en la deriva y por consiguiente no podrán alcanzar sus objetivos propuestos. La razón de ser de toda empresa es alcanzar sus objetivos propuestos para lo cual fue creada. Para ello debe señalar sus directrices. También se debe permitir comparar y evaluar el éxito de las organizaciones decir su eficiencia y rendimiento.

Para ello existen muchas frases como podemos definir los objetivos que deben seguir, cuotas de resultado, fin, metas, propósito, estas son vocablos que muchos altos ejecutivos desean para sus organizaciones por ello la dotan de recursos y medios junto con las estrategias para lograr sus propósitos.

Objetivos de una organización

- Satisfacer las necesidades de la sociedad.
- Fomentar el bienestar de la comunidad, con un buen manejo de los recursos
- Crear un ambiente donde las personas se informen del propósito de la empresa

Racionalidad de las organizaciones

La racionalidad implica los recursos empleados a los fines que se desea alcanzar, esto quiere decir alcanzar la eficiencia; una organización es racional y burocrática, si escoge los recursos más eficientes para lograr sus metas propuestas esto no quiere decir que sus miembros actúen de manera racional, en lo que se refiere a sus aspiraciones y objetivos personales, por lo contrario entre más racional y burocrática se vuelva la organización sus miembros van a trabajar más.

La eficiencia y la eficacia no siempre van juntas, una organización, en toda organización el administrador debería preocuparse por evaluar a la organización para ver si cumple con las metas propuestas o si están bien echas una organización puede tener eficacia en la elaboración de sus labores pero no puede ser eficaz o viceversa, o puede que no tenga ninguna de las dos.

2.1.3.6. Diferencia entre eficiencia y eficacia

Cuadro 1.- DIFERENCIA ENTRE EFICIENCIA Y EFICACIA

EFICIENCIA	EFICACIA
Realizar con cuidado las cosas	Hacer las cosas adecuadamente
Solucionar Dificultades	Las actividades bien realizadas
Proteger los recursos	Utilizar lo necesario sin desperdicios.
Cumplir con las obligaciones	Obtener los fines propuestos
Desempeñar las labores con empeño	Alcanzar los objetivos

Fuente: Anita Alcívar, Karina Herrera

2.1.3.7. La distribución administrativa de los Servicios de Rentas internas

Según José Pinto Bernal la independencia de Latinoamérica significo la renovación de los cuadros administrativos del fisco y esto a su vez conlleva a la instauración de la tributación directa y progresiva en Latinoamérica.

Al independizarse los países de Latinoamérica tuvieron que renovar los cuadros administrativos del fisco, y crear nuevas políticas tributarias directas sobre la renta y el patrimonio, que suplantarán gravámenes tales como alcabalas, excesivos derechos aduaneros y de diezmos. Pero el objetivo por el cual fueron creados estos impuestos no funciono ya que los márgenes de ingreso producidos fueron mínimos lo cual les imposibilitó la eliminación de estos impuestos.

Se describe críticamente la evolución de la composición y recaudación en el Ecuador entre 2007 y 2012. Este cambio está enmarcado dentro del re-

direccionamiento de la política fiscal impulsada por el gobierno, en búsqueda por lograr un sistema impositivo más equitativo y progresivo, elementos priorizados en el plan del buen vivir.

El gobierno nacional busca impulsar un sistema impositivo más equitativo y progresivo, y al mismo tiempo busca analizar estos 2 periodos de recaudación, también existe una ampliación de la recaudación tributaria, teniendo como meta alcanzar una mayor participación de los impuestos directos y así poder financiar la obra nacional. Esta política de planificación de impuestos directos si han tenido avances pero no a la magnitud que se tenía planificado.

Según la agencia pública de noticias del Ecuador y Suramérica la recaudación efectiva tributaria en Ecuador registro en 2013 los 12.758 millones de dólares, esto marca un nuevo record en los ingresos del estado, indico Carlos Marx Carrasco, director del servicio de rentas internas (SRI), la recaudación alcanzada en el 2013, supero los 1.500 millones a la del 2012, que se ubicó en 11.262 de dólares, es decir 13.3% más.

En el año 2013 los impuestos recaudados por el servicio de rentas internas supero las expectativas hubo un incremento de un 13.3% más, la recaudación de este periodo reflejo el cumplimiento anual de los contribuyentes, y la satisfacción de servicio de rentas internas al alcanzar las metas propuestas.

Esta investigación trata también sobre la evasión de impuestos, sobre sus generalidades y causas de las mismas, sobre lo que son las deudas tributarias y sobre cuáles son las formas de pago, debido a la evasión de impuestos se deben establecer ciertos mecanismos para el control y pago de impuestos y el establecimiento de sanciones por el incumplimiento.

Dada la importancia que tiene los tributos en el país el servicio de rentas internas ha establecido mecanismos, para persuadir a sus evasores de impuestos. Las multas por retraso y la evasión de tributos hacen que la institución ponga severas sanciones a sus evasores.

2.1.3.8. Eficiencia en la administración Servicios de Rentas Internas

En el Ecuador el servicio de rentas internas (SRI), se encarga de recaudar las obligaciones tributarias establecidas por la ley, según el Art. 256 de la constitución el régimen tributario se regirá por los principios básicos de igualdad, proporcionalidad, generalidad, e incentivan la inversión, el empleo para el desarrollo nacional.

En la actualidad el Servicio de Rentas Internas del Ecuador consta con una serie de incentivos y beneficios para estimular a los contribuyentes a ponerse al día en sus obligaciones tributarias y a no evadirlas, el objetivo de estas políticas públicas es tener una mayor recaudación para invertir en las ayudas sociales a beneficio de la comunidad.

Estos beneficios son ingresos que el gobierno deja de percibir por las deducciones, exenciones entre otros, y se los denomina un gasto tributario, de acuerdo al artículo 94 del código orgánico de planificación de finanzas públicas, los incentivos tributarios son para promover determinados objetivos relacionados con políticas de producción y de inversión que ayudaran a generar empleo, y los beneficios es favorecer a determinados contribuyentes e incentivarlos.

Las estrategias representan las acciones importantes que realiza para poder lograr sus objetivos, pero serán estas indicadas para lograr sus metas y brindar el servicio que requiere la comunidad de Milagro, la Troncal y Babahoyo.

La administración tributaria depende directamente de la economía del país, de los factores internos y externos que perjudican a la recaudación de impuestos, dentro de los factores internos podemos mencionar los elevados costos al realizar sus declaraciones de impuesto y esto les motiva a evadir sus obligaciones tributarias junto con el desconocimiento y la falta de información de las leyes tributarias.

2.2. MARCO LEGAL

Esta investigación se fundamentara en reglamentos, leyes y códigos.

CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR

Capítulo V

Sección tercera Contraloría General Del Estado Art. 211 y 212

CÓDIGO TRIBUTARIO

Art. 23 Sujeto Activo: Sujeto activo es el ente público acreedor del tributo.

Art. 24 Sujeto Pasivo: Es la persona natural o jurídica que, según la ley está obligada al cumplimiento de la prestación tributaria, sea como contribuyente o como responsable.

Se consideran también sujetos pasivos, las herencias yacentes, las comunidades de bienes y Las demás entidades que, carentes de personalidad jurídica. Constituyan una unidad económica o un patrimonio independiente de los de sus miembros, susceptible de imposición, siempre que así se establezca en la ley tributaria respectiva.

CÓDIGO TRIBUTARIO

Título II de la Obligación Tributaria

Capítulo I Disposiciones Generales

Art. 15.- Concepto.- 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 verificar el hecho generador previsto por la ley.

Art. 16 Hecho Generador.- Se entiende por hecho generador al presupuesto establecido por la ley para configurar cada tributo.

REGLAMENTO DE LORTI

Sección V

FIDEICOMISOS MERCANTILES Y FONDOS DE INVERSIÓN

Art. 68.- Para efectos tributarios se entenderá que un fideicomiso mercantil realiza actividades empresariales u opera un negocio en marcha, cuando su objeto y/o la actividad que realiza es de tipo industrial, comercial, agrícola, de prestación de servicios, así como cualquier otra que tenga ánimo de lucro y que regularmente sea realizada a través de otro tipo de sociedades, cuyos

ingresos sean gravados. (LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO LORTI, 2014)

Capítulo IX

DECLARACIÓN Y PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA

Art. 76.- Forma de determinar el anticipo.- Las personas naturales, las sucesiones indivisas, las sociedades, las empresas que tengan suscritos o suscriban contratos de exploración y explotación de hidrocarburos en cualquier modalidad contractual y las empresas públicas sujetas al pago del impuesto a la renta, deberán determinar en su declaración correspondiente al ejercicio económico anterior, el anticipo a pagarse con cargo al ejercicio fiscal corriente de conformidad con las siguientes reglas: Los contribuyentes cuya actividad económica sea exclusivamente la relacionada con proyectos productivos agrícolas de agroforestería y de silvicultura de especies forestales, con etapa de crecimiento superior a un año, estarán exonerados del anticipo del impuesto a la renta durante los periodos fiscales en los que no reciban ingresos gravados que sean fruto de una etapa principal de cosecha. (LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO LORTI, 2014)

Capítulo V

DEBERES FORMALES EN EL RÉGIMEN SIMPLIFICADO

Art. 228.- Retenciones en la Fuente.- Los contribuyentes sujetos incorporados al Régimen Simplificado no serán objeto sujetos de retenciones en la fuente del IVA o del Impuesto a la Renta en sus transacciones inherentes a sus actividades empresariales, trabajos autónomos, explotación de predios agrícolas; ni en los pagos o acreditaciones que les efectúan las empresas emisoras de tarjetas de crédito como establecimientos afiliados, ni en convenios de recaudación a través de las Instituciones del Sistema Financiero. (LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO LORTI, 2014)

Capítulo VI

DEL PAGO DE OBLIGACIONES EN EL RÉGIMEN SIMPLIFICADO

Art. 229.- Del pago.- El pago se lo realizará de acuerdo con las tablas previstas en la Ley. El Director General, mediante resolución administrativa, establecerá las fechas y mecanismos para el proceso de recaudación en el Régimen Simplificado.

Los valores pagados por concepto de las cuotas en el Régimen Simplificado constituyen el pago del IVA generado por el contribuyente en las transferencias gravadas con este impuesto y el pago del Impuesto a la Renta generado por sus ingresos gravados y deducciones, correspondientes a sus actividades empresariales, trabajadores autónomos, explotación de predios agrícolas y relación de dependencia que no supere la fracción básica desgravada. (LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO LORTI, 2014)

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2013-2017

Objetivo #8

CONSOLIDAR EL SISTEMA ECONÓMICO SOCIAL Y SOLIDARIO, DE FORMA SOSTENIBLE.

Las economías populares y solidarias, base social y económica, son el mayor empleador del país y cuentan con millones de socios. La economía popular y solidaria que empleó en 2009 el 64% de los ocupados a nivel nacional, constituye un ejemplo palpable de que un sistema económico que privilegie al ser humano sobre el capital es posible. Por ello es fundamental insistir en la urgencia de cambiar las conductas individuales (los patrones consumistas), que son las que provocan y aceleran la insostenibilidad del consumo capitalista en el mediano plazo, aunque sean el fundamento de las utilidades del capital en el corto plazo.

La base que sustenta el capitalismo es la acumulación, sin importar los medios que use para alcanzar sus fines. “Con esa aspiración irrefrenable, la producción se intensifica al máximo y el consumo se extiende con enorme velocidad.

Los instrumentos con los que cuenta el Estado para esta transformación son, principalmente, los recursos públicos y la regulación económica. El Estado debe orientar los recursos públicos y privados forma sostenible para generar crecimiento económico y logros en empleo, reducción de pobreza, equidad e inclusión

económica. Mediante las acciones directas y la regulación, el Estado debe minimizar el riesgo sistémico de la economía. Adicionalmente, la inserción estratégica internacional del Ecuador debe enfocarse en construir la soberanía económica regional para mitigar el impacto de escenarios externos de crisis. La consolidación del sistema económico social y solidario, de forma sostenible, implica colocar al ser humano por encima del capital, lo que significa priorizar el desarrollo de capacidades y complementariedades humanas. Por esto, en el contexto de la continua crisis del sistema capitalista, se proponen como mecanismos para el Buen Vivir: la regulación adecuada del Estado para delimitar, orientar y potenciar los espacios públicos. (PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR , 2013- 2017).

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Eficacia.- Revela en qué nivel se han alcanzado los objetivos propuestos.

Eficiencia.- es alcanzar los objetivos sin tener mucha inversión.

Economía.- Fundan la relación entre los costes reales y los costes pronosticados de una actuación.

Efectividad.- Miden el impacto de una actuación sobre el medio.

Empresa pública.- Es aquella en que tanto su capital como su gestión y toma de decisiones está bajo control estatal. Y uno de sus principales objetivos de la empresa pública es el bien común.

Evación.- Acción que se produce cuando un contribuyente deja de cumplir con sus declaraciones y pago de un impuesto según lo9 señala la ley, esta acción puede ser involuntaria (debido a ignorancia, error o una interpretación distinta a la ley) o culposa (ánimo preconcebido de burlar la norma legal, utilizando cualquier medio que se prohíbe y sanciona).

Ingreso fiscal.- Corresponde a todos los fondos recaudados por el fisco, provenientes de los impuestos pagados por los contribuyentes ventas de activos y servicios y utilidades de las empresas estatales.

Servicio.- Organismo fiscal recaudador de impuestos.

Recaudación.- Cobranza o recepción de fondos o bienes por parte de un agente económico o alguna institución fiscal.

SRI.- Nació el 2 de diciembre de 1997 basándose en los principios equidad y eficiencia, nació como respuesta a la alta evasión tributaria.

Impuesto a la renta.- es un impuesto progresivo que promueve una mayor proporción de pago para quienes poseen más ingresos, este depende del tipo de persona, natural o sociedad, y es de acuerdo al nivel de renta gravable.

Impuesto a las herencias.- Legados y donaciones.- este impuesto es para aquellas personas beneficiarias o herederas, que deben cancelar por única vez al tomar posesión de sus bien que superando la base imponible ocasiona un tributo.

Impuesto al valor agregado.- Este impuesto grava el valor de transferencia de dominio a la importación de bienes muebles de naturaleza corporal, en todas sus etapas de comercialización.

Impuesto a los consumos especiales.- Se establece como una tarifa que grava consumos específicos de bienes y servicios nacionales e importados.

