



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“ESTUDIO DE PROBLEMAS TRIBUTARIOS EN LAS PYMES DE SERVICIOS
Y SU INCIDENCIA ECONÓMICA EN EL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE
COTOPAXI PERIODOS 2014 AL 2018”**

Proyecto de investigación presentado previo a la obtención del título de
Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

Autores:

Luzardo Naranjo Andrea Nallely
Mendoza Alcívar Evelyn Jessenia

Tutor:

Ing. M.Sc. Díaz Córdova Pedro Enrique

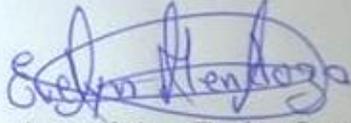
LA MANÁ – ECUADOR

JULIO – 2019

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras Luzardo Naranjo Andrea Nallely y Mendoza Alcívar Evelyn Mendoza declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: “ESTUDIO DE PROBLEMAS TRIBUTARIOS EN LAS PYMES DE SERVICIOS Y SU INCIDENCIA ECONÓMICA EN EL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI PERIODOS 2014-2018”, siendo el Ing. Mg. Díaz Córdova Pedro Enrique tutor del presente trabajo; eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.

 Luzardo Naranjo Andrea Nallely C.I: 125025067-5	 Mendoza Alcívar Evelyn Jessenia C.I: 125022155-1
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título: “ESTUDIO DE PROBLEMAS TRIBUTARIOS EN LAS PYMES DE SERVICIOS Y SU INCIDENCIA ECONÓMICA EN EL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI PERIODOS 2014 AL 2018”, de Luzardo Naranjo Andrea Nallely y Mendoza Alcívar Evelyn Jessenia de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad Académica de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, Julio, 2019



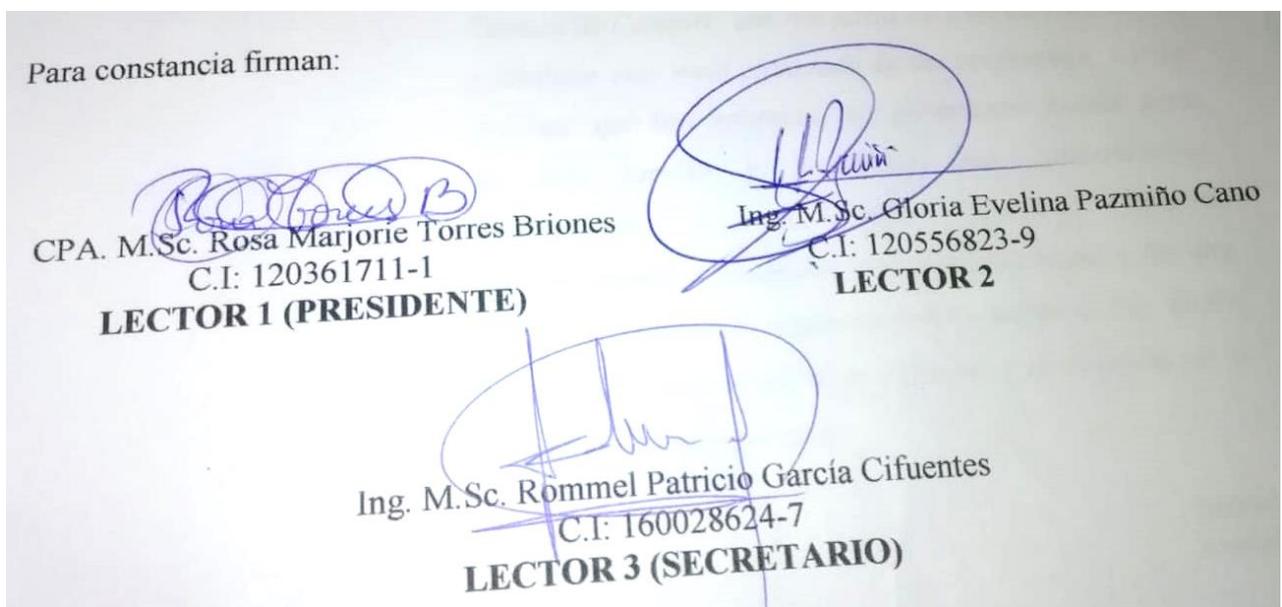
Ing. M.Sc. Díaz Córdova Pedro Enrique
C.I: 060226060-6
TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad del Tribunal de Lectores, aprueban el siguiente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas, por cuanto las postulantes Luzardo Naranjo Andrea Nallely y Mendoza Alcívar Evelyn Jessenia con título de Proyecto de Investigación “**ESTUDIO DE PROBLEMAS TRIBUTARIOS EN LAS PYMES DE SERVICIOS Y SU INCIDENCIA ECONÓMICA EN EL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI PERIODOS 2014 AL 2018**”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación de proyecto.

Por lo ante expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná, Julio del 2019



AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por habernos prestado vida fortaleza y sabiduría para alcanzar esta meta tan anhelada, a nuestros padres y esposos por todo el apoyo brindado a lo largo de nuestra formación profesional. A la Universidad Técnica de Cotopaxi que nos abrió las puertas para iniciar y finalizar esta meta planteada de ser profesional, y a sus docentes que la conforman, por permitirnos formar parte de esta familia y brindarnos sus conocimientos, experiencias y enseñanzas. Nuestro fraterno agradecimiento a quien nos guio constantemente y fue una ayuda incondicional, a nuestro tutor y amigo el Ing. Pedro Díaz, quien nos ayudó con esfuerzo y dedicación en el desarrollo de este proyecto.

**Andrea
Evelyn**

DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado a Dios por haberme dado las fuerzas necesarias para no desmayar, para seguir y no rendirme ante cualquier obstáculo que se presente en la vida. A mis padres, Enrique Luzardo e Carmen Naranjo quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de humildad, sacrificio y sobre todo de superación, por estar constantemente apoyándome en cada paso que he dado, en especial dedico el proyecto a mis hijos, Aylin y Ian porque han sido el motor de mi vida y el motivo por el cual seguir adelante, ellos han sido un pilar fundamental para conseguir esta nueva etapa en mi vida como profesional a mis hermanos por sus palabras de aliento y frases bien dichas como “TU SI PUEDES”. Por último, dedico este proyecto a todos quienes extendieron su mano y me apoyaron incondicional y moralmente en el transcurso de mi vida estudiantil.

Andrea Luzardo

DEDICATORIA

Dedico este proyecto principalmente a Dios, por haberme dado la vida y salud para lograr esta meta tan anhelada, además de su infinito amor que permitió superar todos los obstáculos que se presentaron, a dos personas que son la razón de mi vida mis padres Andrés y María por haberme brindado todo su apoyo, por sus consejos y motivación constante, los cuales fueron mi inspiración para formarme profesionalmente, a mi esposo Edwin por ser mi pilar fundamental y todo su apoyo durante este proceso. A mis suegros José y Aida por haberme brindado palabras de aliento para que no deje de luchar por mis objetivos. Por último, dedico este proyecto a todos aquellos que me apoyaron moral y económicamente a lo largo de mi vida estudiantil.

Evelyn Mendoza



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “ESTUDIO DE PROBLEMAS TRIBUTARIOS EN LAS PYMES DE SERVICIOS Y SU INCIDENCIA ECONÓMICA EN EL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI PERIODOS 2014-2018”

Autoras:

Luzardo Naranjo Andrea Nallely
Mendoza Alcívar Evelyn Jessenia

RESUMEN

La limitada existencia de cultura tributaria en las pequeñas y medianas empresas de servicios del cantón La Maná provoca un complejo comportamiento de los contribuyentes los mismos que se ven reflejados en problemas de índole tributario como son, retrasos en la presentación de sus declaraciones de impuestos, mala interpretación y aplicación de la normativa tributaria, multas innecesarias u otros de carácter tributario, motivo por el que el presente proyecto de investigación busca identificar los principales problemas tributarios de las Pymes de servicios partiendo del diagnóstico situacional de cada una de ellas, a continuación se procederá a evaluar el cumplimiento de la normativa legal vigente a fin de establecer la correcta aplicación de leyes y reglamentos, por tanto esta investigación tiene como objetivo evaluar el nivel de cumplimiento tributario que tienen los propietarios de las PYMES de servicios al presentar sus declaraciones de impuestos y a la vez su incidencia en la economía del cantón debido a que si no cumplen con sus obligaciones tributarias el estado no percibirá más ingresos por ende el cantón se vería afectado ya que recibirá menos presupuesto para financiar sus proyectos sociales, para el desarrollo del presente proyecto se realizó una investigación bibliográfica y de campo que permitió identificar los principales problemas tributarios y recopilar información para su posterior análisis, por cuanto fue necesario obtener material bibliográfico que permitió tener los lineamientos esenciales en el desarrollo de la investigación, igualmente de campo ya que se acudió a las empresas a levantar información necesaria, y como instrumentos se utilizó la encuesta que va dirigida a los contribuyentes de las Pymes de Servicios con el propósito de conocer la situación tributaria actual. Mediante la aplicación del instrumento se obtuvo como resultado que un alto nivel de los propietarios de las PYMES de servicios no se capacita en temas tributarios, lo cual se les dificulta al momento de llevar a cabo sus declaraciones por el cual la propuesta de este proyecto de investigación es el diseño de un plan anual de capacitación tributaria logrando de esta manera contribuir a enriquecer los conocimientos de los propietarios de las PYMES.