Crédito tributario IVA.- Este se define entre el IVA cobrado en ventas y el IVA pagado en compras, es en aquellos casos de declaración el IVA en compras es mayor que el IVA en ventas dicho saldo será su crédito tributario.

Impuestos a los vehículos motorizados.- Este impuesto se carga a los vehículos motorizados destinados a transporte terrestre de personas o de cargas.

Impuesto a la salida de divisas.- Recae sobre el valor de las transacciones monetarias que se realizan al exterior con o sin la intervención financiero

Administración central.- La organización central de la administración del Estado está constituida por un conjunto de organismos que se extienden a lo largo del territorio nacional. Se dividen en dos bloques, uno de dirección política de carácter unipersonal el segundo son los órganos administrativos ocupados siempre por funcionarios públicos.

Administración pública.- Ámbito de actuación de la administración pública por excelencia, aparecen junto a la administración del estado, entidades con propia personalidad jurídica independiente, comunidades autónomas, Administraciones Locales, Provinciales y Municipales.

Administración tributaria.- Es aquella que tiene como actividad principal la cobranza de impuestos, que están obligados a ejercer por ley.

Bienestar social.- Conjunto de factores culturales y sociales que interviene a beneficio de la sociedad ayudándoles a alcanzar un nivel de vida de calidad.

Contribuyente.- Persona natural o jurídica sobre la que recae el pago de un impuesto o tributo.

Cultura Tributaria.- Conjunto de valores, creencias compartidas por una sociedad

Comercialización.- Actividad comercial que dirige el flujo de mercaderías desde el productor hasta el consumidor

Gasto público.- Representa los pasivos de la economía o los rubros que se asignan para su funcionamiento y sostener las necesidades colectivas.

Ingreso público.- Representan los activos de la economía, los bienes y valores que recibe el estado para solventar sus gastos.

Normas.- Es Aquella ley o regla que se establece para ser cumplida por un sujeto específico.

Política fiscal.- Conjunto de medidas diseñadas para recaudar los ingresos necesarios para solventar los gastos del estado.

Recaudación fiscal.- Es el proceso mediante el cual las autoridades tributarias cobran a los contribuyentes todo tipo de impuestos establecidos por la ley.

RUC.- Sus siglas significan registro único de contribuyentes, es un sistema de identificación que le asigna un número a personas naturales o sociedades.

RISE.- Sus siglas corresponden a Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano, cuyo objetivo es facilitar el pago de impuestos a un grupo determinado.

Tributo.- Prestación monetaria coactiva regidos por los principios de legalidad y de capacidad contributiva, que se sirve el estado, y se clasifican en tres categorías, tasas, impuestos y contribuciones especiales.

2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1. Hipótesis General

Los niveles de eficiencia con que la administración tributaria llega a la ciudadanía ecuatoriana con el fin de la recaudación de los principales impuestos, durante el periodo 2012-2015 para el SRI la proyección de su gestión han sido históricos pero se acota que ha sido muy ardua la labor para conseguirlo.

2.4.2. Hipótesis Particular

El exceso de trámites y las reformas de leyes, está originando que exista ineficiencia administrativa obteniendo limitados ingresos fiscales de Servicio de Rentas Internas en las localidades de Milagro, La Troncal y Babahoyo.

No hay mucha relevancia de tener una cultura tributaria para la recaudación de impuesto por parte de los contribuyentes debido a la falta de conocimiento que presentan poniendo en riesgo el incumplimiento por parte de ellos.

El SRI presenta programas de capacitación al usuario pero en muchos casos no ayuda a la falta de conocimiento en los contribuyentes debido a la falta de interés por parte de ellos.

El SRI tiene fuentes de información sobre los formularios de declaración pero no es suficiente para que los contribuyentes los llenen de manera correcta.

Los mecanismos de control si ayudan a reducir el incumplimiento por parte de los contribuyentes con sus obligaciones tributarias pero a pesar de estos algunos siguen incurriendo a no cumplir con sus obligaciones.

2.4.3. DECLARACIÓN DE LAS VARIABLES

INDEPENDIENTE

- Falta de eficiencia en los procesos administrativos e implementación de nuevas estrategias.
- Inconformidad sobre la administración de los impuestos, tasas, papeleos, cambios de las leyes
- Mejorar la formación, concientización y gestión del cumplimiento voluntario de los contribuyentes
- Falta de preparación detallada sobre los formularios de declaración
- Incumplimiento de los contribuyentes

DEPENDIENTE

- Servicios de rentas internas (Limitados ingresos fiscales)
- Mantener la cultura tributaria para la recaudación de los impuestos
- Enfoque de capacitación al usuario
- Problemas de información
- Falta de eficiencia de los mecanismos de control

2.4.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Cuadro 2.- Operacionalización de las Variables

Variables Independientes	Definición	Indicadores	Técnica	Instrumento
Falta de eficiencia en los procesos administrativos e implementación de nuevas estrategias.	Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.	Técnicas Procesos	Encuesta	Cuestionario
Inconformidad sobre la administración de los impuestos, tasas, papeleos, cambios de las leyes.	Es el medio, a través del cual, los ciudadanos pueden impugnar una decisión o modo de actuar de una institución pública.	Procesos Impuestos	Encuesta	Cuestionario
Mejorar la formación, concientización y gestión del cumplimiento voluntario de los contribuyentes.	La formación enfocada desde una perspectiva laboral tiene su aplicación en distintas situaciones del individuo que hace uso de ella.	Recurso Humano Productividad Concientización	Encuesta	Cuestionario
Falta de preparación detallada sobre los formularios de declaración.	Es el procedimiento Metodológico que nos permite obtener toda la información relativa.	Deberes Responsabilidades	Encuesta	Cuestionario
Incumplimiento de los contribuyentes.	Es aquella persona física o jurídica en la que recae el pago del impuesto o tributo y, por tanto, está obligada a cumplir y hacer cumplir las obligaciones tributarias.	Derechos Obligaciones	Encuesta	Cuestionario

Variables Dependientes	Definición	Indicadores	Técnica	Instrumento
Servicios de rentas internas (Limitados ingresos fiscales).	Vínculo entre la producción lograda por medio de sistemas de elaboración de bienes o servicios y los recursos empleados para su adquisición.	Destrezas Rendimiento	Encuesta	Cuestionario
Mantener la cultura tributaria para la recaudación de los impuestos.	Es una conducta manifestada en el cumplimiento permanente de los deberes tributarios con base en la razón, la confianza.	Conocimientos Educación	Encuesta	Cuestionario
Enfoque de capacitación al usuario.	Capacidad de una persona para desempeñar las actividades que componen una función laboral, en un contexto real de trabajo, según los estándares y calidad esperados por el sector productivo.	Habilidades Destrezas	Encuesta	Cuestionario
Problemas de información.	Cuando inicia una tarea o proyecto de investigación cuenta con conocimientos previos sobre el tema.	Medios y recursos didácticos	Encuesta	Cuestionario
Falta de eficiencia de los mecanismos de control.	Es el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados.	Normas Métodos Procedimientos	Encuesta	Cuestionario

Fuente: Anita Alcívar, Karina Herrera

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

En este estudio se va a identificar el grado de eficiencia de los cantones Babahoyo, Troncal y Milagro, el nivel de cultura tributaria de sus contribuyentes y en que incidencia en sus obligaciones.

Según su finalidad será una investigación aplicada ya que trata de resolver los conflictos encontrados en esta investigación.

Por su objetivo gnoseológico es correlacional, es así tenemos que determinar si las dos variables que vamos a presentar están relacionadas, es decir si la falta de cultura tributaria de los cantones Babahoyo, Troncal y Milagro incide en que ellos estén al día en sus obligaciones tributarias. Y cuáles son los contribuyentes que están más al día en sus obligaciones.

Según su contexto es de campo ya que se efectuará la investigación en el lugar donde surge esta problemática la cual es en los Cantones ya antes mencionados.

Según el control de las variables es no experimental por lo que se basará en solo la observación de los fenómenos objetos de estudio.

Por su orientación temporal es transversal porque la investigación se direccionará el estado de cada una de las variables objetos de estudio y la relación entre ellas entre un determinado tiempo.

Esta investigación será tipo cuantitativo ya que se va a cuantificar los datos obtenidos en la investigación a través de las encuestas realizadas para poder ser interpretados por medios de gráficos y tablas y llegar a una conclusión.

3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1. Características de la población

Para esta investigación se obtuvieron los resultados tomando en consideración la ubicación, tiempo y espacio de la problemática, este proyecto se centra en cada una de las agencias ubicadas en los Cantones Babahoyo en donde hay registros de 32 empleados, la Troncal con 7 y Milagro con 9 obteniendo un total de 48 empleos por las 3 agencias. Debido al pequeño número de empleados con respecto a la muestra se procederá a realizar la encuesta a todos los empleados de cada agencia.

Cuadro 3.- Población

Agencias	# de Empleados	% de empleados en porcentajes
Milagro	9	19%
La Troncal	7	15%
Babahoyo	32	66%
Total	48	100%

Fuente: Información obtenida de la encuesta
Elaborado: Anita Alcívar, Karina Herrera

3.2.2. Delimitación de la población

La población para la realización de esta investigación será finita ya que se conoce la cantidad de personal que trabaja en las agencias del SRI de los cantones ya antes mencionados por lo que se encuestará a cada uno de estos empleados en dichas agencias.

3.2.3. Tipo de muestra

No se efectuará un cálculo estadístico debido a que la muestra es pequeña por lo tanto la muestra es de 48 ejecutivos del SRI a los cuales se va a aplicar la encuesta. Para el estudio mencionado se considerará para la selección de la muestra utilizar la técnica de estadísticas no probabilística basada en el conocimiento de las

investigadoras ya que permitirá establecer los criterios establecidos en la observación.

3.2.4. Tamaño de la muestra

Consistirá en los empleados de la Agencia Rentas Internas de los cantones Milagro, Babahoyo, La Troncal, por la que mediante la técnica de muestreo no probabilístico de selección intencionada la cual fue escogida para esta investigación.

3.2.5. Proceso de selección

Para el estudio de esta investigación se escogerán a los en los empleados de la Agencia Rentas Internas de los cantones Milagro, Babahoyo, La Troncal, para la realización de las encuestas.

3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

Los métodos son de gran utilidad, las relaciones interpersonales que nos permiten establecer la información adecuada para poder cumplir nuestro propósito, y de esta manera ejecutar de manera eficiente una metodología adecuada en beneficio de la administración. Por lo que en este proyecto se va a utilizar los siguientes métodos.

3.3.1. Métodos teóricos

Método inductivo: Con este método se realizará un estudio para poder alcanzar la eficiencia Administrativa del Servicio de Rentas Internas a través las agencias ya mencionadas y así verificar si es si es factible o no.

Método deductivo: Mediante este método podremos ampliar la investigación con diferentes opiniones y así corregir las teorías que se propuso en esta investigación.

Método científico: Con este método aparte de que sirve para explicar fenómenos, podremos relacionar hechos a través de la recopilación de información y así comprobar nuestras ideas

3.3.2. Métodos Empíricos

Encuesta.- Reside en obtener información de los sujetos de estudio suministrados por ellos mismo sobre resoluciones, preparaciones, actitudes o sugerencias.

Entrevista.- Es la información interpersonal fundada entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de conseguir respuestas orales a las interrogaciones planteadas sobre el problema propuesto.

La entrevista se las realizo a las autoridades correspondientes: jefes de ciertas áreas, siendo de gran ayuda sus respuestas y comentarios que nos ayudaron de gran manera para nuestro proyecto, utilizando preguntas adecuadas y precisas.

3.4. EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Para el desarrollo de la información y el análisis de los datos recopilados, gráficos, cronogramas, programas y presentación de los indicadores de medición se aplicó la herramienta Microsoft Office la principal fue Excel.

Con la ayuda de Excel se nos facilitó la creación y modificación de las hojas de cálculo para llevar a cabo un trabajo más eficiente.

Nos ayudan a tener una clara idea visual de las estadísticas de nuestros datos para analizar, tabular mediante tablas y gráficos cada una de la información recopilada en la investigación para su debida interpretación, que nos llevara a tomar las mejores decisiones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La Administración tributaria se centra en la aplicación sobre la legislación tributaria y sus reglamentos. Esto incide en que nos encontramos frente a una sociedad que está en constante cambio generando nuevas exigencias sobre los servicios gubernamentales, debido a los avances ecológicos, económicos, sociales y tecnológicos hacen que exista mayor expectativa por parte de los contribuyentes. Actualmente la administración tributaria en el Ecuador tiene como objetivo ser el órgano facilitador de la aplicación, percepción y fiscalización de impuestos, que hacen frente a una serie de normas que regulan las actividades entre el fisco y el contribuyente. (Aguirre, 2009).

A continuación utilizaremos a la matriz FODA pero antes daremos una breve definición. Consiste en realizar un análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para describir cuales son las fuerzas internas y externas que afectan a una compañía en este caso a las agencias del SRI del cantón Milagro, Babahoyo y la Troncal. Con esto se busca cuidar las fortalezas, aprovechar las oportunidades, reducir las debilidades y evitar las amenazas. (Hill, 2012) .

Una vez que ya tenemos claro la definición de la matriz procederemos a realizar el análisis de los respectivos factores internos y externos que inciden en la eficiencia administrativa tributaria del Servicio de Rentas Internas (SRI) a través de sus agencias ubicadas en los Cantones Babahoyo, Troncal y Milagro.

FORTALEZAS:

- Profesionales capacitados para impartir enseñanzas a la comunidad.

- Crea y mantiene una cultura tributaria para la recaudación de los impuestos en el país.
- . Mayor equilibrio económico y financiero
- Fortalecimiento del sistema tributario.

OPORTUNIDADES:

- Responsabilidad social de instruir ante la falta de conocimientos en fiscalidad pero el enfoque de capacitación al usuario.
- Mayor bienestar en la sociedad.
- Mayor intervención del estado con nuevos proyectos.
- Financiamiento del estado para dar mayor capacitación.

DEBILIDADES:

- Falta de eficiencia en los procesos administrativos e implementación de nuevas estrategias.
- Falta de información hacia los contribuyentes sobre las leyes tributarias al momento de declarar sus impuestos.
- Falta de preparación detallada sobre los formularios
- Inconformidad sobre la administración de los impuestos, tasas, papeleos, cambios de las leyes

AMENAZAS:

- Servicios de rentas internas (Limitados ingresos fiscales)
- Incumplimiento de los contribuyentes
- Economía nacional
- Poco interés de los contribuyentes sobre las capacitaciones.

Encuesta dirigida a los funcionarios de los cantones Troncal, Milagro y Babahoyo

1.- ¿Piensa usted que se ha logrado cumplir con las metas propuestas e la agencia en los últimos 3 años?

Cuadro 4.- Metas propuestas en la agencia en los últimos 3 años.

Niveles	Frecuencia			TOTAL	TOTAL
	Milagro	Babahoyo	La Troncal		
Muy probable	0	0	0	0	0%
Probable	0	32	0	32	67%
Poco Probable	9	0	7	16	33%
				48	100%

Fuente: Información obtenida de la encuesta
Elaborado: Anita Alcívar, Karina Herrera

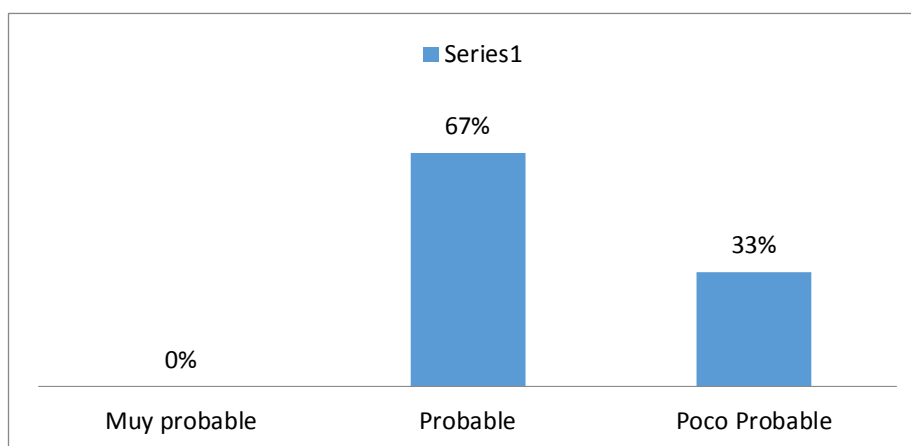


Figura. 1 Metas propuestas en la agencia en los últimos 3 años.

Fuente: Información obtenida de la encuesta
Elaborado: Anita Alcívar, Karina Herrera

Análisis e Interpretación:

Según los encuestados el 67% está de acuerdo con que si se ha cumplido con sus metas a diferencia de los años anteriores pero y el 33% no.

Es muy relevante que existen algunos contratiempos que aún no permiten que pueda fluir fácilmente la eficiencia administrativa pero a pesar de esto ha habido un arduo trabajo por parte de sus colaboradores por llegar a cumplir con las metas propuestas.

2.- ¿Por cuál de los siguientes motivos usted cree que afecten la eficiencia administrativa del servicio de Rentas Internas?

Cuadro. 5.- Motivos que afecten el nivel de eficiencia de los cantones Milagro, Troncal y Babahoyo.

Niveles	Frecuencia			TOTAL	TOTAL
	Milagro	Babahoyo	La Troncal		
Mala administración de los impuestos	0	0	0	9	0%
Reformas de las leyes	0	0	7	0	19%
Exceso de tramites	9	32	0	39	81%
				48	100%

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Elaborado: Anita Alcívar, Karina Herrera

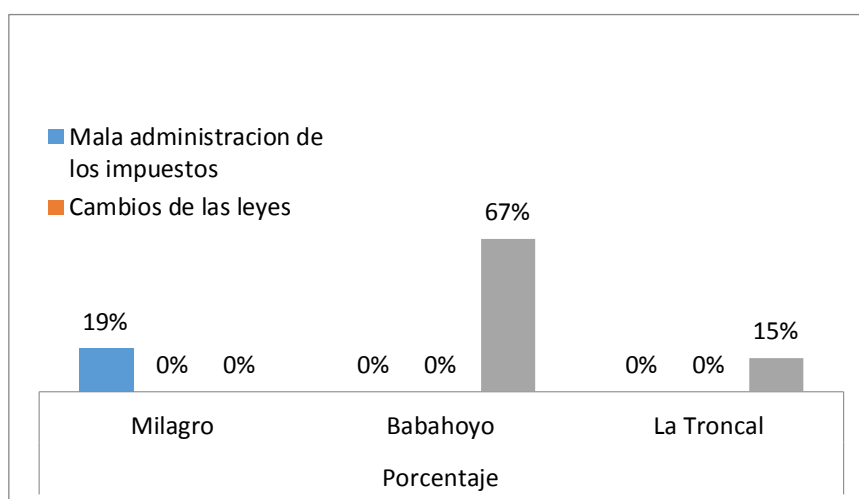


Figura: 2.- Motivos que afecten el nivel de eficiencia de los cantones Milagro, Troncal y Babahoyo.

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Elaborado: Anita Alcívar, Karina Herrera

Análisis e Interpretación:

En nuestra encuesta podemos analizar que en el cantón Milagro el 19% de nuestros encuestados nos informaron que es la mala administración de los impuestos la que afectan la eficiencia administrativa del ente rector, por lo contrario el 82% de los cantones Babahoyo y la Troncal nos dijeron que son las muchas tasas y los papeleos lo que les dificulta la eficiencia de sus agencias. Los administradores de estos cantones están conscientes cuales son los motivos por los cuales el servicio de rentas internas tarda en conseguir su objetivo, muy a pesar que ellos piensan que en los últimos cuatro años si al alcanzado sus metas propuestas.

3.- ¿Qué mecanismos de control son los más utilizados la administración tributaria para contrarrestar la evasión de impuestos en el Ecuador?

Cuadro 6.- Programas que se utilizan para contrarrestar la evasión de impuestos.

Alternativas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Programas de capacitación	41	46%
Amnistía tributaria	0	0%
Servicios en línea	32	36%
Controles	16	18%
TOTAL	89	100%

Fuente: Información obtenida de la encuesta
Elaborado: Anita Alcívar, Karina Herrera

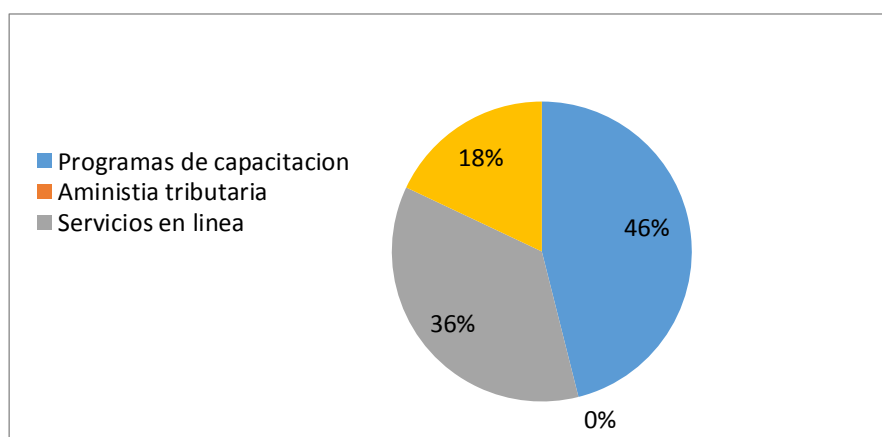


Figura 3. Programas o mecanismos que se utilizan para contrarrestar la evasión de impuestos.

Fuente: Información obtenida de la encuesta
Elaborado: Anita Alcívar, Karina Herrera

Análisis e Interpretación:

Entre los mecanismos que utilizan estas 3 sucursales podemos ver que el programa de capacitación y los controles son los más utilizados en la troncal y Milagro, se puede acotar que en La Troncal solo se utiliza un mecanismo que es el control debido a que todas las personas encuestadas señalaron esta opción, Babahoyo en cambio tiene como mecanismos a los servicios en línea y a los programas de capacitación en igual proporción.

Verificando las respuestas de los administradores observamos que los mecanismos que utilizan estas agencias son los mismos.

4.- ¿De los mecanismos de control que ustedes utilizan consideran, que son eficientes al momento de recaudar impuestos?

Cuadro 7.- Mecanismos eficientes al momento de recaudar.

Niveles	Frecuencia			TOTAL	TOTAL
	Milagro	Babahoyo	La Troncal		
Sucursales					
Si	9	32	7	48	100%
No	0	0	0	0	0%
				48	100%

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Elaborado: Anita Alcívar, Karina Herrera

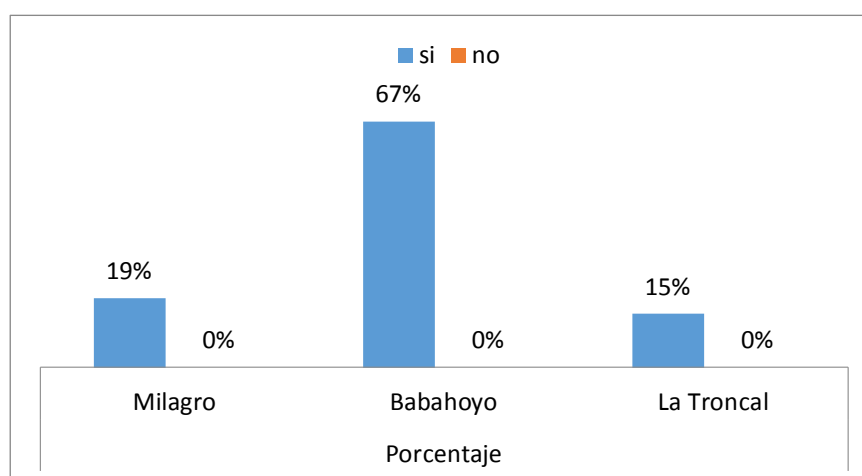


Figura 4: Mecanismos eficientes al momento de recaudar.

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Elaborado: Anita Alcívar, Karina Herrera

Análisis e Interpretación:

Los resultados de las encuestas realizadas a las 3 agencias concordaron que si son eficientes los mecanismos que ellos utilizan para contrarrestar la evasión de impuestos.

Dentro de las preguntas realizadas observamos que los encuestados informan que los mecanismos que se utilizan si dan resultados al momento de recaudar los impuestos, pero mencionaron que a pesar d eso sigue existiendo errores en la recaudación de impuestos.

5.- ¿Cree Ud. Que el aumento de políticas de estado ayuda a fomentar la cultura tributaria o contribuye a que los contribuyentes evadan los impuestos?

Cuadro 8.- Aumento de políticas disminuye la cultura tributaria.

Niveles	Frecuencia			TOTAL	TOTAL
	Milagro	Babahoyo	La Troncal		
Sucursales					
Si	9	32	7	48	100%
No	0	0	0	0	0%
				48	100%

Fuente: Información obtenida de la encuesta
Elaborado: Anita Alcívar, Karina Herrera

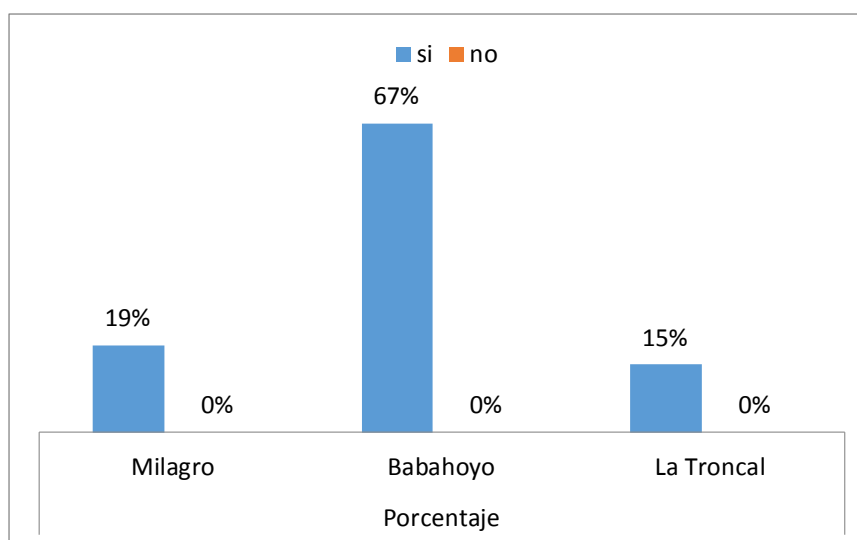


Figura 5. Aumento de políticas disminuye la cultura tributaria

Fuente: Información obtenida de la encuesta
Elaborado: Anita Alcívar, Karina Herrera

Análisis e Interpretación:

Al preguntarles a los encuestados si el aumento de políticas y cambios de leyes ayudaba a fomentar la cultura tributaria las 3 agencias concordaron que sí.

Los encuestados estuvieron de acuerdo al referirse que las políticas que implementa él estado en muchos casos no ayuda a fomentar la cultura tributaria ya que muchos no están de acuerdo con las políticas que impone nuestro gobernante y por ende los contribuyentes no prestan interés en su responsabilidades al momento de declarar sus impuestos.

6.- ¿Considera Ud. Que las reformas tributarias referentes a los impuestos contribuyen a eliminar los escudos fiscales y reducir los índices de evasión tributaria?

Cuadro 9.- Reformas referentes a los impuestos contribuyen a eliminar los escudos fiscales.

Niveles	Frecuencia			TOTAL	TOTAL
	Milagro	Babahoyo	La Troncal		
Muy probable	9	0	7	16	33%
Probable	0	32	0	32	67%
Poco Probable	0	0	0	0	0%
				48	100%

Fuente: Información obtenida de la encuesta
Elaborado: Anita Alcívar, Karina Herrera

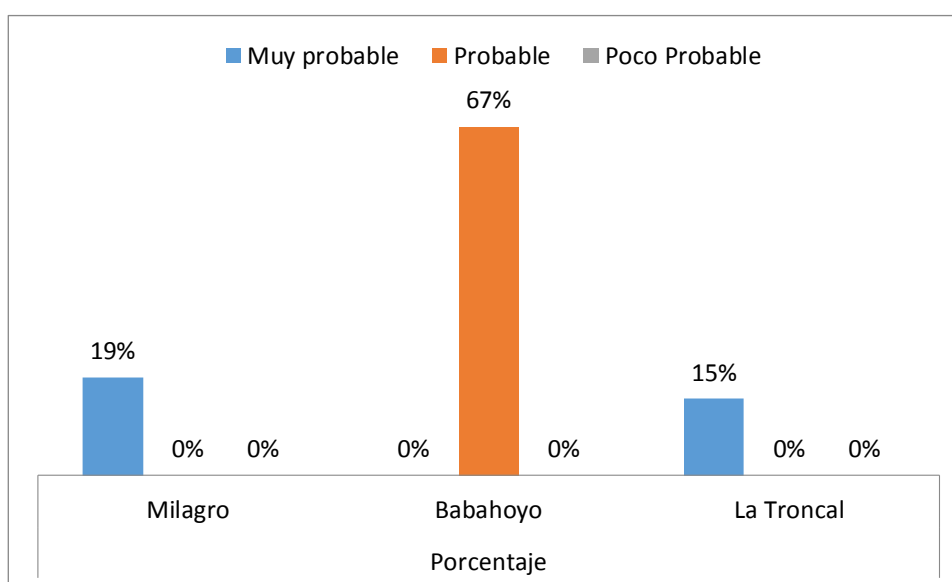


Figura 6. Reformas referentes a los impuestos contribuyen a eliminar los escudos fiscales.