Palabras claves: PYMES, tributos, servicios, administración, contabilidad, cumplimiento tributario, economía.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES
ENGINEERING RACE IN ACCOUNTING AND AUDIT**

TITLE: "STUDY OF TAX PROBLEMS IN SMES OF SERVICES AND THEIR ECONOMIC INCIDENCE IN LA MANÁ, PROVINCE OF COTOPAXI, PERIOD 2014-2017"

Authors:

Luzardo Naranjo Andrea Nallely y
Mendoza Alcívar Evelyn Jessenia

ABSTRACT

The limited existence of tax culture in the small and medium-sized service companies of La Maná provokes a complex behavior of taxpayers which are reflected in problems of a tax nature such as, delays in the presentation of their tax returns, bad interpretation and application of tax regulations, unnecessary fines or other taxation, reason why this research project seeks to identify the main tax problems of service SMES based on the situational diagnosis of each of them, then proceed to evaluate compliance with current legal regulations in order to establish the correct application of laws and regulations, therefore this research aims to assess the level of tax compliance that owners of SMES have when presenting their tax returns. the time its incidence in the economy of the city, because if they do not comply with their tax obligations the state will receive less income, therefore La Maná would be affected since it will receive less budget to finance its social projects, for the development of the present project a bibliographic and field research was carried out, this allowed identifying the main tax problems and collecting information for later analysis, it was necessary to obtain bibliographic material that allowed to have the essential guidelines in the development of the research, also in the field since companies were consulted to collect necessary information, and as instruments the survey was used that was aimed at the taxpayers of the Services SMES with the purpose of knowing the current tax situation. Through the application of the instrument, the result was that there are delays in the declarations due to ignorance of the regulations and mainly the owners of the SMES of services do not receive adequate training in tax matters, which is difficult for them to carry out their statements therefore the proposal of this research project is the design of an annual tax training plan thus achieving enrich the knowledge of the owners of SMES.

Keywords: SMES, taxes, services, administration, accounting, tax compliance, economics.

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que: La traducción del resumen del proyecto de investigación al Idioma Inglés presentado por las estudiantes Egresadas de la Carrera de **Contabilidad y Auditoría** de la **Facultad de Ciencias Administrativas, Luzardo Naranjo Andrea Nallely y Mendoza Alcívar Evelyn Jessenia**, cuyo título versa “**ESTUDIO DE PROBLEMAS TRIBUTARIOS EN LAS PYMES DE SERVICIOS Y SU INCIDENCIA ECONÓMICA EN EL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI PERIODOS 2014 AL 2018**”, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo las peticionarias hacer uso del presente certificado de la manera ética que considere conveniente.

La Maná, Julio del 2019

Atentamente,



Mg. Sebastián Fernando Ramón Amores
C.I: 0503016685
COORDINADOR CENTRO DE IDIOMAS

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	x
ÍNDICE GENERAL	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xvii
ÍNDICE DE ANEXOS	xviii
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. RESUMEN DEL PROYECTO	2
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	3
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	4
5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
6. OBJETIVOS	5
6.1 Objetivo general	5
6.2. Objetivos específicos.....	5
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS	6
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO Y TÉCNICA	7
8.1. Antecedentes de la investigación.....	7

8.2. Categorías Fundamentales	9
8.3. Marco teórico.....	9
8.3.1. Definición de empresa	9
8.3.2. PYMES	11
8.3.3. Servicios	11
8.3.4. Tributar	11
8.3.5. Tributo	11
8.3.6. Administración tributaria.....	12
8.3.7. Organismo de la administración tributaria	12
8.3.8. Clasificación de los tributos	12
8.3.9. Derecho tributario.....	13
8.3.10. Sujeto de la relación tributario.....	13
8.3.11. Contribuyente	14
8.3.12. Régimen Impositivo Simplificado.....	14
8.3.13. Registro Único de contribuyentes.....	14
8.3.14. Actualización del RUC	15
8.3.15. Suspensión del RUC	15
8.3.16. Cancelación del RUC	16
8.3.17. Impuesto al Valor Agregado.....	16
8.3.18. Impuesto a la Renta	16
8.3.19. Impuestos a los Consumos Especiales.....	16
8.4. Fundamentación legal.....	17
8.4.1. Código Tributario	17
8.4.2. Parámetros de la CAN	19
8.5. Fundamentación referencial	19
8.5.1. Pymes.....	19
8.5.2. La PYMES y sus características	19

8.5.3. Las PYMES en el Ecuador	20
8.5.4. Fortalezas de las PYMES	20
8.5.5. Debilidades	20
8.5.6. Clasificación general de las PYMES	21
8.5.7. Declaraciones semestrales	21
8.5.8. Opciones para pagar los impuestos	21
8.5.9. Infracciones tributarias	22
8.5.10. Emisión y entrega de comprobantes de venta	22
8.5.11. Plazos de vigencia de la autorización	24
8.5.12. Economía	25
8.5.13. Características de la economía como ciencia	25
8.5.14. Ramas de estudio de la ciencia económica.....	26
8.5.15. Indicadores económicos	26
8.5.16. Importancia de los indicadores	26
8.5.17. Tipos de indicadores económicos.....	27
8.5.18. ¿Qué es la Capacitación?.....	28
9. VALIDACIÓN DE LAS PREGUNTAS CIENTÍFICAS	28
10. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	28
10.1. Diseño de investigación.....	29
10.1.1. Investigación documental	29
10.1.2. Investigación de campo	29
10.2. Métodos de investigación	29
10.2.1. Método deductivo	29
10.2.2. Método inductivo.....	29
10.2.3. Método cuantitativo	29
10.3. Técnicas e instrumentos de investigación	30
10.3.1. Observación	30

10.3.2. Encuesta.....	30
10.3.3. Recopilación de información.....	30
10.4. Población y muestra.....	30
10.4.1. Población	30
10.4.2. Muestra	30
11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	31
11.1. Resultados de la encuesta aplicada a los propietarios de las PYMES de servicios del cantón La Maná.	31
11.2. Análisis de la situación actual de las PYMES de servicios	54
11.3. Incidencia Económica de los Problemas Tributarios de las PYMES de Servicios del Cantón La Maná	55
11.3.1. Propuesta de un plan anual de capacitación tributaria dirigido a las PYMES de servicios.	61
12. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS)	80
13. PRSUPUESTO	81
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
14.1. Conclusiones.....	83
14.2. Recomendaciones	84
15. BIBLIOGRAFÍA	85
16. ANEXOS	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Beneficiarios del Proyecto.....	4
Tabla 2: Actividades y sistema de tareas en relación de los objetivos planteados	6
Tabla 3: Clasificación de las PYMES	19
Tabla 4: Inscripción del RUC o RISE	31
Tabla 5: Inscripción del RUC o RISE	32
Tabla 6: Tiempo de inscripción en el RUC o RISE	33
Tabla 7: Obligado a llevar contabilidad	34
Tabla 8: Conocimiento de los derechos y obligaciones Tributarias	35
Tabla 9: Emisión de documentos comerciales	36
Tabla 10: Tipo de documentos que emite.....	37
Tabla 11: Conocimiento de las sanciones aplicadas por incumplimiento.....	38
Tabla 12: Razones para cumplir con las obligaciones tributarias	39
Tabla 13: Quienes realizan las declaraciones	40
Tabla 14: Retraso en las obligaciones tributarias	41
Tabla 15: Consideración de los impuestos	42
Tabla 16: Capacitación tributaria al personal	43
Tabla 17: Nivel de conocimiento de las obligaciones tributarias	44
Tabla 18: Sanciones por no cumplir con las obligaciones tributarias	45
Tabla 19: Obligaciones tributarias que ha tenido sanciones.....	46
Tabla 20: Tipo de declaración que debe cumplir	47
Tabla 21: Presentación de los impuestos	48
Tabla 22: Temas tributarios en un plan de capacitación	49
Tabla 23: Tipos de impuesto que ha tenido problemas	50
Tabla 24: Promedio no facturado	51
Tabla 25: Promedio anual facturado.....	52
Tabla 26: El incumplimiento tributario incide en la economía del Cantón.....	53
Tabla 27. Cálculo de la media del promedio no facturado por ventas	56
Tabla 28: Intereses por mora tributarios.....	56
Tabla 29: IVA mensual.....	57
Tabla 30: IVA semestral.....	58
Tabla 31: Multas tributarias.....	60
Tabla 32: Estructura del Plan de capacitación.....	66

Tabla 33: Cronograma Anual de Capacitación.....	68
Tabla 34: Derecho y obligaciones tributarias	69
Tabla 35: RISE	70
Tabla 36: RUC.....	71
Tabla 37: Registros de facturas	72
Tabla 38: Declaración del IVA.....	73
Tabla 39: Llenado de los formularios.....	74
Tabla 40: Declaración de impuesto a la Renta	75
Tabla 41: Retenciones	76
Tabla 42: Sanciones por no cumplir con las obligaciones tributarias	77
Tabla 43: Facturación electrónica.....	78
Tabla 44: Presupuesto para la elaboración del proyecto	81