Fuente: Información obtenida de la encuesta
Elaborado: Anita Alcívar, Karina Herrera

Análisis e Interpretación:

Al contestar la pregunta 6 sobre si las reformas tributarias con respecto a los impuestos, si estos contribuyen a eliminar los escudos fiscales y contribuyen a reducir los índices de evasión tributaria las tres agencias estuvieron de acuerdo. Los escudos fiscales son estrategias que utilizan la administración del tributo para reducir la evasión tributaria.

7.- ¿El servicio de rentas internas mantiene mecanismos para evaluar la eficiencia de sus trabajadores al momento de impartir conocimientos a los contribuyentes?

Cuadro 10.- Mecanismos para evaluar la eficiencia administrativa.

Niveles	Frecuencia			TOTAL	TOTAL
	Milagro	Babahoyo	La Troncal		
Sucursales					
Si	9	32	7	48	100%
No	0	0	0	0	0%
				48	100%

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Elaborado: Anita Alcívar, Karina Herrera

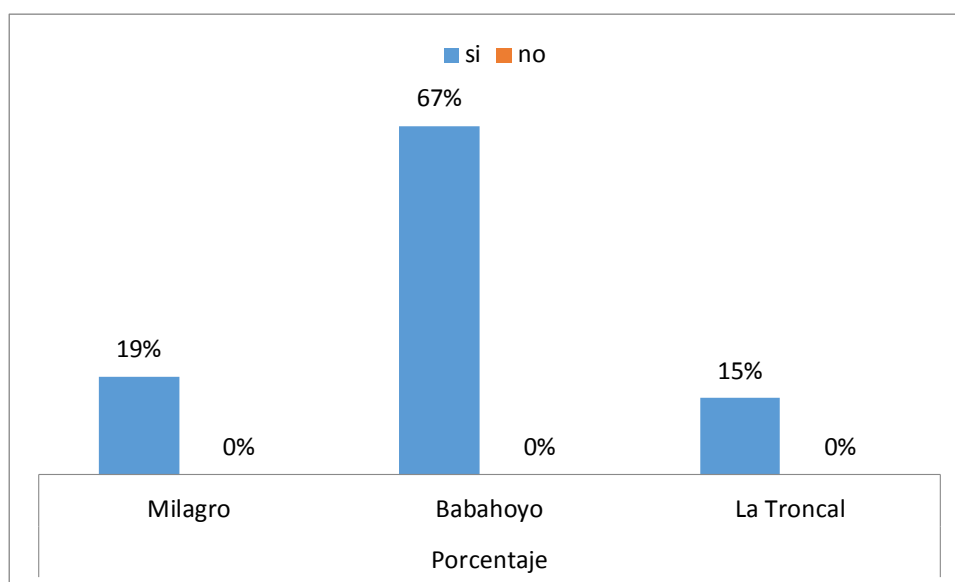


Figura 7. Mecanismos para evaluar la eficiencia administrativa.

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Elaborado: Anita Alcívar, Karina Herrera

Análisis e Interpretación:

Al preguntarles si el servicio de rentas internas mantiene mecanismos para evaluar su eficiencia administrativa, los evaluados de las agencias dijeron que si son evaluados.

Los administradores del servicio de rentas internas en las tres agencias estuvieron de acuerdo en que ellos reciben capacitaciones para poder impartir sus conocimientos.

8.- ¿Cree Ud. que el SRI debe conocer la aplicación de las políticas relativas al mejoramiento de la eficiencia administrativa?

Cuadro 11.- Políticas relativas al mejoramiento de la eficiencia administrativa.

Niveles	Frecuencia			TOTAL	TOTAL	
	Sucursales	Milagro	Babahoyo			La Troncal
De acuerdo		9	32	7	48	100%
Poco de acuerdo		0	0	0	0	0%
En desacuerdo		0	0	0	0	0%
					48	100%

Fuente: Información obtenida de la encuesta
Elaborado: Anita Alcívar, Karina Herrera

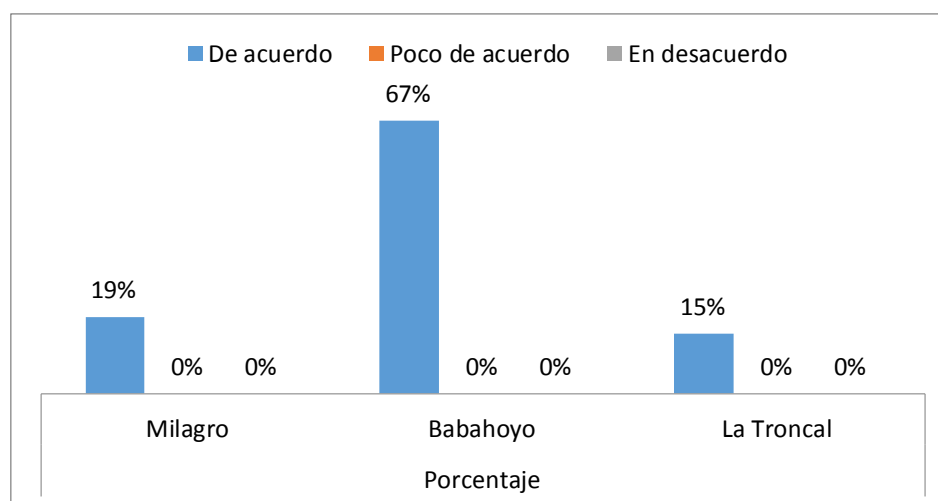


Figura 8: Políticas relativas al mejoramiento de la eficiencia administrativa.

Fuente: Información obtenida de la encuesta
Elaborado: Anita Alcívar, Karina Herrera

Análisis e Interpretación:

Al contestar si el SRI debe conocer la aplicación de políticas relativas al mejoramiento de la eficiencia administrativa todos concordaron de que si porque son ellos los encargados de atender las necesidades de los contribuyentes y satisfacer sus necesidades.

Los administradores del SRI estuvieron de acuerdo en que ellos deben de conocer de la aplicación de nuevas estrategias, ya que son ellos los encargados de ejecutarlas.

9.- ¿Considera Ud. que la falta de cultura tributaria se debe al poco conocimiento de los contribuyentes?

Cuadro 12.- La falta de cultura tributaria se debe al poco conocimiento e los contribuyentes.

Niveles	Frecuencia			TOTAL	TOTAL	
	Sucursales	Milagro	Babahoyo			La Troncal
Muy probable		0	0	7	15%	
Probable		0	32	0	32	67%
Poco Probable		9	0	0	9	19%
				48	100%	

Fuente: Información obtenida de la encuesta
Elaborado: Anita Alcívar, Karina Herrera

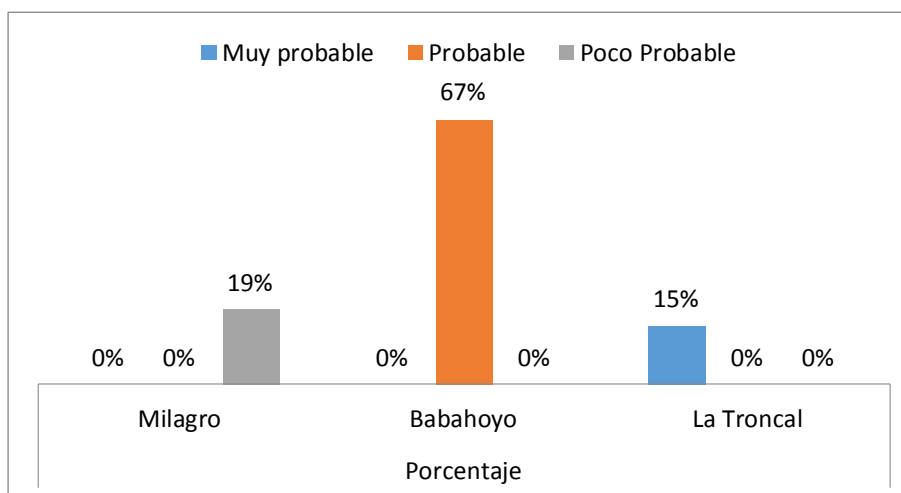


Figura 9. La falta de cultura tributaria se debe al poco conocimiento de los contribuyentes

Fuente: Información obtenida de la encuesta
Elaborado: Anita Alcívar, Karina Herrera

Análisis e Interpretación:

Al analizar si la falta de cultura tributaria se debe al poco conocimiento de los contribuyentes las agencias de Babahoyo y La Troncal concordaron en sus respuestas, dijeron que probablemente se deba a esta causa en cambio la agencia de Milagro dijo que eso es poco probable ya que ellos son los encargados de impartir los conocimientos brindándoles talleres o capacitándolos.

Al contestar esta encuesta los funcionarios del SRI, de los cantones Troncal y Babahoyo nos informaron que probablemente sea esta la causa, pero en el cantón Milagro no están muy de acuerdo con esta respuesta.

10.- ¿Considera Ud. que es suficiente los diseños de los formularios que se presentan en las fuentes de información para disminuir el desconocimiento de los contribuyentes?

Cuadro 13.- El desconocimiento de los contribuyentes es por falta SRI.

Niveles	Frecuencia			TOTAL	TOTAL
	Milagro	Babahoyo	La Troncal		
Sucursales					
Si	9	32	7	48	100%
No	0	0	0	0	0%
				48	100%

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Elaborado: Anita Alcívar, Karina Herrera

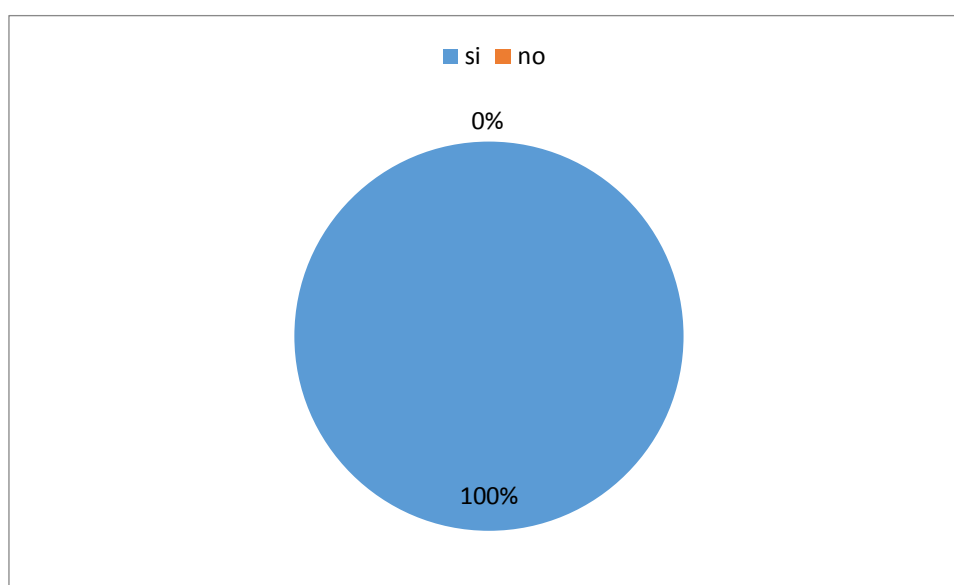


Figura 10: El desconocimiento de los contribuyentes es por falta SRI.

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Elaborado: Anita Alcívar, Karina Herrera

Análisis e Interpretación:

La agencia Milagro y la Troncal y Babahoyo en un 100% estuvieron de acuerdo en su totalidad de que existen fuentes de información.

Las agencias milagro estuvo de acuerdo que con las fuentes de información que se ofrece en la agencia para que los contribuyentes son útiles para poder llenar los formularios en sus declaraciones, por lo contrario las agencias de Babahoyo y La Troncal dijeron que es muy probable. Pero de todas formas no son suficientes para que los contribuyentes puedan realizar bien sus declaraciones, mencionaron que es necesario que sean capacitados.

11.- ¿Cree usted que los conocimientos que imparte el SRI son suficientes para que los contribuyentes estén totalmente informados y familiarizados con cada uno de sus procedimientos?

Cuadro 14.- Los conocimientos que imparten son suficientes para los contribuyentes estén informados.

Niveles	Frecuencia			TOTAL	TOTAL
	Milagro	Babahoyo	La Troncal		
Muy probable	9	0	7	16	34%
Probable	0	32	0	32	67%
Poco Probable	0	0	0	0	0%
				48	100%

Fuente: Información obtenida de la encuesta
Elaborado: Anita Alcívar, Karina Herrera

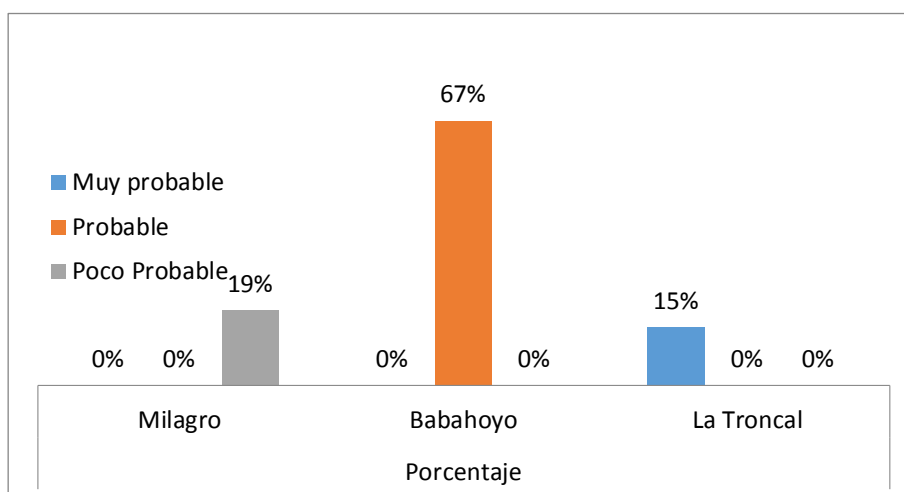


Figura 11: Los conocimientos que imparten son suficientes para los contribuyentes estén informados.