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Categorías Fundamentales.....	9
Gráfico 2: Inscripción del RUC o RISE	31
Gráfico 3: Inscripción del RUC o RISE	32
Gráfico 4: Tiempo de inscripción en el RUC o RISE	33
Gráfico 5: Obligado a llevar Contabilidad	34
Gráfico 6: Conocimiento de los derechos y obligaciones Tributarias.....	35
Gráfico 7: Emisión de documentos comerciales	36
Gráfico 8: Tipo de documentos que emite.....	37
Gráfico 9: Conocimiento de las sanciones aplicadas por incumplimiento	38
Gráfico 10: Razones para cumplir con las obligaciones tributarias	39
Gráfico 11: Quienes realizan las declaraciones	40
Gráfico 12: Retraso en las obligaciones tributarias	41
Gráfico 13: Consideración de los impuestos	42
Gráfico 14: Capacitación tributaria al personal	43
Gráfico 15: Nivel de conocimiento de las obligaciones tributarias.....	44
Gráfico 16: Sanciones por no cumplir con las obligaciones tributarias	45
Gráfico 17: Obligaciones tributarias que ha tenido sanciones	46
Gráfico 18: Tipo de declaración que debe cumplir	47
Gráfico 19: Presentación de los impuestos.....	48
Gráfico 20: Temas tributarios en un plan de capacitación	49
Gráfico 21: Tipos de impuesto que ha tenido problemas	50
Gráfico 22: Promedio no facturado	51
Gráfico 23: Promedio anual no facturado.....	52
Gráfico 24: El incumplimiento tributario incide en la economía del Cantón.....	53
Gráfico 25: Intereses por mora tributarios.....	56
Gráfico 26: Variación de intereses por mora tributarios	57
Gráfico 27: IVA mensual	57
Gráfico 28: Variación de IVA mensual	58
Gráfico 29: IVA semestral.....	58
Gráfico 30: Variación de IVA semestral	59
Gráfico 31: Multas tributarias.....	60
Gráfico 32: Variación de Multas tributarias	60

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Hoja de vida del docente tutor	88
Anexo 2: Hoja de vida estudiantes	89
Anexo 3: Encuesta	91
Anexo 4: Clasificación de PYMES de Servicios.....	96
Anexo 5: Evidencia de la investigación	99

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del proyecto

Estudio de problemas tributarios de las Pymes de servicios y su incidencia en el cantón La Maná Provincia de Cotopaxi periodos 2014 al 2018.

Tiempo de ejecución

Fecha de inicio: Marzo 2019

Fecha de finalización: Agosto 2019

Lugar de ejecución: Cantón La Maná

Unidad académica que auspician: Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia: Contabilidad y Auditoría

Proyecto de investigación vinculado: Ninguno

Equipo de trabajo

- Ing. M. Sc. Díaz Córdova Pedro Enrique
- Luzardo Naranjo Andrea Nallely
- Mendoza Alcívar Evelyn Jessenia

Área de conocimiento: Ciencias sociales, educación comercial y derecho

Educación comercial y administración

Contabilidad y Auditoría

Línea de Investigación: Administración y economía para el desarrollo humano y social

Esta línea está orientada a generar investigaciones que aborden temas relacionadas con la mejora de los procesos administrativos e indaguen en nuevos modelos económicos que repercutan en la consolidación del estado democrático, un sistema económico solidario y sostenible que fortalezca la ciudadanía contribuyendo e impulsar la transformación de la matriz productiva.

2. RESUMEN DEL PROYECTO

La limitada existencia de cultura tributaria en las pequeñas y medianas empresas de servicios del cantón La Maná provoca un complejo comportamiento de los contribuyentes los mismos que se ven reflejados en problemas de índole tributario como son, retrasos en la presentación de sus declaraciones de impuestos, mala interpretación y aplicación de la normativa tributaria, multas innecesarias u otros de carácter tributario, motivo por el que el presente proyecto de investigación busca identificar los principales problemas tributarios de las Pymes de servicios partiendo del diagnóstico situacional de cada una de ellas, a continuación se procederá a evaluar el cumplimiento de la normativa legal vigente a fin de establecer la correcta aplicación de leyes y reglamentos, por tanto esta investigación tiene como objetivo evaluar el nivel de cumplimiento tributario que tienen los propietarios de las PYMES de servicios al presentar sus declaraciones de impuestos y a la vez su incidencia en la economía del cantón debido a que si no cumplen con sus obligaciones tributarias el estado no percibirá más ingresos por ende el cantón se vería afectado ya que recibirá menos presupuesto para financiar sus proyectos sociales, para el desarrollo del presente proyecto se realizó una investigación bibliográfica y de campo que permitió identificar los principales problemas tributarios y recopilar información para su posterior análisis, por cuanto fue necesario obtener material bibliográfico que permitió tener los lineamientos esenciales en el desarrollo de la investigación, igualmente de campo ya que se acudió a las empresas a levantar información necesaria, y como instrumentos se utilizó la encuesta que va dirigida a los contribuyentes de las Pymes de Servicios con el propósito de conocer la situación tributaria actual. Mediante la aplicación del instrumento se obtuvo como resultado que un alto nivel de los propietarios de las PYMES de servicios no se capacita en temas tributarios, lo cual se les dificulta al momento de llevar a cabo sus declaraciones por el cual la propuesta de este proyecto de investigación es el diseño de un plan anual de capacitación tributaria logrando de esta manera contribuir a enriquecer los conocimientos de los propietarios de las PYMES.

Palabras claves: PYMES, tributos, servicios, administración, contabilidad, cumplimiento tributario, economía.

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El presente proyecto de investigación tiene como finalidad identificar el grado de cumplimiento tributario por parte de los contribuyentes de las PYMES de servicios en el cantón La Maná, además se logró detectar los principales problemas tributarios de los sujetos pasivos del sector de servicios.

La siguiente investigación hizo un aporte muy importante a las PYMES de servicio del cantón La Maná debido a que se realizó un análisis de los problemas tributarios que han incurrido durante los periodos del 2014 al 2018, se identificó cuáles son sus mayores dificultades al momento de cumplir con las obligaciones tributarias y de la misma manera se detectó la falta de conocimiento en la aplicación de la normativa legal y así eviten caer en retrasos, multas y sanciones por el incumplimiento en sus obligaciones tributarias, es decir se buscó reducir posibles impactos legales y pago por contingentes buscando una mejor planificación en los impuestos.

Los principales beneficiarios son las PYMES de servicios del cantón La Maná, a que a través de un instrumento de diagnóstico situacional se pudo levantar información importante para conocer el grado de cumplimiento de las PYMES, y difundir a los propietarios de las PYMES cuáles son sus dificultades al momento de cumplir con sus obligaciones tributarias ante el fisco.

La presente investigación puede representar una herramienta útil para las pequeñas y medianas empresas, constituyéndose en una importante fuente de información que permitan mejorar procesos de registro, análisis y toma de decisiones por parte de los directivos o representantes de las empresa, enfocándose en lograr una adecuada cultura tributaria, en la cual no únicamente las empresas del Cantón sean las beneficiadas, sino también el ente recaudador como es el Estado con el pago oportuno y justo de los impuestos y esto se verá reflejado en el desarrollo sostenido del país.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Tabla 1: Beneficiarios del Proyecto

Beneficiarios directos	Beneficiarios indirectos
Pymes de servicios del Cantón La Maná 83	Sociedad 42.216 hab. Obtenido del Censo del 2010
Obtenido de la Cámara de Comercio del Cantón La Maná	Estudiantes y docentes 2 estudiantes investigadores Docente tutor
	Servicio de Rentas Internas (SRI) GAD Municipal “La Maná”

Fuente: Estudiantes investigadoras

5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El Ecuador tiene una gran problemática en lo que es la recaudación de los impuestos el bajo índice de recaudación tributaria obtenidos en anteriores periodos (2015-2016) por el Gobierno Nacional del Ecuador a consecuencia de distintos factores, como el no cumplimiento de los deberes formales por parte de los contribuyentes, ocasionaron al país un declive económico, debido a que el Ecuador se volvió dependiente de los ingresos obtenidos de la explotación y exportación del petróleo, cuyos montos eran los únicos que financiaban el gasto público Nacional.

La provincia de Cotopaxi se encuentra situada en el centro del país y es catalogado uno de los más importantes centros administrativos, económicos, financieros y comerciales del centro del Ecuador. El desarrollo de la industria en la provincia, se basa en las destrezas manuales de sus habitantes, las actividades principales de las provincia son el comercio, la ganadería, la industria y la agricultura, pero sin embargo el potencial económico no se ve reflejado en la recaudación de impuestos debido que todavía existen empresas que se encuentran registradas en la base de datos del SRI, pero no cumplen con sus obligaciones tributarias lo cual afecta los ingresos del país, e impide que se desarrollen obras públicas en bienestar de la misma provincia.

En el cantón La Maná la población ocupada por rama de actividad agricultura, ganadería, silvicultura y pesca comercio al por mayor y menor 12.9% transporte y almacenamiento 5.5% industrias manufactureras 4.5% construcción 3.9% actividades de alojamiento y servicio de comidas 3% enseñanza 2.7% actividades de los hogares como empleadores 2.6% administración pública y defensa 2.4% otras actividades de servicios 2.2%, la recaudación de impuestos en el cantón no es de manera representativa ya que en el 2014 el Impuesto a la

Renta recaudado en el cantón La Mana, representó el 6% del total de la provincia Cotopaxi. Respecto al 2015 creció en 34.7% La Maná, debido que hay empresas que no cumplen con las obligaciones tributarias que tienen con el Servicio de Rentas Internas (SRI) por el hecho generador que producen sus actividades económicas, debido a que no cuentan con los conocimientos necesarios sobre las leyes y reglamentos referentes a materia tributaria, lo cual como contribuyentes están propensos a caer en sanciones y multas por el incumplimiento de sus obligaciones en el campo tributario.

6. OBJETIVOS

6.1. Objetivo general

- Evaluar el nivel de cumplimiento tributario de las PYMES de servicios y su incidencia económica en el cantón La Maná Provincia de Cotopaxi periodos del 2014 al 2018.

6.2. Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación tributaria de los contribuyentes pertenecientes a las PYMES de servicios del cantón La Maná.
- Identificar los problemas tributarios de las PYMES de servicios y su incidencia en la recaudación de impuestos.
- Elaborar un plan de capacitación que contribuya a mejorar el nivel de cumplimiento de los contribuyentes en aspectos tributarios.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

Tabla 2: Actividades y sistema de tareas en relación de los objetivos planteados

Objetivo específico 1	Actividad (tarea)	Resultado de la actividad	Medio de verificación
Realizar un diagnóstico de la situación tributaria de los contribuyentes pertenecientes a las Pymes de servicios del cantón La Maná.	Diseño de la encuesta para el levantamiento de información de los contribuyentes de las PYMES de servicios del cantón La Maná.	Identificación de la situación actual de las Pymes de servicios del cantón La Maná.	Encuestas.
Identificar los problemas tributarios de las PYMES de servicios y su incidencia en la recaudación de impuestos.	Diseño de la encuesta con el fin de identificar los problemas que atraviesan las PYMES de servicios. Aplicación del instrumento (encuesta) Análisis de los resultados.	Determinación de los problemas tributarios de las PYMES de servicios del cantón La Maná.	Encuestas.
Elaborar un plan de capacitación que contribuya a mejorar el nivel de cumplimiento de los contribuyentes en aspectos tributarios.	Diseño de un plan anual de capacitación.	Presentación de los resultados del cumplimiento de la normativa legal vigente por parte de los contribuyentes. Planificación de cursos a impartir.	Plan de capacitación.

Fuente: Estudiantes investigadoras

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO Y TÉCNICA

8.1. Antecedentes de la investigación

Para la realización del siguiente trabajo investigativo se observó que existen temas o proyectos similares que servirán de base para el desarrollo del proyecto. El presente trabajo de investigación nace de un análisis y de la necesidad de conocer el grado de cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de la PYMES de servicios del Cantón La Maná.

Durante la investigación se encontró temas relacionados a la tributación realizado por las Ing. Vilma Verónica Flores Toapanta y Johana Gabriela Sánchez Guasti de la Universidad Técnica de Cotopaxi, realizaron la tesis titulada **“El cumplimiento de los deberes formales de los contribuyentes expendedores de ropa del sector La Laguna, cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi en el segundo semestre el año 2016”** esta investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de cumplimiento de los deberes formales que tienen los contribuyentes expendedores de ropa del sector La Laguna cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi. Durante la ejecución de la investigación aplicaron la técnica de investigación como es la encuesta, siendo esta de gran ayuda, ya que facilito el proceso de recopilación de datos e información.

Los principales resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta, determinaron que el 100% de los encuestados cumplen con la inscripción en los registros pertinentes, con la actualización de información y con la presentación de declaraciones tributarias, mientras que en la emisión y entrega de comprobantes de venta el 95% cumple con este deber, sin embargo, el 73% de los comerciantes entregan el documento cuando el comprador lo solicita. Con respecto al deber formal de acudir a las oficinas del Servicio de Rentas Internas (SRI) de ser necesario, el 55% no asiste debido a que contratan servicios profesionales para realizar todas sus actividades, solo en casos específicos el 45% de contribuyentes acude al Servicio de Rentas Internas. Con la finalidad de cumplir con el objetivo de la investigación los resultados determinan que existe incumplimiento principalmente en dos deberes tributarios como el de emitir comprobantes de venta solo cuando lo solicitan los clientes y el no llevar un registro de gastos e ingresos, ya que tan solo el 30% llevan un registro, mientras que el 70% incumplen con este deber. Lo más relevante de la investigación es que el 78% de los contribuyentes cumplen con sus deberes formales, mientras que el 22% incumplen.

El tema de investigación de tesis de grado desarrollado por Cusco Zambrano Liseth Tatiana titulado “Capacitación tributaria para pequeñas y medianas empresas (PYMES) en el Cantón La Maná Provincia de Cotopaxi” tiene como propósito realizar un programa de capacitación tributaria para pequeñas y medianas empresas (PYMES) del cantón La Maná, con la finalidad de conocer la situación actual en aspectos generales y específicos con respecto al conocimiento y aplicación de la normativa tributaria, la cual mediante la aplicación de encuesta le permitió detectar que existe el 45% de desconocimiento en la aplicación y cumplimiento de las obligaciones tributarias, por los resultados obtenidos se plantea un modelo para un programa de capacitación donde se profundiza en la forma del manejo del RUC, RISE, DIMM declaraciones por internet, ejercicio práctico de formularios, ejercicio práctico de facturas, manejo de la plataforma WEB del SRI, conciliación tributaria, conceptos y practica de contabilidad básica, la correcta aplicación del programa de capacitación contribuye al desarrollo y para lograr un mejor control de las PYMES permitiendo que estas eviten sanciones y multas impuestas por la administración tributaria.

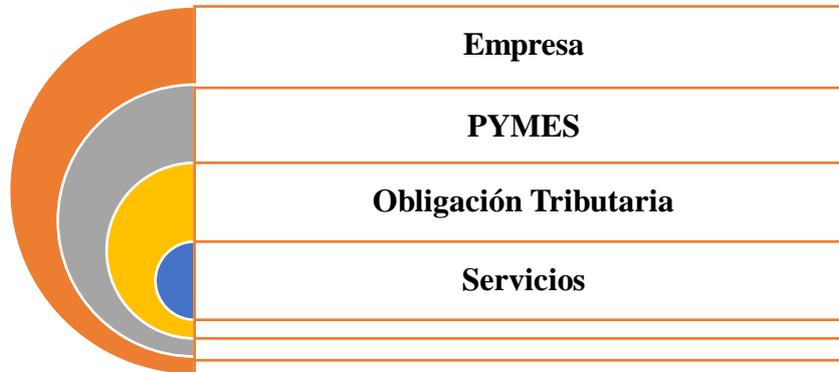
Liseth Zambrano concluye como resultado que las PYMES poseen debilidades, como falta de conocimiento de la normativa tributaria, los dueños de este tipo de empresas no son quienes controlan el pago y cumplimiento de la presentación de impuestos o declaraciones, constantemente deben pagar multas por el incumplimiento de la ley, confían en personas externas para el tema tributario por lo que muchas de las veces sus locales han tenido que ser clausurados. Por tal motivo realizo un instructivo de evaluación para la capacitación, donde desarrollo un diseño para valorar los factores metodológicos, materiales, capacitador y coordinación de la capacitación, esto con el fin de evidenciar el grado reacción y satisfacción de los asistentes al curso de capacitación tributaria y con la finalidad de requerirse a realizar las mejoras correspondientes.

Esta investigación ha servido como una guía para poder identificar las debilidades tributarias que actualmente sufren las pequeñas y medianas empresas del cantón La Maná, ha servido también por los resultados obtenidos los cuales representan una absoluta solución para dispersar las necesidades de capacitación tributaria que tienen este tipo de empresas.

8.2. Categorías Fundamentales

Para la elaboración de la presente investigación fue importante determinar las siguientes categorías, debido a que se derivan del tema a investigar.

Gráfico 1. Categorías Fundamentales



Fuente: Estudiantes investigadoras

8.3. Marco teórico

8.3.1. Definición de empresa

La empresa es una combinación organizada de dinero y personas que trabajan juntas, que producen un valor material (un beneficio), tanto para las personas que han aportado con dinero (los propietarios), como para las personas que trabajan con ese dinero en esa empresa (los empleados), a través de la producción de determinados productos o servicios que venden a personas o entidades en ellos (los clientes). (Lopez, 2012, pág. 27)

8.3.1.1. Clasificación de las empresas

Para (Lopez, 2012, pág. 57), las empresas se clasifican de la siguiente manera:

8.3.1.1.1. Según la naturaleza de la actividad económica

Sector primario. Empresas agrícolas, ganaderas y pesqueras, estas tratan de situar los recursos de la naturaleza en disposición de ser utilizados. De este tipo de empresas se excluyen las mineras.

Sector secundario. Desarrollar una actividad productiva en sentido estricto, es decir existe una transformación de inputs en outputs. Agrupa a las empresas mineras, industriales y de construcción.

Sector terciario. Constituye el colectivo más heterogéneo, comprende actividades tan diversas como: lavanderías, tutorías, peluquerías, reparaciones, empresas de transporte, empresas de comunicaciones empresas comerciales, empresas de hostelería, turismo y espectáculo, financieras, información y medios de comunicación social, asesoramiento y asistencia, especializada y profesional, empresas hospitalarias y de servicios sanitarios, enseñanzas, etc.

8.3.1.1.2. Según su dimensión o tamaño

Se distingue tradicionalmente entre empresas grandes, medianas y pequeñas. Esta clasificación se puede hacer en función de los recursos propios, el número de empleados, el volumen de ventas.

Pequeñas empresas. Las pequeñas empresas tienen entre 10 y 49 trabajadores.

Medianas empresas. Las medianas empresas tienen entre 50 y 249 trabajadores.

8.3.1.1.3. Según su ámbito de actuación

Son las empresas locales, regionales, nacionales y transnacionales o multinacionales.

8.3.1.1.4. Dependiendo de quien posee los medios de producción o el capital de la empresa se dividen:

Empresas privadas. Cuyo capital es propiedad de particulares, bien personas individuales o bien persona jurídica según regula el derecho empresarial.