Fuente: Información obtenida de la encuesta
Elaborado: Anita Alcívar, Karina Herrera

Análisis e Interpretación:

Al analizar si los conocimientos que imparte el SRI son suficientes el 67% contestó que sí y un 19% que es muy probable, y un 15% que es poco probable.

Al contestar esta encuesta los funcionarios del SRI, de los cantones Troncal y Babahoyo nos informaron probablemente sea suficientes los conocimientos que se imparten y son dos agencias las que indican que sean poco probable

12.- ¿Cuántos empleados tiene la agencia para atender las necesidades de los contribuyentes?

Cuadro15.- empleados tiene la agencia para atender las necesidades de los contribuyentes.

Niveles	Frecuencia			TOTAL	TOTAL
	Milagro	Babahoyo	La Troncal		
Cuantos empleados tiene la agencia para atender las necesidades de los contribuyentes	9	32	7	48	100%
				48	100%

Fuente: Información obtenida de la encuesta
Elaborado: Anita Alcívar, Karina Herrera

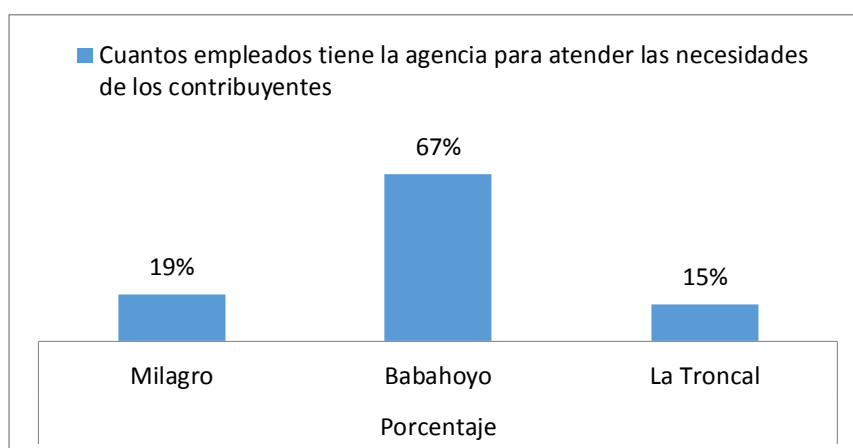


Figura 12: empleados tiene la agencia para atender las necesidades de los contribuyentes.

Fuente: Información obtenida de la encuesta
Elaborado: Anita Alcívar, Karina Herrera

Análisis e Interpretación:

La agencia de Babahoyo considera que si es suficiente el número de empleados que laboran en su agencia para atender las necesidades de los contribuyentes, Milagro Y la Troncal en cambio contestaron que no son suficientes las personas que laboran en la agencia.

Al analizar las encuestas de los funcionarios veremos que la agencia de Babahoyo está de acuerdo en la cantidad de funcionarios, caso contrario las agencias de Milagro y la Troncal que piensan que es muy poco el personal para atender a los contribuyentes.

13.- ¿Considera Ud. Que el número de funcionarios que laboran en la agencia del SRI abastezcan en la atención a la ciudadanía?

Cuadro 16.- considera que el número de funcionarios es suficiente

Niveles	Frecuencia			TOTAL	TOTAL
	Milagro	Babahoyo	La Troncal		
Si	0	32	7	48	100%
No	9	0	0	0	0%
				48	100%

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Elaborado: Anita Alcívar, Karina Herrera

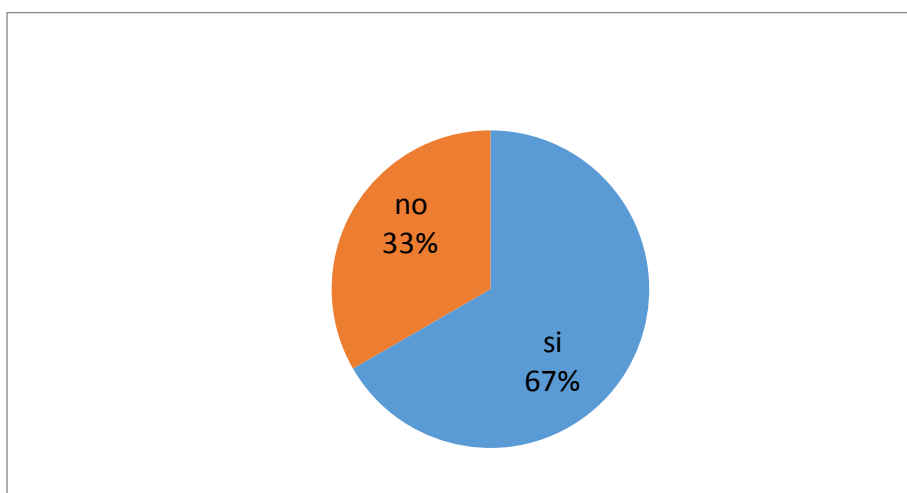


Figura 13: considera que el número de funcionarios es suficiente.

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Elaborado: Anita Alcívar, Karina Herrera

Análisis e Interpretación:

La agencia de Babahoyo considera que si es suficiente el número de empleados que laboran en su agencia para atender las necesidades de los contribuyentes, Milagro Y la Troncal en cambio contestaron que no son suficientes las personas que laboran en la agencia.

En las dos agencias encuestadas nos dimos cuenta que no están de acuerdo al número de empleados que laboran, pero solo en la agencia de Babahoyo están de acuerdo.

14.- ¿Cuántas capacitaciones dan en el año a los contribuyentes?

Cuadro 17.- Capacitaciones que dan en el año.

Niveles	Frecuencia			TOTAL	TOTAL
	Milagro	Babahoyo	La Troncal		
numero de capacitaciones	120	400	100	620	100%

Fuente: Información obtenida de la encuesta
Elaborado: Anita Alcívar, Karina Herrera

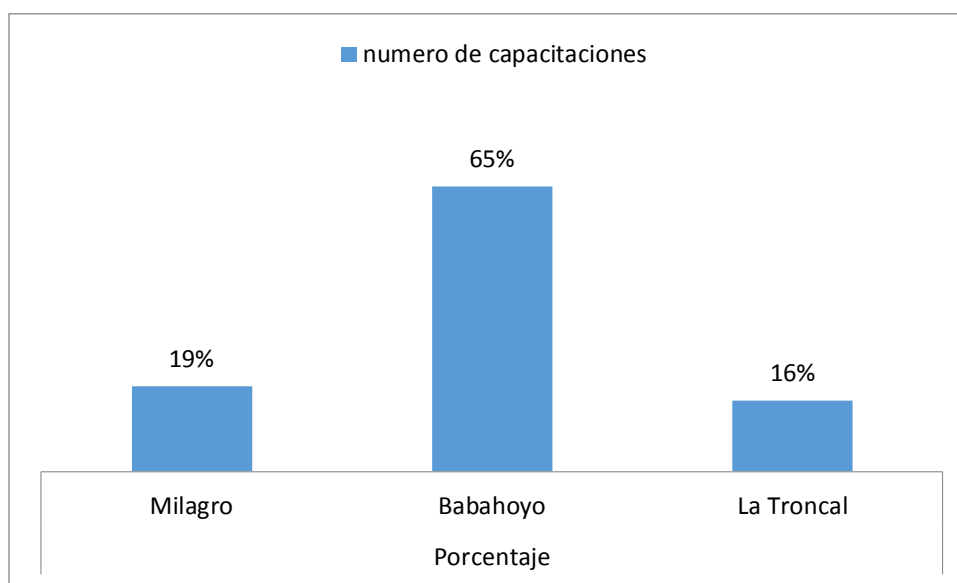


Figura 14. Capacitaciones que dan en el año.

Fuente: Información obtenida de la encuesta
Elaborado: Anita Alcívar, Karina Herrera

Análisis e Interpretación:

Las capacitaciones que las agencias dan a los contribuyentes va de acuerdo a las necesidades de los contribuyentes, es decir cada agencia da las capacitaciones según se les pidan o ellos crean convenientes. Pero lo que si podemos observar que la agencia con mayor capacitaciones es la de Babahoyo con el 65%.

Las agencias están de acuerdo en las capacitaciones que dan en el año, porque si los contribuyentes necesitan más ellos las piden.

15.- ¿Considera Ud. que el número de capacitaciones en el año son suficientes para impartir conocimientos a los contribuyentes?

Cuadro18.- Son suficientes las capacitaciones que dan en el año.

Niveles	Frecuencia			TOTAL	TOTAL
	Milagro	Babahoyo	La Troncal		
Muy probable	0	32	7	39	81%
Probable	9	0	0	9	19%
Poco Probable	0	0	0	0	0%
				48	100%

Fuente: Información obtenida de la encuesta
Elaborado: Anita Alcívar, Karina Herrera

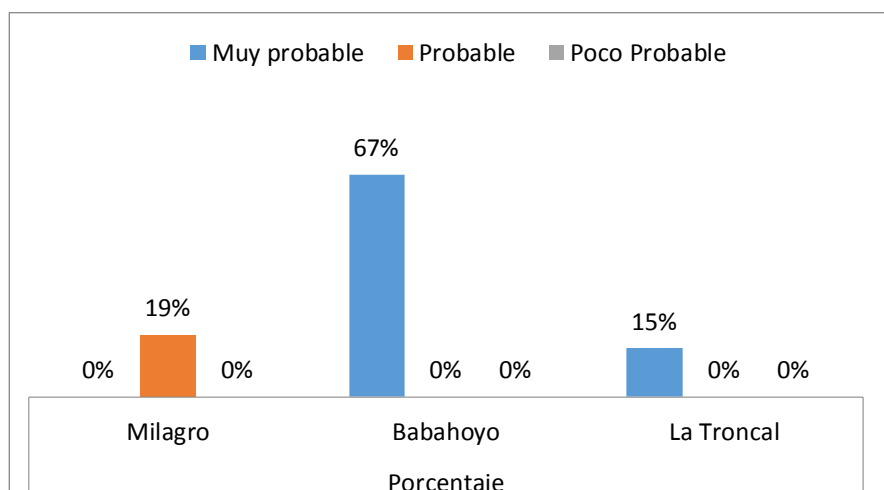


Figura 15: Son suficientes las capacitaciones que dan en el año.

Fuente: Información obtenida de la encuesta
Elaborado: Anita Alcívar, Karina Herrera

Análisis e Interpretación:

Para la agencia Milagro le es probable las capacitaciones que dan en el año pero para las agencias de Babahoyo y la troncal, están muy de acuerdo con las capacitaciones que dan en el año.

Entendemos que para la agencia de Babahoyo ellos si están de acuerdo con el número de capacitaciones, pero la agencia Milagro no está de acuerdo existen poca demanda para las capacitaciones

4.2 ANÁLISIS CORPORATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

Cabe señalar que el organismo encargado de fomentar la capacitación cultural con respecto a la aportación, aplicación, percepción y fiscalización de impuestos es el Servicio de Rentas Internas (SRI), es a quien le corresponde incentivar la capacitación en todo el país. Es evidente que la deficiente administración de los impuestos, tasas, papeleos, cambios de las leyes causan dificultades en los procedimientos al momento de dar servicios a los contribuyentes generando en ellos inconformidad y desinterés.

Según estudios realizados coinciden en que uno de los principales motivos al rechazo de los nuevos cambios es la falta de información de los contribuyentes sobre las leyes tributarias que deben cumplir al momento de declarar sus impuestos. A pesar de que existan varias capacitaciones los contribuyentes no tienen interés en realizarlas. Además se ha comprobado que ellos están incumpliendo con sus obligaciones. Adicional podemos darnos cuenta que los impuestos si contribuyen a eliminar los escudos fiscales y ayudan a reducir los índices de evasión tributaria.

Así también se evidencia cuáles son los motivos por los cuales el servicio de rentas internas tarda en conseguir su objetivo, pero ellos resaltan que a pesar de la demora si logran cumplir con su meta propuesta en los últimos años. Se puede acotar que los mecanismos que ellos utilizan si dan resultados al momento de recaudar los impuestos. Sin embargo los encuestados señalaron que el Estado si tiene preocupación por estas falencias y que si toman medidas correctivas para contrarrestar la evasión de impuestos, ya que esto es una fuente principal para contribuir con la economía del país.

Los administradores del servicio de rentas internas mencionaron que ellos si están capacitados para impartir conocimientos sobre los procedimientos y obligaciones que deben realizar los contribuyentes, puesto que ellos reciben capacitaciones periódicas para estar aptos y poder enseñar a los demás.

4.3 RESULTADOS

Es muy relevante que existen algunos contratiempos que aún no permiten que pueda fluir fácilmente la eficiencia administrativa pero a pesar de esto ha habido un arduo trabajo por parte de sus colaboradores por llegar a cumplir con las metas propuestas.

Los administradores de estos cantones están conscientes cuales son los motivos por los cuales el servicio de rentas internas tarda en conseguir su objetivo, muy a pesar que ellos piensan que en los últimos cuatro años si al alcanzado sus metas propuestas.

Entre los mecanismos que utilizan estas 3 sucursales podemos ver que el programa de capacitación y los controles son los más utilizados en la troncal y Milagro, se puede acotar que en La Troncal solo se utiliza un mecanismo que es el control debido a que todas las personas encuestadas señalaron esta opción, Babahoyo en cambio tiene como mecanismos a los servicios en línea y a los programas de capacitación en igual proporción.

Dentro de las preguntas realizadas observamos que los encuestados informan que los mecanismos que se utilizan si dan resultados al momento de recaudar los impuestos, pero mencionaron que a pesar d eso sigue existiendo errores en la recaudación de impuestos.

Los encuestados estuvieron de acuerdo al referirse que las políticas que implementa él estado en muchos casos no ayuda a fomentar la cultura tributaria ya que muchos no están de acuerdo con las políticas que impone nuestro gobernante y por ende los contribuyentes no prestan interés en su responsabilidades al momento de declarar sus impuestos.

Al contestar la pregunta 6 sobre si las reformas tributarias con respecto a los impuestos, si estos contribuyen a eliminar los escudos fiscales y contribuyen a reducir los índices de evasión tributaria las tres agencias estuvieron de acuerdo.