Empresas públicas. Cuyo capital es propiedad total del estado o siendo parcial su influencia en el sistema directivo.

Según su forma jurídica

- Empresas individualizadas
- Empresas societarias

8.3.2. PYMES

Son “el conjunto de pequeñas y medianas empresas que, de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores y su nivel de producción o activos presentan características propias d este tipo de entidades económicas” (Cleri, 2013 , pág. 38)

8.3.2.1.Importancia de las Pymes

La importancia de las Pymes radica en la contribución socio economía del país, ya que se consideran como a mayor fuente generadora de ejemplo mediante la producción de bienes y servicios. (Cleri, 2013 , pág. 42)

8.3.3. Servicios

Es el conjunto de actividades económicas sumamente heterogéneas. Las actividades de los servicios que pertenecen al sector terciario se suelen definir en un sentido muy general como las actividades que no producen bienes, entre ellas se encuentran el transporte, las comunicaciones, las entidades financieras y los servicios a las empresas y los servicios sociales y personales. (Maqueda, 2013, pág. 92)

8.3.4. Tributar

Es contribuir al Estado, como un compromiso y una obligación ciudadana, con el pago de impuestos en dinero, especies o servicios que servirán para financiar la satisfacción de necesidades sociales, es decir, para ayudar a la economía nacional. (Rumin, 2013, pág. 27)

8.3.5. Tributo

Son prestaciones en dinero, bienes o servicios, determinados por la Ley, que el Estado recibe como ingresos en función de la capacidad económica y contributiva del pueblo, las cuales están encaminados a financiar los servicios públicos y otros propósitos de interés general. (Rumin, 2013, pág. 31)

8.3.6. Administración tributaria

Es un elemento para la aplicación de cualquier sistema fiscal, la cual se encarga de todos los procedimientos de verificación, fiscalización para así constatar el cumplimiento por parte de los contribuyentes. (Troya, 2014, pág. 63)

La administración tributaria es un elemento para la aplicación de cualquier sistema fiscal, la cual se encarga de todos los procedimientos de verificación, fiscalización para así constatar el cumplimiento por parte de los contribuyentes.

8.3.7. Organismo de la administración tributaria

8.3.7.1. Servicio de Rentas Internas (SRI)

Es la institución encargada de gestionar la política tributaria, asegurando la recaudación destinada al momento de la cohesión social. Nació el 2 de diciembre de 1997 basándose en los principios de justicia y equidad, como respuesta a la alta evasión tributaria, alimentada por la ausencia casi total de cultura tributaria. (Servicio de Rentas Internas, 2012)

8.3.8. Clasificación de los tributos

8.3.8.1. Impuestos

Son contribuciones que se pagan por vivir en sociedad, no constituyen una obligación contraída como pago de un bien o un servicio recibido, aunque su recaudación pueda financiar determinados bienes o servicios para la comunidad. Los impuestos podrían ser considerados como los tributos de mayor importancia en cuanto a su potencial recaudatorio y a diferencia de los otros tipos de tributos se apoyan en el principio de equidad o diferenciación de la capacidad contributiva. (Paez, 2015, pág. 22)

8.3.8.2. Tasas

Son los tributos exigibles por la prestación directa de un servicio individualizado al contribuyente por parte del Estado, esta prestación puede ser efectiva o potencial en cuanto a que si el servicio está a disposición, el no uso no exime su pago, las tasas se diferencia de los precios por ser de carácter obligatorio por mandato de la Ley. (Paez, 2015, pág. 43)

8.3.8.3. Contribuciones especiales o de mejoras.

Las contribuciones especiales son pagos a realizar por el beneficio obtenido por una obra pública u otra prestación social estatal individualizada, cuyo destino es la financiación de esta. (Paez, 2015, pág. 11)

8.3.9. Derecho tributario

Es el conjunto de normas jurídicas que se refieren al establecimiento de los tributos, esto es, a los impuestos, derechos y contribuciones especiales, a las relaciones jurídicas que establezcan entre la administración y los particulares con motivo de su nacimiento, cumplimiento o incumplimiento a los procedimientos oficiosos o contenciosos que pueden surgir y a las sanciones establecidas por su violación. (Troya, 2014, pág. 34)

8.3.9.1. Obligación tributaria

Es una obligación cuyo sujeto activo necesariamente será el Estado a través de sus órganos y cuyo objeto es directa o indirectamente, la recaudación de ingresos la realización de un fin especial de naturaleza económica, política o social. (Troya, 2014, pág. 65)

8.3.10. Sujeto de la relación tributario

8.3.10.1. Sujeto activo

El sujeto activo de la obligación tributaria es quien tiene facultad para exigir el cumplimiento de la obligación como son los Estados y los municipios quienes tiene las facultades para determinar contribuciones, dar bases para su liquidación y llevar a cabo el procedimiento administrativo de ejecución.

8.3.10.2. Sujeto pasivo

Es el que responde a la categoría de contribuyente en nuestra legislación. Es quien realiza el hecho generador o quien percibe el ingreso, quien obtiene en forma directa un beneficio que incrementa su patrimonio, y en tal virtud es obligado directo al pago de la contribución por adeudo propio. (Servicio de Rentas Internas, 2012, pág. 32).

8.3.10.3. Hecho generador

Es una conducta que, al adecuarse al supuesto genérico de la norma, origina la obligación tributaria general. (Servicio de Rentas Internas, 2012, pág. 56)

8.3.11. Contribuyente

En nuestro país son contribuyentes tanto los individuos con las empresas, organizaciones o instituciones. El nivel de ingresos que obtiene anualmente cada contribuyente indica si deben o no llevar contabilidad. Los tipos de contribuyente son:

8.3.11.1. Personas naturales

Son todos los individuos nacionales y extranjeros que realizan actividades económicas en nuestro país. Aquellas personas naturales obligadas a llevar contabilidad, son todos los individuos nacionales y extranjeros que realizan actividades económicas en nuestro país y cuyos ingresos son mayores a \$100 000 al año, o su capital de trabajo sea mayor a los \$ 60.000 0 cuyos gastos anuales hayan sido superiores a \$ 80.000. (Servicio de Rentas Internas, 2012, pág. 58).

8.3.11.2. Personas jurídicas

Es un sistema de incorporación voluntaria que facilita y simplifica el pago del IVA y del Impuesto a la Renta a través de cuotas mensuales o anuales directamente en una entidad del sistema financiero. (Servicio de Rentas Internas, 2012, pág. 59)

8.3.12. Régimen Impositivo Simplificado

Es un sistema de incorporación voluntaria que facilita y simplifica el pago del IVA y del Impuesto a la Renta a través de cuotas mensuales o anuales directamente en una entidad del sistema financiero. (Servicio de Rentas Internas, 2012, pág. 62)

8.3.13. Registro Único de contribuyentes

Es el número de identificación personal e intransferible de todas aquellas personas naturales y jurídicas, tanto nacionales como extranjeras, que realicen actividades económicas. (Servicio de Rentas Internas, 2012, pág. 63)

8.3.13.1. Requisitos para inscribirse en el RUC

- Original y copia a color de la cédula de identidad.
- Original del certificado de votación
- Original y copia de la planilla de un servicio básico (luz, agua o teléfono)
- Un correo electrónico
- Número de teléfono celular.

8.3.14. Actualización del RUC

Si existe un cambio algún cambio en la información entregada en la inscripción, como la razón social o nombre del contribuyente, su ubicación, su actividad económica u otro lado que deba constar en el RUC, entonces es imprescindible realizar una actualización.

El plazo máximo para realizar este trámite es de 30 días hábiles después de ocurridos los cambios de la información del RUC.

Los casos en los que es necesario la actualización de información son:

- Cambio de denominación o razón social.
- Cambio de dirección
- Cambio o actualización de actividad económica
- Cambio de representante legal.
- Registro de la apertura o cierre de un establecimiento, sucursales o agencias en el país o en el exterior.

8.3.15. Suspensión del RUC

Cuando un contribuyente termina de ejercer la actividad económica por la cual se registró, debe suspender su RUC, para realizar esta suspensión se necesita:

- Llenar el formato de solicitud de ceses de actividades/ cancelación del RUC para personas naturales, que se encuentra disponible en las oficinas o en el sitio del web del servicio de Rentas Internas.
- Presentar la cédula de identidad o ciudadanía del contribuyente.
- Presentar la papeleta de votación.

Antes de la suspensión del RUC, el contribuyente debe efectuar el trámite para dar de baja los comprobantes de ventas vigentes o autorización de auto impresos.

8.3.16. Cancelación del RUC

La inscripción en el Registro Único de Contribuyente se cancela o se extingue solo cuando el contribuyente deja realizar actividades económicas permanentes, es decir. En caso de muerte de las personas naturales, en caso de extranjeros no residentes que concluyeron sus actividades temporales en el país o cuando una sociedad es líquida. (Servicio de Rentas Internas, 2012, pág. 34)

8.3.17. Impuesto al Valor Agregado

Grava el valor que tiene una transacción comercial, al valor de la transferencia de dominio o a la importancia de bienes muebles de naturaleza corporal en todas sus etapas de comercialización. Así como los derechos de autor, propiedad industrial y derechos conexos. (Servicio de Rentas Internas, 2012, pág. 36)

8.3.18. Impuesto a la Renta

Grava la ganancia que obtiene en el país las personas naturales o las sociedades, nacionales o extranjeras, como resultado de sus actividades económica.