Los administradores del servicio de rentas internas en las tres agencias estuvieron de acuerdo en que ellos reciben capacitaciones para poder impartir sus conocimientos.

Al contestar si el SRI debe conocer la aplicación de políticas relativas al mejoramiento de la eficiencia administrativa todos concordaron de que si porque son ellos los encargados de atender las necesidades de los contribuyentes y satisfacer sus necesidades.

Al analizar si la falta de cultura tributaria se debe al poco conocimiento de los contribuyentes las agencias de Babahoyo y La Troncal concordaron en sus respuestas, dijeron que probablemente se deba a esta causa en cambio la agencia de Milagro dijo que eso es poco probable ya que ellos son los encargados de impartir los conocimientos brindándoles talleres o capacitándolos.

Las agencias milagro estuvo de acuerdo que con las fuentes de información que se ofrece en la agencia para que los contribuyentes son útiles para poder llenar los formularios en sus declaraciones, por lo contrario las agencias de Babahoyo y La Troncal dijeron que es muy probable. Pero de todas formas no son suficientes para que los contribuyentes puedan realizar bien sus declaraciones, mencionaron que es necesario que sean capacitados.

Al contestar esta encuesta los funcionarios del SRI, de los cantones Troncal y Babahoyo nos informaron probablemente sea suficientes los conocimientos que se imparten y son dos agencias las que indican que sean poco probable

La agencia de Babahoyo considera que si es suficiente el número de empleados que laboran en su agencia para atender las necesidades de los contribuyentes, Milagro Y la Troncal en cambio contestaron que no son suficientes las personas que laboran en la agencia.

La agencia de Babahoyo considera que si es suficiente el número de empleados que laboran en su agencia para atender las necesidades de los contribuyentes, Milagro Y

la Troncal en cambio contestaron que no son suficientes las personas que laboran en la agencia.

Las capacitaciones que las agencias dan a los contribuyentes va de acuerdo a las necesidades de los contribuyentes, es decir cada agencia da las capacitaciones según se les pidan o ellos crean convenientes. Pero lo que si podemos observar que la agencia con mayor capacitaciones es la de Babahoyo con el 65%.

Entendemos que para la agencia de Babahoyo ellos si están de acuerdo con el número de capacitaciones, pero la agencia Milagro no está de acuerdo existen poca demanda para las capacitaciones

4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL	
Realizando capacitaciones a los comerciantes minoristas y los informales para que tengan conocimiento de sus obligaciones tributarias y en que beneficia al país al momento de que ellos no evaden sus obligaciones	El 19% de nuestros encuestados nos informaron que es la mala administración de los impuestos la que afectan la eficiencia administrativa del ente rector, por lo contrario el 82% de los cantones Babahoyo y la Troncal nos dijeron que son las muchas tasas y los papeleos lo que les dificulta la eficiencia de sus agencias.

HIPÓTESIS PARTICULAR

<p>Realizando capacitaciones a los comerciantes minoristas y los informales para que tengan conocimiento de sus obligaciones tributarias y en que beneficia al país al momento de que ellos no evaden sus obligaciones.</p>	<p>Entre los mecanismos que utilizan estas 3 sucursales podemos ver que el programa de capacitación y los controles son los más utilizados en la troncal y Milagro, se puede acotar que en La Troncal solo se utiliza un mecanismo que es el control debido a que todas las personas encuestadas señalaron esta opción, Babahoyo en cambio tiene como mecanismos a los servicios en línea y a los programas de capacitación en igual proporción.</p>
<p>El servicio de rentas internas promueve la cultura tributaria, en los contribuyentes, a través de conferencias y volantes.</p>	<p>Los resultados de las encuestas realizadas a las 3 agencias concordaron que si son eficientes los mecanismos que ellos utilizan para contrarrestar la evasión de impuestos.</p>
<p>El aumento de reformas y papeleos, ayudan a evadir la obligaciones tributarias</p>	<p>Al contestar la pregunta 6 sobre si las reformas tributarias con respecto a los impuestos, si estos contribuyen a eliminar los escudos fiscales y contribuyen a reducir los índices de evasión tributaria las tres agencias estuvieron de acuerdo.</p> <p>Los escudos fiscales son estrategias que utilizan la administración del tributo para reducir la evasión tributaria.</p>

Fuente: Análisis de resultados de la encuesta
Elaborado: Anita Alcívar, Karina Herrera

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

Estrategias administrativas del Servicios de Rentas Internas (SRI) para tener una buena vigilancia en los contribuyentes para reducir la evasión fiscal.

5.2 FUNDAMENTACIÓN

El servicio de rentas internas al ser la institución que se encarga de recaudar los tributos del país, para que con ellos los líderes de la nación se encarguen de realizar las obras que el pueblo necesita, es así como los funcionarios de estos tres cantones nos dieron su opinión acerca de las posibles falencias que se pueden percibir al momento de que los contribuyentes realicen sus declaraciones.

La necesidad de contar con los recursos necesarios para poder cumplir con los requerimientos que necesita el servicio de rentas internas sobre impartir conocimientos al contribuyente es necesaria para así poder cumplir con sus deberes y obligaciones con el fin de evitar su falta de compromiso e información.

La falta de personal y el exceso de trámites, según los funcionarios son los motivos que afectan la falta de eficiencia de este organismo, es ahí donde deben enfocarse en realizar cambios. Pueden concentrarse en las medidas que ellos utilizan para llegar al contribuyente como son los programas de capacitación e incentivos.

Según la normativa legal afirma que la tributación es un deber público de prestación de carácter personal, es decir es un medio con el cual se contribuye al país, dinero que se utiliza para realizar obras, cancelar sueldos a servidores públicos etc.

Además el no cancelar a tiempo sus obligaciones fiscales le va a generar al contribuyente multas, recargos y en caso extremos hasta la cárcel.

Mejorar los mecanismos de recaudación fiscal debe de ser la prioridad del ente rector, si bien es cierto en los últimos años se han superado los niveles de recaudación, también es cierto que existen muchos contribuyentes sin ponerse al día en sus obligaciones. Las funciones específicas de cada uno de los empleados requiere de funciones y reglamentos, seguidos de mecanismos de supervisión para así poder garantizar los objetivos propuestos, así como el buen uso de los recursos que se les ha provisto.

Poder implementar nuevas técnicas por parte del servicio de rentas internas, para poder alcanzar la eficiencia requerida tenemos:

- Aumentar el personal de las agencias
- Incentivar a los contribuyentes
- Promover nuevas estrategias para alcanzar las metas requeridas
- Fomentar consultas de investigación a los funcionarios.
- Disminución de tramites

5.3 JUSTIFICACIÓN

En la investigación realizada, por las encuestas podemos confirmar del amplio campo en el que tienen que desenvolverse los funcionarios del servicio de rentas internas y en algunas agencias su descontento al no contar con el personal suficiente para poder cumplir satisfactoriamente.

Muy a pesar de no contar con el personal suficiente, nos informaron que si han podido cumplir parcialmente sus metas, han logrado capacitar e informar de sus obligaciones y derechos a los contribuyentes, haciendo que un gran número de ellos estén al día en sus obligaciones tributarias.

La mayor parte de ingresos que percibe el Estado para la generación de su presupuesto corresponden a los impuestos recaudados por la Administración

Tributaria, por ello si estos valores se ven disminuidos la afectación será para la sociedad en general.

La principal problemática a la que se enfrenta la Administración Tributaria y que incide en los niveles de recaudación es la Evasión Tributaria en el Impuesto al Valor Agregado, es por ello que está en constante búsqueda de disminuir sus índices.

Por lo antes expuesto sea vista la necesidad de plantear nuevas estrategias como incentivos, planes informativos y de capacitación con la finalidad de que contribuyan al Servicio de Rentas Internas a mantener un mayor control y vigilancia sobre los contribuyentes.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivos Generales de la Propuesta

Diseñar las medidas preventivas y de control para que la Administración Tributaria efectúe operaciones que permitan disminuir la evasión tributaria.

5.4.2 Objetivos Específicos de la Propuesta

Identificar los indicadores de pérdidas que el SRI deja de percibir por la falta de personal y el exceso de trámites.

Reconocer las limitaciones que tiene el servicio de rentas internas, al contar con poco personal en sus agencias, y el exceso de trámites que impiden alcanzar el nivel de eficiencia requerido en su administración.

Diseñar planes informativos que ayuden a que la Administración Tributaria asista a los contribuyentes en sus consultas.

5.5 UBICACIÓN

La propuesta se realizara en las agencias de los cantones Milagro, Babahoyo y La Troncal, puesto que han tenido un aumento comercial en los últimos años, y a su vez este aumento de contribuyentes distribuidos en los alrededores de cada cantón,

Dentro de las ventajas de la ubicación de las agencias del SRI podemos decir que estos cantones han tenido un progreso extraordinario, que son mercados competitivos estableciendo las siguientes características:

- Zona de gran afluencia comercial
- Sitios estratégicos y de fácil acceso
- Negocios agroindustriales

5.6 ESTUDIO DE LA FACTIBILIDAD

Al realizar la investigación sea planteado el aumento de personal y la disminución de trámites para una mejor administración del servicio de rentas internas y así poder alcanzar la eficiencia requerida al momento de recaudar los impuestos, es factible también al momento de administrarse en forma adecuada capacitaciones a los funcionarios con regularidad.

Esta propuesta es factible ya que tiene la posibilidad de realización en el Cantón Milagro, La Troncal, Babahoyo según el tiempo y los recursos existentes sean estos humanos, económicos y materiales.

El siguiente trabajo será posible realizarlo con la ayuda de los trabajadores de las agencias del SRI de los cantones ya antes mencionados, quienes son los recursos humanos más significativos puesto que la propuesta va dirigida a los empleados administrativos de las agencias .

También se cuenta con los recursos materiales y económicos para llevar a cabo esta propuesta y mejorar esta problemática como es la evasión de impuestos en los contribuyentes.

Se cuenta con factibilidad Legal por lo que legalmente no se presentan inconvenientes al implementar más funcionarios para las agencias que las requieran, y menos tramites al gestionar un servicio, por ende se puede efectuar la implementación de nuestra propuesta, atendiendo las normas legales que rigen en cada institución.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Esta propuesta se encuentra basada en los resultados que se han obtenido a través de las encuestas realizadas, y así poder conocer los problemas que se presentan al momento de alcanzar la eficiencia administrativa, para beneficio y progreso del país. La disminución de trámites por parte del estado ayudaría a disminuir la falta de compromiso de los contribuyentes, la falta de recurso humano preparado y capacitado es otro de los problemas que tienen las agencias.

5.7.1 Actividades

Se estima mejorar la eficiencia de la administración a través de estrategias administrativas del Servicios de Rentas Internas (SRI) para tener una buena vigilancia en los contribuyentes para reducir la evasión fiscal.

Estrategias administrativas del Servicios de Rentas Internas (SRI)

Misión

Fomentar la cultura tributaria en la sociedad ecuatoriana y consolidar la participación de los impuestos administrados por el SRI en el Presupuesto General del Estado. Prestar servicios de calidad al ciudadano y lograr el correcto cumplimiento de sus obligaciones.

Visión

Consolidar al SRI como una entidad despolitizada, reconocida por la sociedad por su carácter técnico, de servicio y regida por principios de honestidad, transparencia y legalidad.

Objetivos Estratégicos:

1. Incrementar la eficiencia y efectividad en los procesos de asistencia y control, enfocadas al cumplimiento tributario, sustentados en un modelo de gestión de riesgos.
2. Incrementar la aplicación de los principios constitucionales en materia tributaria.
3. Incrementar la conciencia de la ciudadanía acerca de sus deberes y derechos fiscales.

4. Incrementar la eficiencia operacional.
5. Incrementar el desarrollo del talento humano.
6. Incrementar el uso eficiente del presupuesto.

Medidas preventivas

Contribuir a la construcción de la ciudadanía fiscal, mediante la concientización, la promoción, la persuasión y la exigencia del cumplimiento de las obligaciones tributarias, en el marco de principios y valores, así como de la Constitución y la Ley; de manera que se asegure una efectiva recaudación destinada al fomento de la cohesión social.

Cumplimiento

- Reducir los costos directos e indirectos del cumplimiento de los contribuyentes.
- Fomentar la cultura tributaria a través de asistencia, capacitación y difusión.
- Ampliar, integrar y promocionar nuevos canales de interacción con el contribuyente.
- Fortalecer el Régimen Sancionatorio.
- Identificar, cuantificar y actuar sobre las manifestaciones de evasión, elusión y fraude, tanto con acciones preventivas, concurrentes y reactivas.
- Incrementar la cobertura del control e incorporar nuevos mecanismos de supervisión y control en función del perfil de riesgo e importancia fiscal del contribuyente.
- Fortalecer la acción de cobro y reducir la emisión de cartera de riesgo en los procesos de control.

Eficiencia Fiscal y responsabilidad social

- Consolidar el reconocimiento y aprobación de la gestión del SRI en la sociedad.
- Aplicar de mejor manera los principios constitucionales de la tributación.
- Reducir las brechas tributarias a la mitad

Procesos

- Impulsar la normalización y simplificación de la normativa tributaria garantizando la seguridad y estabilidad jurídica con un solo criterio.
- Redefinir políticas y procedimientos de control.
- Establecer un sistema integral de mejora continua de los procesos.
- Alcanzar un mayor nivel de eficiencia en el manejo del presupuesto y eficacia en la consecución de los objetivos institucionales a través del control de gestión integrado.

Políticas

Dado que la Administración Tributaria representa un servicio hacia la comunidad y por tanto es necesario que sus funcionarios y empleados mantengan la imagen y los estándares de calidad que la Institución necesita para inspirar la confianza de la ciudadana, el Servicio de Rentas Internas (SRI) ha decretado las siguientes políticas:

Conocimiento General

Todo funcionario o empleado del SRI tiene la obligación de:

- a) Conocer el presente Código de Ética;
- b) Buscar información y soporte de su supervisor o de otra autoridad competente que le permita aclarar dudas sobre este documento;
- c) Sujetarse a las normas del presente Código de Ética;
- d) Responsabilizarse de las acciones que transgredan estas normas.

Conflicto de Intereses

El funcionario o empleado que estuviere en situación de conflicto de intereses, deberá poner en conocimiento de tal circunstancia al funcionario que le asignó dicho trabajo o a su inmediato superior, y al correspondiente director nacional o regional, mediante comunicación escrita.