El impuesto a la Renta es el que se debe cancelar sobre los ingresos o rentas, productos o actividades personales, comerciales, industriales, agrícolas, en general actividades económicas, y aun sobre ingresos gratuitos percibidos durante un año, luego de descontar costos y gastos incurridos para obtener o conservar dichas rentas. (Servicio de Rentas Internas, 2012, pág. 37).

8.3.19. Impuestos a los Consumos Especiales

De acuerdo al (Servicio de Rentas Internas, 2012), el impuesto a los consumos especiales se aplica a bienes y servicios, de procedencia nacional o importada. Los contribuyentes deben presentar la declaración mensual de este impuesto en el formulario 105 y un anexo en donde se detalla la cantidad vendida de productos detallados en el Art.82 de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno. A continuación, se detalla algunos de los productos que registra este tipo de impuesto.

- Productos del tabaco
- Perfumes y aguas de tocador
- Servicios de casinos
- Servicios de telefonía fija y planes
- Servicios de televisión pagada
- Bebidas alcohólicas y gaseosas

8.4. Fundamentación legal

8.4.1. Código Tributario

De acuerdo al Código Tributario en el capítulo II, correspondiente del nacimiento y exigibilidad de la obligación tributaria, indica lo siguiente:

Art.18. Nacimiento.- La obligación tributaria nace cuando se realiza el presupuesto establecido por la ley para configurar el tributo.

Art.19. Exigibilidad.- La obligación tributaria es exigible a partir de la fecha que la ley señale para su efecto.

Art.38. Por quien debe hacerse el pago.- El pago de los tributos debe ser efectuado por los contribuyentes o por los responsables.

Art.39. Por quien puede hacerse el pago.- Podrá pagar por el deudor de la obligación tributaria o por el responsable, cualquier persona a nombre de estos, sin perjuicios de su derecho de reembolso, en los términos del artículo 26 de este Código.

Art.40. A quien debe hacerse el pago.- La obligación tributaria deberá satisfacerse tiempo que señale la ley tributaria respectiva o su reglamento faculte su recaudación, retención o percepción.

Art.41. Cuando debe hacerse el pago.- La obligación tributaria deberá satisfacerse tiempo que señale la ley tributaria respectiva o su reglamento faculte, y falta de tal señalamiento, en la fecha que hubiera nacido la obligación.

Art.42. Donde debe hacerse el pago.- El pago debe hacerse en el lugar que señale la ley o el reglamento o en el que funcionen las correspondientes oficinas de recaudación, donde se hubiera producido el hecho generador, o donde tenga su domicilio el deudor.

De conformidad con el capítulo III del código tributario de los deberes formales del contribuyente o responsables establece lo siguiente:

Art.96. Deberes formales.- Son deberes formales de los contribuyentes o responsables.

1. Cuando exigen las leyes, ordenanzas, reglamentos o disposiciones de la respectiva autoridad de la administración.
 - a) Inscribirse en los registros pertinentes, proporcionando los datos necesarios relativos a sus actividades; y, comunicar oportunamente los cambios que se operen;
 - b) Solicitar los previos permisos que fueran el caso;
 - c) Llevar los libros y registros contables relacionados con la correspondiente actividad económica, en idioma castellano, anotar en moneda de curso legal, su operaciones o transacciones y conservar tales registros y libros, mientras la obligación tributaria no esté prescrita.
 - d) Presentar las declaraciones corresponda
 - e) Cumplir con los deberes específicos que la respectiva ley tributaria establezca.
2. Facilitar a los funcionarios autorizados las inspecciones o verificaciones, tendientes al control o la determinación del tributo.
3. Exhibir a los funcionarios respectivos, las declaraciones, informes, libros y documentos relacionados con los hechos generadores de obligaciones tributarias y formular las aclaraciones que les fuere solicitadas.
4. Contribuir a las oficinas de la administración tributaria, cuando su presencia sea requerida por autoridad competente.

Art.97. Responsabilidad por incumplimiento.- El incumplimiento de deberes formales acarreará, responsabilidad pecuniaria para el sujeto pasivo de la obligación tributaria, sea personal natural o jurídico, sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiera lugar.

Art.99. Carácter de la información tributaria.- Las declaraciones e informaciones de los contribuyentes, responsables o terceros, relacionados con las obligaciones tributarias, serán utilizadas para los fines propios de la administración tributaria.

8.4.2. Parámetros de la CAN

El programa Estadístico Comunitario de la CAN, Comunidad Andina de Naciones, adoptado mediante Decisión 488, define los preceptos básicos para elaborar las estadísticas comunitarias de las PYMES. Este sistema estadístico regional establece que las PYMES comprenden a todas las empresas formales legalmente constituidas y/o registradas ante las autoridades competentes, que llevan registros contables y/o aporten a la seguridad social, comprendidas dentro de los umbrales establecidos en el artículo 3 de la Decisión 702 de la CAN establece los parámetros de acuerdo a lo señalado a continuación:

Tabla 3: Clasificación de las PYMES

Tamaño	Industriales	Comerciales	De servicios
Pequeñas Empresas	31 a 100 empleados	6 a 20 empleados	21 a 50 empleados
Medianas Empresas	101 a 500 empleados	21 a 100 empleados	51 a 100 empleados

Fuente: Programa Estadístico Comunitario de la CAN

8.5. Fundamentación referencial

8.5.1. PYMES

Se caracterizan por ser administradas por una persona natural o jurídica y que realizan algún tipo de actividad dentro del sistema productivo del país, que comercialización de bienes o servicios. “La ley de Compañías mediante el artículo 428, en Ecuador, se establece que las PYMES pueden ser asociaciones de formalidades. Y a su vez exige que todas estas unidas de negocio debe cumplir con lo establecidos en la Ley de Régimen Tributario Interno y RUC”. (Superintendencia de Compañías, 2012).

8.5.2. La PYMES y sus características

Las PYMES cumplen un papel importante tanto en los países industrializados, como en los que se encuentran en vías de desarrollos. Contribuyen al progreso económico porque son generadoras de empleo y promotora de avances en el entorno local, tiene el potencial de convertirse en un importante complemento de trabajo de la gran empresa. (Granda, 2017)

Las PYMES poseen ventajas competitivas importantes referidas a su tamaño y flexibilidad que les permite una respuesta rápida a los cambios del entorno y facilita y su integración como eslabón en cadenas productivas, como proveedores eficientes de bienes intermedios o

finales y de servicios en esquemas de subcontratación nacionales o internacionales que alimentan el surgimiento de empresas nacionales más grandes. Por otra parte, presentan desventajas aparentes respecto a la vulnerabilidad a los ciclos recesivos y la desaceleración de la economía, presentan baja inserción externa y las que lo hacen, compiten principalmente en precios con escasas diferenciación. (Granda, 2017, pág. 68)

8.5.3. Las PYMES en el Ecuador

Según las investigaciones sobre las PYMES, desarrolladas por él, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos estas empresas se caracterizan por el uso intensivo de la mano de obra, poca aplicación de la tecnología, bajo la división del trabajo, reducido capital, baja productividad, mínima capacidad de ahorro limitado uso de los servicios financieros y no financieros. (INEC, 2017)

Las PYMES contribuyen a dinamizar la economía nacional, debido a que sus costos de inversión son bajos, lo que además le permite enfrentar favorablemente los cambios del mercado.

Las PYMES, se originan en su gran mayoría del patrimonio familiar, con el propósito de ser dueños de su propia empresa y de esta manera dejar de ser dependiente de una organización.

8.5.4. Fortalezas de las PYMES

- Representan el 95% de las unidades productivas
- Generan el 60% del empleo
- Participan del 50% de la producción
- Amplio potencial redistributivo
- Capacidad de generación de empleo
- Amplia capacidad de adaptación
- Flexibilidad frente a los cambios
- Estructuras empresariales horizontales

8.5.5. Debilidades

- Insuficiencia y/o inadecuada tecnología
- Insuficiencia capacitación del personal

- Insuficiencia de financiamiento
- Insuficiente cantidad productiva
- Inadecuación de la maquinaria y procedimientos propios a las normativas de calidad.

8.5.6. Clasificación general de las PYMES

Las PYMES constituye en el Ecuador la fuente del desarrollo social en cuanto a producción, demanda y compra de productos o simplemente por valor agregado, lo que significa que se ha convertido en un factor indispensable para generar riqueza y empleo. (Granda, 2017)

Las PYMES EN el Ecuador, engloba un abanico de opciones:

De las 179.830 empresas, se observa que la mayoría de estas, efectúan actividades que tienen relación con los servicios con un 63%, el comercio con un 26%, manufactura y agricultura 10% explotación, minas y otros 1%, la tabla muestra los diferentes tipos de empresas que existen en el mercado.

8.5.7. Declaraciones semestrales

Quienes exclusivamente transfieren bienes o prestan servicios que estén gravados con tarifa 0% deben presentar una declaración semestral, de igual manera los sujetos pasivos, no obligados a llevar contabilidad que son sujetos de retención en la fuente por la totalidad del impuesto al valor agregado facturado.

8.5.8. Opciones para pagar los impuestos

El pago de impuestos se lo puede realizar por varios medios:

- Mediante débito bancario, para el cual el contribuyente suscribe un convenio y autoriza al banco el débito automático de su cuenta.
- A través de otras formas de pagos ofrecidas por el sistema financiero como servicios de pagos desde internet, cajeros automáticos, call center, tarjetas de crédito, ventanillas de extensión, etc.
- En las ventanillas de las entidades bancarias autorizadas por el Servicio de Rentas Internas para la recaudación de impuestos, presentando los formularios físicos o el comprobante electrónico de pago y el dinero respectivo.

8.5.9. Infracciones tributarias

Constituye una infracción tributaria toda acción u omisión que implique violación de normas tributarias. En general podemos decir que todas las infracciones tributarias son violaciones a leyes, reglamentos y normas secundarias de cumplimiento obligatorio siempre y cuando establezca para ellas una sanción. (Servicio de Rentas Internas, 2012, pág. 80)

A las infracciones tributarias se les puede clasificar de acuerdo con la gravedad del hecho en:

- **Faltas reglamentarias:** Las faltas reglamentarias serán sancionadas con una multa que no sea inferior a \$30 dólares ni que exceda de \$ 1.000.
- **Contravenciones:** A las contravenciones establecidas en el Código tributario y en las demás leyes tributarias se aplicará como pena pecuniaria una multa que no sea inferior a \$30 ni exceda de \$ 1.500.
- **Delitos:** El delito es la infracción más grave y con una sanción más severa, pues para la configuración de un delito se requiere la existencia de dolo o culpa que acarreen consecuencias penales.

8.5.10. Emisión y entrega de comprobantes de venta

Para obtener la autorización del Servicio de Rentas Internas para la emisión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios es necesario seguir estos pasos:

- El contribuyente debe acercarse a uno de los establecimientos gráficos autorizados por el SRI y presentar su certificado del RUC, original de su cédula de identidad o de su representante legal.
- La imprenta verificará y validará la información del contribuyente a través de Internet.
- El sistema de facturación automatizado del SRI concede la autorización con base en el cumplimiento tributario del contribuyente y proporcionara el establecimiento grafico el número de autorización, la secuencia, la fecha de caducidad y la información impresa según el tipo de comprobante.

Otro deber formal es emitir y entregar comprobantes de venta los mismos que deben estar autorizados por el Servicio de Rentas Internas, solo si la venta fuera de un valor menor a \$4.00, se podrá emitir un comprobante que justifique la venta, caso contrario es obligatorio

entregar un comprobante de ventas a continuación se detallan los comprobantes de venta. (Servicio de Rentas Internas, 2012, pág. 78)

- **Facturas.** Es un documento que sirve para respaldar la transferencia de un bien o la prestación de un servicio que grave impuestos, sirve para sustentar crédito tributario o gastos. En este tipo de documento se desglosa el 12% del IVA (si fuese el caso) y el 0% (si fuese el caso).
- **Notas de venta.** Son emitidas exclusivamente por contribuyentes inscritos en el Régimen Simplificado. Se emitirán este tipo de documento en transacciones superiores de \$ 12.00, si el contribuyente ha realizado ventas menores a \$12.00, deberá emitir una nota de venta diaria con el resumen de ventas. En este tipo de comprobantes no se desglosa ningún tipo de impuesto, además no sustentan crédito tributario.
- **Liquidaciones de compras de bienes y prestación de servicios.** Las emiten sociedades, personas naturales y sucesiones indivisas en servicios o adquisiciones de acuerdo a condiciones previstas en el Reglamento.
- **Tiquetes de máquinas registradoras, taxímetros y boletos o entradas o espectáculos públicos.** Son documentos emitidos por máquinas registradoras y taxímetros autorizadas por el Servicio de Rentas Internas, son para transacciones con consumidores finales, y para sustento de costos y gastos se debe registrar los datos del cliente y solicitar factura o nota de venta.
- **Notas de crédito.** Son documentos que sirven para anular operaciones, aceptar devoluciones y otorgar descuentos o bonificaciones.
- **Notas de débito.** Es un documento que sirve para el cobro de intereses, para recuperar costos y gastos, incurridos por el vendedor con fecha posterior a la emisión del comprobante de venta.
- **Comprobantes de retención.** Son documentos que acreditan las retenciones de impuestos realizadas por los agentes de retención. Es decir, el contribuyente este pagado por anticipado sus impuestos.
- **Guía de remisión.** Es el documento que sustentan el traslado de mercadería por cualquier motivo, acredita el origen de la mercancía y están obligados a emitir la guía de remisión toda sociedad, persona natural o sucesión indivisa.

8.5.11. Plazos de vigencia de la autorización

Si el contribuyente se encuentra al día en el cumplimiento de sus obligaciones, se concederá la autorización por un año, si tiene obligaciones pendientes, por una sola vez se concede autorización de tres meses, plazo en el cual el contribuyente deberá imprescindiblemente regularizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. (Servicio de Rentas Internas, 2012, pág. 79).

¿Cuándo niega la autorización el SRI?

Las causas para negar la autorización son:

- Estar en trámite la suspensión del RUC
- Falta de prestación y pago de declaraciones y anexos por más de seis meses.
- No corresponder la dirección declarada en el RUC
- Haber concedido la autorización por tres meses.

Autorización temporal de comprobantes pre impresos.

El Servicio de Rentas Internas concederá una autorización temporal de emisión de comprobantes para contribuyentes que se encuentren en cualquier d estos casos.

- Modificación del nombre comercial del contribuyente, previa actualización del RUC.
- Modificación de apellidos y nombres o razón social del contribuyente, previa actualización del RUC.
- Cambio en la dirección de cualquier establecimiento, previa actualización del RUC.
- Cuando se detectan errores en la impresión de los documentos pre impresos.
- Este trámite lo puede realizar por internet o en las ventanillas de atención a nivel nacional.

Llevar registros contables de la actividad económica.

- Fecha de transacción
- Numero de comprobante sea de compra y venta
- Detalle de la transacción
- Valor de la transacción

- Impuesto al Valor Agregado cobrado en las ventas
- Impuesto al Valor Agregado pagado en las compras.
- Retenciones del Impuesto al Valor Agregado en las ventas (si fuera el caso)

8.5.12. Economía

Ciencia que estudia la forma en que las sociedades, con sus recursos escasos y limitados, deciden qué se produce, cómo y para quién. (Moya, 2015, pág. 14)

La Economía se ocupa del estudio de como la sociedad lleva acabo las actividades orientadas a la atención de las necesidades de la población a través de la producción y distribución de los bienes y servicios generados para ellos. Estas actividades económicas se realizan dentro de un determinado contexto social, institucional, cultural, político y medioambiental, de manera que el análisis económico de cualquier sociedad debe tener en cuenta los factores “no económicos” y medioambientales, ya que son determinantes de la actividad económica y social del cualquier país, región o territorio. (Alburquerque, 2018, pág. 19)

8.5.13. Características de la economía como ciencia

De acuerdo a (Quintero, 2015, pág. 6) la economía como ciencia presenta las siguientes características:

- **Es una ciencia.** La economía reúne las características que permiten calificarla como una materia científica, puesto que tiene un objeto propio, que son fenómenos económicos, un método (inductivo- deductivo) y un conjunto de teorías económicas capaces de explicar.
- **Es una ciencia empírica.** La ciencia empírica es aquella que se puede constatar en la realidad. Los conocimientos y previsiones propios de la Economía son susceptibles de apreciación en la realidad.
- **Es una ciencia social.** Se ocupa de los fenómenos de la vida humana en sociedad. Más concretamente, se refiere a las cuestiones económicas relacionadas con la vida del ser humano.
- **No es una ciencia exacta,** porque las acciones y reacciones no son matemáticamente previsibles. Se puede demostrar que sus conclusiones que no son siempre exactas, sino que muchas veces manifiestan nuevas tendencias de conducta.

8.5.14. Ramas de estudio de la ciencia económica

La ciencia económica puede dividirse en dos grandes ramas para su estudio: la Economía positiva y la Economía normativa.

8.5.14.1. Economía positiva

Estudia lo que es, ha sido o podría ser, es decir, analiza de manera objetiva los fenómenos económicos tal como han sucedido o pueden suceder. Si, por ejemplo, decimos que “un salario mínimo por encima del salario de equilibrio ocasionará un aumento de desempleo”, o que “la baja de impuestos hará que incremento el consumo”, estamos realizando proposiciones económicas positivas, que se pueden contrastar con la realidad para comprobar si se cumple o no. Estos enunciando carecen de juicios de valor, únicamente predicen lo que va a ocurrir en el caso de que se aplique dichas medidas. (Quintero, 2015, pág. 8)

8.5.14.2. Economía normativa

Estudia lo que debería ser, es decir, valora las situaciones y recomienda actuaciones para intentar mejorar la realidad. Las preposiciones normativas tienen un carácter subjetivo, ya que estas impregnadas de los juicios de valor de quien las formula. Por ejemplo, si decimos que “habría que incrementar el salario mínimo un 10%” o que “habría que bajar los impuestos”, estamos realizando preposiciones económicas de tipo normativo en las que cobra especial importancia en punto de vista personal de quien las realiza. (Quintero, 2015, pág. 8)

8.5.15. Indicadores económicos

Los indicadores son datos estadísticos sobre la economía que nos permite realizar un análisis de la situación económica tanto para el pasado como para el presente además nos permite realizar previsiones de cómo evolucionará la economía en el futuro con los datos que tenemos en el presente. (Pastor, 2018, pág. 2)

8.5.16. Importancia de los indicadores

De acuerdo a (Mingarro, 2017, pág. 1) los indicadores son importantes por las siguientes razones.