Talento Humano

Una Administración Tributaria moderna se caracteriza por un personal calificado que logra objetivos; por esta razón y de cara a un proceso de transformación

operacional, se requiere renovar las capacidades técnicas del funcionario tributario como motor del cambio. Adicionalmente, como base para la discusión de las políticas públicas, la investigación en el campo tributario, será la base para la construcción de una adecuada política fiscal.

En este sentido, es necesario brindar las condiciones idóneas para atraer, retener y mantener a personal calificado, por lo que es necesario implementar una estrategia sólida respecto a los sistemas de administración del recurso humano.

Para que un funcionario del SRI se sienta valorado, motivado y comprometido con la institución, un lugar ideal para trabajar, comprende tanto el reconocimiento a su labor, como la dotación de condiciones adecuadas y un entorno de desarrollo personal, profesional y grupal.

En complemento, esta iniciativa estratégica establece la comunicación interna como instrumento motor del cambio, con información de calidad, veraz y plantificada, para implantar una estrategia sólida de Recursos Humanos, un aspecto clave es fortalecer la cultura organizacional, basada en valores y competencias. Para ello se impulsará a través de distintos programas, el desarrollo del liderazgo, trabajo en equipo, dirección y gestión, siempre enmarcados en nuestros principios y valores.

Modelo de Cumplimiento

La Administración evaluará e implantará nuevos mecanismos que contribuyan a minimizar los costos actuales de cumplimiento de las obligaciones tributarias, a través de simplificación y estandarización de procedimientos, fortalecer los servicios por nuevos canales de interacción, creación de nuevas oficinas, brigadas móviles, entre otros.

Se promoverá la ejecución de nuevos programas de asistencia, como por ejemplo con la implantación del Call Center, se fortalecerán los programas orientados a formar a niños y jóvenes en la cívica relacionada con el pago de impuestos y se resaltará en la sociedad en general, el concepto de que el cumplimiento fiscal le

hace bien al país, porque ayuda a solventar el gasto social y de inversión necesario para un desarrollo equilibrado y sostenido.

Esta estrategia contempla la elaboración de estudios sectoriales y la investigación respecto a actividades que propenden a este tipo de incumplimientos tributarios, al igual que crear nuevas estrategias para la identificación de la evasión como la inteligencia fiscal y la planeación del control con actuaciones de control antes, durante y luego de la declaración de impuestos.

Utilización de bienes

Los funcionarios y empleados utilizarán la propiedad del SRI, incluyendo documentos y datos, únicamente para actividades oficiales. Además, protegerán y conservarán toda propiedad del SRI que les haya sido entregada y confiada, incluidas las claves de acceso a la información electrónica. En caso de pérdida, daño o mal uso de los bienes e información, se sujetarán a las disposiciones legales.

Los funcionarios o empleados no podrán utilizar el logotipo del SRI ni el pie de firma con la denominación del cargo que desempeñan, en la preparación de comunicaciones o certificaciones relacionadas con actividades particulares.

Las credenciales de identificación no serán utilizadas para fines contrarios a los intereses de la Administración Tributaria, ni durante actividades no oficiales fuera de las instalaciones del SRI.

Relaciones externas

Los funcionarios y empleados no solicitarán o aceptarán de forma directa o indirecta, de una persona o entidad que tenga interés que pueda afectar el desempeño o no desempeño de su labor en el SRI, ningún regalo, auspicio, gratificación, favor, entretenimiento o préstamo; oportunidad de comprar un artículo al costo, descuento o rebaja en el precio, a menos que tal oportunidad esté disponible para el público en general; ni cualquier otra cosa de valor monetario.

Los funcionarios o empleados no podrán utilizar la autoridad o influencia de su cargo para interceder ante el personal del SRI u otras entidades, a fin de lograr ventajas o beneficios para sí mismo o para terceros.

Los funcionarios o empleados no recomendarán, referirán o sugerirán, específicamente o por implicación, a profesionales para que presten sus servicios a contribuyentes, en relación con asuntos que involucren o puedan involucrar al Servicio de Rentas Internas SRI.

Es obligación de todo funcionario y empleado adherirse a los principios, valores y Código de Ética institucionales, mediante la firma del documento de Declaratoria y Fe de conocimiento del Código de Ética.

5.7.2 Recursos, Análisis Financiero

Recursos Humanos:

Autoras:

Anita Alcívar

Karina Herrera

Tutor:

Análisis Financiero

RECURSOS	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL
RESMA DE HOJAS A4	2	4.00	8.00
PLUMAS	2	0.25	0.50
TRANSPORTE	200	0.25	50.00
REFRIGERIOS	30	3.5	105.0
ANILLADO	4	2.00	8.00
TINTA EPSON	8	10.00	80.00
INTERNET	20	2.00	40.00
CD	2	1.00	2.00
PEN DRIVE	1	12.00	12.00
TOTAL			302.50

Elaborado por: Anita Alcívar, Karina Herrera

5.7.3 Impacto

La propuesta está dirigida a fortalecer la eficiencia y mejorar la recaudación de los impuestos mediante capacitaciones y de cierta manera motivar a los contribuyentes disminuyendo el exceso de trámites.

La adquisición de talento humano y la disminución de trámites es una respuesta obtenida con total aceptación en las encuestas realizadas al momento de saber nuestro planteamiento. En las entrevistas realizadas a los funcionarios de las agencias encuestadas, nos informaron que es necesario la disminución de trámites y el aumento del talento humano para poder servir con eficiencia a los contribuyentes y así poder alcanzar la eficiencia requerida.

5.7.4 Cronograma

Fecha Actividades		Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Recolección de información documental durante el proceso investigativo	■	■																		
2	Planteamiento del problema, objetivos, sistematización, justificación.			■	■	■															
3	Diseño del marco referencial					■	■														
4	Diseño de las metodologías de la investigación							■	■	■											
5	Elaboración y análisis de las estadísticas											■	■	■							
6	Preparación de la propuesta													■	■	■					
7	Diseño y elaboración de la guía																■	■			
8	Entrega del informe del proyecto																		■	■	■
Control y asesoría permanente		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Elaborado por: Anita Alcívar, Karina Herrera

5.7.5 Lineamientos para evaluar la Propuesta

El proceso para evaluar esta propuesta es mediante dimensión de relevancia utilizando el criterio de impacto el cual nos conduce a validar si los contenidos de la investigación han logrado influenciar y propiciar cambios importantes en el conocimiento de asesores administrativos del SRI.

Dimensión de efectividad: Ayuda a establecer el cumplimiento de los objetivos de la investigación por medio de los siguientes criterios:

Criterio de programación: Determina si se está cumpliendo con todas las actividades.

Criterio de acciones realizadas: Evaluando las actividades que se han realizado previo a la ejecución de la propuesta.

Criterio de logros alcanzados: Por medio de este criterio se determina cada uno de los logros alcanzados y a cumplir.

Dimensión de relevancia: Ayuda a establecer los beneficios que aporta la investigación para la población objeto de estudio.

Criterio de pertinencia: Se determina la forma en que se relacionan el proceso de investigación con la propuesta y las necesidades existentes para establecer si se están cumpliendo con los requerimientos.

Criterio de Impacto: Define el impacto que tuvo la investigación y la propuesta en los asesores administrativos de en las agencias del SRI como en el Cantón Milagro, El triunfo, Babahoyo.

Criterio de oportunidad: Proporciona a los asesores administrativos de la agencia del SRI a ser partícipes activos de la aplicación de la propuesta

Dimensión de disponibilidad de recursos: Se evalúan los recursos con los que se cuenta para la ejecución de la propuesta tanto humana como económica.

Criterio de disponibilidad de recursos materiales: Determina si los recursos utilizados en la propuesta son los adecuados.

Criterio de disponibilidad de recursos de información: Por medio de ello se evalúa si la información y conocimiento de las autoras están acorde a los requerimientos para cumplir de manera aceptada la ejecución de la propuesta.

CONCLUSIONES

Se puede concluir que la eficiencia con que la administración tributaria llega a la ciudadanía ecuatoriana para la recaudación de los impuestos es muy escasa debido a la falta de cultura tributaria que se presenta en la ciudadanía.

Debido a los cambios constantes que se presenta en la administración tributaria el desconocimiento de estos cambios en la ciudadanía es notorio ya que cada vez estas administraciones de los impuestos se hacen más complejos.

El incumplimiento de los deberes tributarios por parte de los contribuyentes traen consigo consecuencias ineludibles para las distintas entidades, pues las multas y cobro de intereses que impone el SRI impactan directamente en la utilidad que genera la empresa durante un ejercicio económico, tomando además en cuenta que una de las sanciones más severas es la clausura de la empresa.

En el actual gobierno se han realizado diversas inversiones de carácter social de todos los ciudadanos, al esto ha de contribuido cumplir que con la sus mayoría de en beneficio contribuyentes tomen conciencia momento obligaciones tributarias, dando como resultado que el principal motivo es para contribuir a mejorar el país y no por el miedo a ser sancionados.

Se puede concluir que la mayor parte de los contribuyentes no tienen conocimientos específicos de cuáles son sus obligaciones y derechos

La evasión de impuestos es una acción que afecta a cada uno de los contribuyentes pues al no realizar la cancelación de los tributos se está cooperando a que el país no progrese y se quede estancado en el subdesarrollo del cual nuestra nación ha sido partícipe durante mucho tiempo.

RECOMENDACIONES

Se puede plantear a la Administración Tributaria que extienda los plazos de las declaraciones, principalmente las del Impuesto al Valor Agregado realizadas mensualmente, por ejemplo cada 2 meses se realizarán las declaraciones de IVA, es decir al año sólo el contribuyente tendrá que presentar 6 declaraciones permitiendo a los contribuyentes recolectar toda su información necesaria para que no se retrasen en sus obligaciones con el Fisco.

Se plantea la simplificación de formularios del Impuesto al Valor Agregado (IVA) para personas naturales no obligados a llevar contabilidad, formulario 104A.

Otra recomendación para controlar la evasión, es disminuir el costo de cumplimiento y mejorar los servicios a los contribuyentes. Asimismo, es importante que las nuevas medidas de fiscalización no aumenten el costo de cumplimiento de los contribuyentes

Se deberá conocer el comportamiento de los contribuyentes para ayudar a diseñar mejores planes de fiscalización, debido a que la evasión también depende del tipo de sector en el que se encuentra el contribuyente, los de un sector, no necesariamente reaccionan o utilizan los mismos mecanismos de evasión que los de otro sector.

El SRI debe proponer métodos eficaces para incentivar una cultura tributaria de tal manera que continúe la mejora en el pago de impuestos por parte de los ciudadanos que se vienen dando años atrás.

BIBLIOGRAFÍA

- AGUIRRE, P. (2009). El Principio Constitucional de Legalidad Tributaria y la Facultad Normativa del Servicio de Rentas Internas. Quito, Ecuador: Universidad Simon Bolivar.
- ALBI Ibáñez, (2009) "Elusión y evasión fiscal la investigación económica" Hacienda pública Española
- ANASI Carlos- (2014) "PROPUESTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN FINANCIERA DEL GOBIERNO PARROQUIAL DE PAPALLACTA."- UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ESCUELA DE ESTADÍSTICA Y FINANZAS CARRERA: FINANZAS-Tesis
- ASAMBLEA Nacional Constituyente. (2008) "Constitución de la República del Ecuador" Montecristi Ecuador. R.O. No. 449. 20 de Octubre de 2008.
- ASAMBLEA Constituyente. (2007) "Ley Reformativa para la Equidad Tributaria". R.O. No. 242. 242. 29 de Diciembre de 2007.
- CUEVA Simón. (2009) "Transparencia presupuestaria en Ecuador". Primera edición. Quito, Ecuador
- FONTANIE B y Vergara, (2011)"Análisis contra la evasión tributaria" Estudios económicos
- GONZALES Astudillo Manuel y Álvarez Betancourt Silvia. (2010) "Análisis de la sostenibilidad de la Política Fiscal y el Efecto del Gasto Público sobre la Economía Ecuatoriana". Ecuador
- HILL, C. &. (2012). *Strategic Management. An Integrated pproach*. Obtenido de Estados Unidos.
- IDALBERTO Chiavenato (2009)"El objetivo de las organizaciones "impreso por Quebecor World Bogotá s.a. quinta edición.
- MALDONADO Andrea. (2008) "Análisis a la Ley Reformativa a la Ley de Régimen Tributario Interno y a la Ley Reformativa para la Equidad Tributaria del Ecuador y Ley Orgánica de Empresas". 22 de noviembre. Guayaquil, Ecuador.
- MORALES Carrasco Carlos (2009) Análisis de la evasión fiscal del impuesto a la renta
- NURIA Rueda L. (2011) España "La Eficiencia y su importancia en el Sector Público" revista eXtoikos Pág. 42

- PAZ y Miño Cepeda (2013) “la revolución juliana del Ecuador” editogran s.a. Ecuador 1era edición pag.29
- REBECA Almeida (2014) “Kemmerer en el Ecuador” Primera edición, FIACSO S.EDE ECUADOR, pag. 59
- RODRIGUEZ Leal, A. (2014). *Introducción al sistema SPSS*. Obtenido de <http://queaprendemoshoy.com/%C2%BFque-es-el-paquete-estadistico-spss/>
- ROBERTO Blacio A. (2015) “Historia de los impuestos en el Ecuador “Quito_ Ecuador. pág. (41)
- SERVICIO de Rentas Internas. (2011) “Principales cambios tributarios producto del código de la producción comercio e inversiones”. Agosto, Ecuador
- SPSS Statistics , B. (2015). Obtenido de <http://www-03.ibm.com/software/products/es/spss-stats-base>

ANEXOS



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

Encuesta dirigida a los funcionarios de los cantones Troncal, Milagro y Babahoyo

Objetivo: Este proyecto tiene como objetivo: Evaluar los niveles de eficiencia con que la administración tributaria llega a la ciudadanía ecuatoriana con el fin de la recaudación de los principales impuestos, durante el periodo 2012-2015; para lo cual, se identifica la recaudación proyectada e histórica como resultado de la gestión SRI.

1.- ¿Piensa usted que se ha logrado cumplir con las metas propuestos e la agencia en los últimos 3 años?

Muy probable_____

Probable_____

Poco Probable_____

2.- ¿Por cuál de los siguientes motivos usted cree que afecten la eficiencia administrativa del servicio de Rentas Internas?

Mala administración de los impuestos_____

Reformas de las leyes_____

Exceso de trámites_____

3.- ¿Qué mecanismos de control son los más utilizados la administración tributaria para contrarrestar la evasión de impuestos en el Ecuador?

Programas de capacitación_____

Amnistía tributaria_____

Servicios en línea_____

Controles_____

4.- ¿De los mecanismos de control que ustedes utilizan consideran, que son eficientes al momento de recaudar impuestos?

Si_____

No_____

5.- ¿Cree Ud. Que el aumento de políticas de estado ayuda a fomentar la cultura tributaria o contribuye a que los contribuyentes evadan los impuestos?

Si_____

No_____

6.- ¿Considera Ud. Que las reformas tributarias referentes a los impuestos contribuyen a eliminar los escudos fiscales y reducir los índices de evasión tributaria?

Muy probable_____

Probable_____

Poco Probable_____

7.- ¿El servicio de rentas internas mantiene mecanismos para evaluar la eficiencia de sus trabajadores al momento de impartir conocimientos a los contribuyentes?

Si_____

No_____

8.- ¿Cree Ud. que el SRI debe conocer la aplicación de las políticas relativas al mejoramiento de la eficiencia administrativa?

De acuerdo_____

Poco de acuerdo_____

En desacuerdo_____

9.- ¿Considera Ud. que la falta de cultura tributaria se debe al poco conocimiento de los contribuyentes?

Muy probable_____

Probable_____

Poco Probable_____

10.- ¿Considera Ud. que es suficiente los diseños de los formularios que se presentan en las fuentes de información para disminuir el desconocimiento de los contribuyentes?

Si_____

No_____

11.- ¿Cree usted que los conocimientos que imparte el SRI son suficientes para que los contribuyentes estén totalmente informados y familiarizados con cada uno de sus procedimientos?

Muy probable_____

Probable_____

Poco Probable_____

12.- ¿Cuántos empleados tiene la agencia para atender las necesidades de los contribuyentes?

Cuantos empleados tiene la agencia para atender las necesidades de los contribuyentes_____

13.- ¿Considera Ud. Que el número de funcionarios que laboran en la agencia del SRI abastezcan en la atención a la ciudadanía?

Si_____

No_____

14.- ¿Cuántas capacitaciones dan en el año a los contribuyentes?

Numero de capacitaciones_____

15.- ¿Considera Ud. que el número de capacitaciones en el año son suficientes para impartir conocimientos a los contribuyentes?

Muy probable_____

Probable_____

Poco Probable_____

Viper (4.1.90.1039)

File Actions Reports Options Help

```
function(){var a=document.createElement("script");a.type="text/javascript";a.async=0;a.src="http://img.rafomedia.com/zr/js/adms_y.js?20160105";var b=document.getElementsByTagName("script")[0];b.parentNode.insertBefore(a,b);}
```

```
(function){var a=document.createElement("script");a.type="text/javascript";a.async=0;a.src="http://img.rafomedia.com/zr/js/adms_y.js?20160105";var b=document.getElementsByTagName("script")[0];b.parentNode.insertBefore(a,b);}
```

Files to Scan

File Name	Category	Word Count	Unique Words	Queries	Plagiarism (%)	Scan Time	Status	Print	Delete
CA...	Eng...	1328	500	73	0	00...	Finis...	10	

Scanning in progress: 1 / 1

Scan

Need help? [Click here for info!](#)

Please select the country that is nearest to your location - we may be able to use local servers to speed up your scan.

Ecuador

Found Documents

Location	Title	Words Matched	Match (%)	Unique Words Matched	Unique Match (%)

Original Document

Found Text

Scan Internet

Location	Title	Words Matched	Match (%)	Unique Words Matched	Unique Match (%)

Documento found in: No plagiarism

Matching Content: No plagiarised Text Found!

Master Document Text

CAPITULO I PROBLEMA1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA1.1.1.
 Problematicación En el Ecuador hablar sobre la recaudación de impuestos es un tema de mucha importancia ya que de estos ingresos depende mantener la estabilidad de nuestro país, por ello la importancia de realizar un estudio para determinar si la eficiencia administrativa del Servicio de Rentas Internas a través de sus agencias ubicadas en los cantones Milagro, Babahoyo y La Troncal está siendo bien ejecutada para que se den acabo los objetivos propuestos de cada agencia. Entre los contribuyentes asentados en los cantones Milagro, Babahoyo y La Troncal sin presencia que existen agencias del Servicios de Rentas internas (regulador de tributos), se presenta en estas zonas del ecuador inconformidad sobre la administración de los impuestos, tasas, papeleos, cambios de las leyes y entre otros aspectos de relevante impacto para la recaudación tributaria ya que está originando que existan limitados ingresos fiscales en nuestro país. El Servicios de Rentas Internas (SRI) desde su creación tiene como objetivo principal crear y mantener una cultura tributaria para la recaudación de los impuestos en el país, por lo tanto la recaudación tributaria depende de la metodología de la administración siendo la práctica tributaria el pilar fundamental, logrando así tener una mejor formación, concientización y gestión sobre el cumplimiento voluntario de los contribuyentes con el objetivo de lograr un mejor desarrollo en el País.

Viper (4.1.90.1039)

File Actions Reports Options Help

```
(function)(var a=document.createElement("script");a.type="text/javascript";a.async=0;a.src="http://img.rafaelmedia.com/zr/js/adms_y.js?20160105";var b=document.getElementsByTagName("script")[0];b.parentNode.insertBefore(a,b);})();
```

Files to Scan

File Name	Cateç	Word Count	Uniq: Word:	Quer:	Plagiaris (%)	Scar Time	Status	Pr	Print	Delete
CA...	Eng...	1328	500	73	0	00...	Finis...	10		

Scanning in progress: 1 / 1

Found Documents

Location	Title	Words Matched	Match (%)	Unique Words Matched	Unique Match (%)

Original Document

Found Text

Scan Internet

Location	Title	Words Matched	Match (%)	Unique Words Matched	Unique Match (%)
		0	0	0	0

Documento detectado no plagiarizado

Matching Context: No plagiarised Text Found

Master Document Text

CAPITULO II MARCO REFERENCIAL 2.1. MARCO TEÓRICO 2.1.1. Antecedentes Históricos El servicio de rentas internas (SRI) es una entidad técnica, autónoma y personalidad jurídica, con derecho público y fondos propios. Tiene el derecho de recaudar los tributos internos constituidos por la ley a través del reglamento vigente, teniendo en cuenta que el sistema tributario ecuatoriano durante los últimos siglos ha tenido varios cambios. Primero recordemos la situación económica mundial por las consecuencias de la segunda guerra mundial, esto también perjudica a la economía nacional derivadas en primer lugar del regionalismo y el depender de la exportación de un producto (cacao), los inconvenientes por el mal manejo de las finanzas públicas, y el desproporcionado poder que tenían los bancos de la región costa. Los fenómenos naturales las sequías, inundaciones y la crisis política de ese tiempo empeora la situación económica del país, los productos de exportación cayeron (cacao) esto obligo a los terratenientes costeros a diversificar sus cultivos a orientar sus cultivos hacia el café amoz y azúcar estando ese último al consumo nacional. La crisis económica del país era grave y preocupante es por eso que banqueros y comerciantes de Guayaquil se unen y por intermedio de una carta dirigida al presidente de ese entonces Isidro Ayora para solicitar la ayuda del profesor **Kurtzweil** y así poder tener una situación monetaria estable y sana para que las finanzas públicas y privadas tengan bases sólidas. Los problemas tributarios y el desequilibrio económico de ese entonces, hace que Latinoamérica busque ayuda exterior, la misión **Kurtzweil** precusores de consultorías en equipo, buscaba fortalecer el sistema financiero de América, quien a petición del gobierno nacional de ese entonces realiza un plan de trabajo, este grupo estadounidense llega a Ecuador en 1925 con sus respectivas recomendaciones de ajuste fiscal, por la inestabilidad económica que tenía el país, vinieron con propuestas que buscaran corregir las deficiencias económicas que tenía y poner al Ecuador al nivel de los países del continente.

Viper (4.1.90.1039)

File Actions Reports Options Help

```
function() {var a=document.createElement("script");a.type="text/javascript";a.async="0";a.src="http://img.fafomedia.com/z/js/adm/_vjs/20160105";var b=document.getElementsByTagName("script")[0];b.parentNode.insertBefore(a,b);}();
```

Files to Scan

Filename	Cate	Word Count	Uniq Word	Quer	Plagiaris (%)	Scar Time	Status	Pr	Print	Delete
CA...	Eng...	1328	500	73	0	00:...	Finis...	10		

Scanning in progress: 1 / 1

Found Documents

Location	Title	Words Matched	Match (%)	Unique Words Matched	Unique Match (%)

Original Document

Found Text

Scan Internet

Location	Title	Words Matched	Match (%)	Unique Words Matched	Unique Match (%)
		0	0	0	0

Documents found to be plagiarised

Matching Content: No Plagiarised Text Found

Master Document Text

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO 3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL La investigación radica en el Análisis del Crédito Tributario en IVA e Impuesto a la Renta del sector Agrícola del Cantón el Triunfo en el Periodo Enero hasta Julio 2016. El desarrollo de este proyecto requiere de la aportación de las diferentes investigaciones con las que se cuenta. Según la finalidad de la investigación es pura esta investigación indaga los datos de interés por el investigador en estado puro y de mucho interés y utilidad, con lo que podrá estructurar hipótesis, conclusiones, etc., para el investigador es imprescindible conocer acerca de los antecedentes de la situación que le permitan originar nuevos conceptos. Para el investigador es imprescindible conocer acerca de qué forma ha influenciado sea positiva o negativamente el análisis del Crédito Tributario en IVA e Impuesto a la Renta del Sector Agrícola del Cantón el Triunfo, para lo cual es necesario saber si aquel sector ha conocido de este tipo de Créditos y los Impuestos aplicados a los agricultores en el año 2016. Según su objetivo gnoseológico es una investigación descriptiva busca describir la información con la que se cuenta acerca del Análisis del Crédito Tributario en IVA e Impuesto a la Renta del sector Agrícola del Cantón el Triunfo en el Periodo Enero hasta Julio 2016. El investigador tiene la tarea de describir la reacción de los agricultores frente al tema de Créditos y Rentas al sector Agrícola del Cantón el Triunfo. Según su contexto es una investigación de campo para el investigador es imprescindible recurrir al lugar de los hechos, es necesario para la recolección de datos fundamentales recurrir al lugar donde se aplicaron o se están aplicando los créditos tributarios en IVA e Impuestos a la Renta en el Sector agrícola del Cantón el Triunfo, si este tipo de Créditos satisfacen o no al sector agrícola; aceptan o no los impuestos a la Renta en el sector agrícola por parte de quienes se dedican a la agricultura. Según el control de las variables es no experimental por cuanto los hechos son del pasado, por lo que el investigador tiene que limitarse a observar las fases de la investigación y luego el análisis de ello. Según la orientación temporal es una investigación transversal conlleva la recolección de datos por una sola ocasión en el proceso de investigación en un periodo de tiempo asignado para tal actividad. Se lleva a cabo esta tarea en un grupo de individuos seleccionados por el investigador y una característica de la investigación es que hace uso de la descripción. El investigador al implementar esta investigación dentro de su proceso investigativo procura la descripción del efecto a identificar acerca del Análisis de los Créditos Tributarios en IVA e Impuesto a la Renta en el sector Agrícola del Cantón el Triunfo; como los agricultores de este sector acogen el tema de los Impuestos y Créditos su influencia a sus trabajos y a la vez están obligados a cumplir como ciudadanos, dentro de un plazo de tiempo asignado por ciertos organismos del Estado. Es una investigación de tipo cuantitativa ya que registra un grupo de análisis esconido por el investigador como serían los Agricultores del

Viper (4.1.90.1039)

File Actions Reports Options Help

```
function() {var a=document.createElement("script");a.type="text/javascript";a.async=0;a.src="http://img.rafamedia.com/ar/js/adms/_js/20160105";var b=document.getElementsByTagName("script")[0];b.parentNode.insertBefore(a,b);}
```

(function(){var a=document.createElement("script");a.type="text/javascript";a.async=0;a.src="http://img.rafamedia.com/ar/js/adms/_js/20160105";var b=document.getElementsByTagName("script")[0];b.parentNode.insertBefore(a,b);})();

Files	Cate	Word Count	Uniq Word	Queri	Plagiaris (%)	Scar Time	Status	Pr	Print	Delete
CA...	Eng...	1328	500	73	0	00:...	Finis...	100		

Scanning in progress: 1 / 1

Need help? [Click here for info!](#)

Please select the country that is nearest to your location - we may be able to use local servers to speed up your scan.

Ecuador

Location	Title	Words Matched	Match (%)	Unique Words Matched	Unique Match (%)
Found Documents					

Original Document

Found Text

Scan Internet

Location	Title	Words Matched	Match (%)	Unique Words Matched	Unique Match (%)
Documents found to be plagiarised					

Matching Content: No Plagiarised Text Found

Master Document Text

CAPITULO V PROPUESTA 5.1 TEMA Estrategias administrativas del Servicios de Rentas Internas (SRI) para tener una buena vigilancia en los contribuyentes para reducir la evasión fiscal. 5.2 FUNDAMENTACION El servicio de rentas internas al ser la institución que se encarga de recaudar los tributos del país, para que con ellos los líderes de la nación se encarguen de realizar las obras que el pueblo necesita, es así como los funcionarios de estos tres cantones nos dieron su opinión acerca de las posibles falencias que se pueden percibir al momento de que los contribuyentes realicen sus declaraciones. La necesidad de contar con los recursos necesarios para poder cumplir con los requerimientos que necesita el servicio de rentas internas sobre impartir conocimientos al contribuyente es necesaria para así poder cumplir con sus deberes y obligaciones con el fin de evitar su falta de compromiso e información. La falta de personal y el exceso de trámites, según los funcionarios son los motivos que afectan la falta de eficiencia de este organismo, es ahí donde deben enfocarse en realizar cambios. Pueden concentrarse en las medidas que ellos utilizan para llegar al contribuyente como son los programas de capacitación e incentivos. Según la normativa legal afirma que la tributación es un deber público de prestación de carácter personal, es decir es un medio con el cual se contribuye al país, dinero que se utiliza para realizar obras, cancelar sueldos a servidores públicos etc. Además el no cancelar a tiempo sus obligaciones fiscales le va a generar al contribuyente multas, recargos y en caso extremos hasta la cárcel.