- Permite medir cambios en esa condición o situación a través del tiempo.
- Facilitan mirar de cerca los resultados de iniciativas o acciones.
- Son instrumentos muy importantes para evaluar y dar surgimiento al proceso de desarrollo.
- Son instrumentos valiosos para orientarnos de cómo se pueden alcanzar mejores resultados en proyectos de desarrollo.

8.5.17. Tipos de indicadores económicos

Según (Mingarro, 2017, pág. 2) existen los siguientes tipos de indicadores

Indicadores Cuantitativos: Son los que se refieren directamente a medidas en números o cantidades. Estos se clasifican en:

- Producción física.
- Producción exportable.
- Producción mercantil.
- Producción bruta de la industria.
- Producción realizada

Indicadores Cualitativos: Son los que se refieren a cualidades. Se trata de aspectos que no son cuantificados directamente. Se trata de opiniones, percepciones o juicio de parte de la gente sobre algo.

Indicadores Directos: Son aquellos que permiten una dirección directa del fenómeno.

Indicadores Indirectos: Cuando no se puede medir de manera directa la condición económica, se recurre a indicadores sustitutivos o conjuntos de indicadores relativos al fenómeno que nos interesa medir o sistematizar.

Indicadores Positivos: Son aquellos en los cuales si se incrementa su valor estarían indicando un avance hacia la equidad.

Indicador Negativo: Son aquellos en los cuales si su valor se incrementa estarían indicando un retroceso hacia la inequidad.

8.5.18. ¿Qué es la Capacitación?

La Capacitación es un proceso que posibilita al capacitando la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen. (Jaureguiberry, 2017, pág. 1)

La capacitación es una herramienta que posibilita el aprendizaje y por esto contribuye a la corrección de actitudes del personal en el puesto de trabajo.

9. VALIDACIÓN DE LAS PREGUNTAS CIENTÍFICAS

¿Cuál es la situación tributaria de los contribuyentes pertenecientes a las PYMES de servicios del cantón La Maná?

Existe un desconocimiento en lo relacionado a temas tributarios, lo que conlleva a que los propietarios de las PYMES tengan retraso en la presentación de sus declaraciones debido a la falta de capacitación que existe en el área tributaria.

¿Los problemas tributarios inciden en la economía del Cantón?

El retraso en la presentación de declaraciones de los impuestos reduce la recaudación mismos llegando a perjudicar al cantón ya que con estos ingresos se llevan a cabo o beneficio de la comunidad.

¿El plan de capacitación anual permitirá mejorar el nivel de conocimiento de los contribuyentes de las PYMES de servicios del cantón La Maná?

Por qué a través de la misma se impartirán conocimientos de índole tributario a los propietarios de las PYMES para así fomentar una cultura tributaria y cumplan con todos sus deberes formales que establece el órgano de control.

10. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación se utilizó los siguientes métodos, instrumentos y técnicas que permitió obtener información veraz y confiable de esta manera se llegó a los resultados esperados de la investigación.

10.1. Diseño de investigación

10.1.1. Investigación documental

Conforme al tema de investigación fue necesario recurrir a diferentes fuentes bibliográficas para obtener toda la información necesaria, para ello se utilizó datos de materiales impresos, documentos, libros y tesis referentes al tema.

10.1.2. Investigación de campo

Consiste en la recolección de datos o información de manera directa, ya que se acudió a las empresas a levantar información necesaria que facilitó la obtención de información confiable y verídica que se realizó en el lugar donde ocurren los hechos.

10.2. Métodos de investigación

10.2.1. Método deductivo

Se utiliza con los hechos particulares, siendo deductivo en un sentido, de lo general a lo particular, por tal motivo el presente proyecto de investigación se aplicó el método deductivo que permitió realizar un análisis general de la normativa tributaria vigente y el cual permitió identificar los principales problemas tributarios que abarcan los contribuyentes de las PYMES de servicios por no tener conocimiento sobre la normativa legal vigente.

10.2.2. Método inductivo

Es un razonamiento que permitió analizar una porción de un todo; parte de lo particular a lo general, por tanto, se aplicó este método para estudiar casos particulares de los problemas tributarios de las PYMES de servicios y se pudo constatar con la normativa tributaria a fin de verificar la correcta aplicación.

10.2.3. Método cuantitativo

Este método fue de gran ayuda al momento de realizar la tabulación de los datos obtenidos mediante la aplicación de la encuesta ya que se llevó a cabo la cuantificación de los mismos.

10.3. Técnicas e instrumentos de investigación

Para la realización de este proyecto de investigación, se utilizó instrumentos y técnicas que fueron de gran ayuda para obtener información y recolectar datos, ambos son esenciales para alcanzar los fines propuestos para este estudio.

10.3.1. Observación

Mediante la técnica de la observación se pudo tomar la mejor información y registrarla para su posterior análisis la cual facilitó la obtención de datos adecuados y fiables.

10.3.2. Encuesta

Mediante la encuesta se aplicó, como instrumento un cuestionario que permitió recopilar toda la información necesaria para llevar a cabo el diagnóstico situacional del cumplimiento tributario por parte de las PYMES de servicios del cantón La Maná.

10.3.3. Recopilación de información

Fue necesario emplear encuestas dirigidas a los contribuyentes de las PYMES de servicios, para recopilar información sobre los problemas y falta de conocimientos tributarios, y así se pudo constatar que la investigación planteada es de gran ayuda tanto para el contribuyente como para el cantón La Maná, ya que se utilizó como instrumento cuestionarios de preguntas de selección múltiples que permitió conocer como inciden estos problemas tributarios en la economía del cantón La Maná.

10.4. Población y muestra

10.4.1. Población

La población de la presente investigación lo constituyen las PYMES de servicios del cantón La Maná, para lo cual se tomó como base la información disponible en la Cámara de Comercio del cantón la cual asciende a 83 entidades asociadas.

10.4.2. Muestra

La muestra lo constituye la población total por considerarse reducida en el presente trabajo de investigación.

11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

11.1. Resultados de la encuesta aplicada a los propietarios de las PYMES de servicios del cantón La Maná.

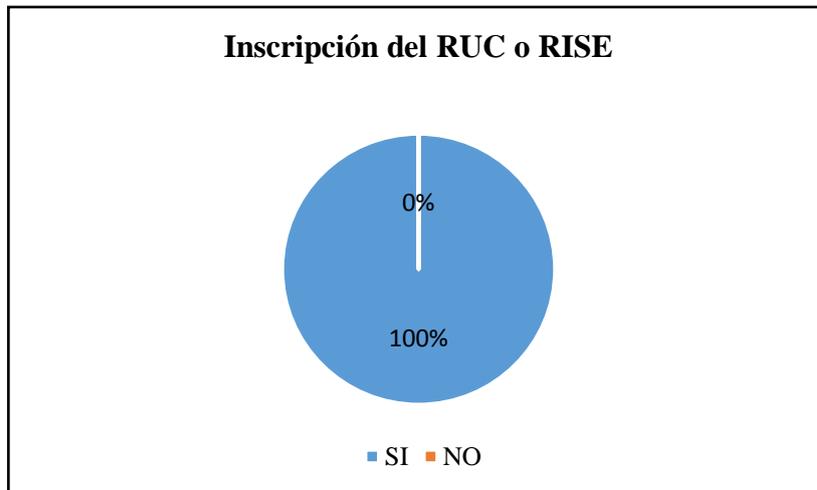
PREGUNTA 1. ¿Usted está inscrito en el Registro del RUC o del RISE?

Tabla 4: Inscripción del RUC o RISE

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	83	100%
NO	0	0%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.
Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Gráfico 2: Inscripción del RUC o RISE



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios
Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

ANÁLISIS:

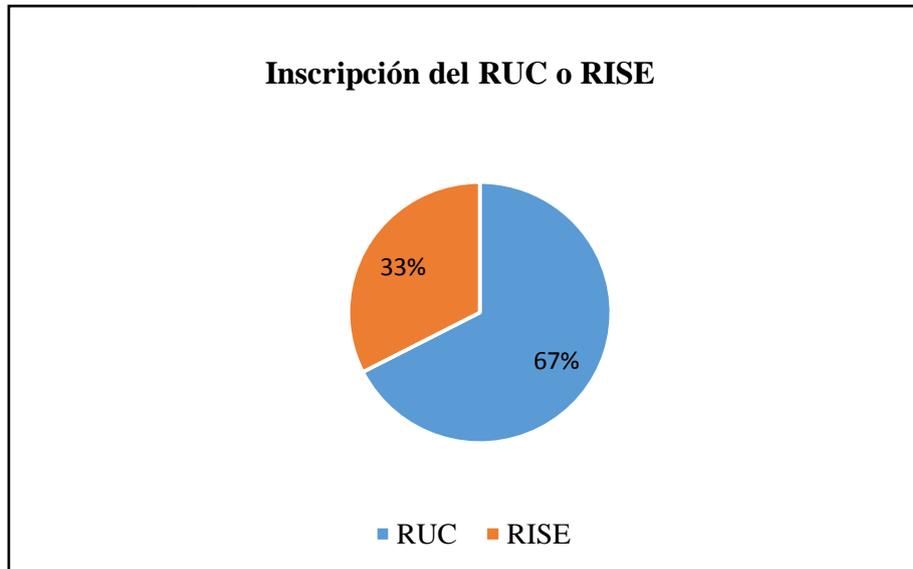
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los 83 propietarios de las Pequeños y Medinas Empresas de Servicios del cantón La Maná, el 100% manifestaron que, si se encuentran inscritos en el RUC o RISE, por tanto, queda evidenciado que todas están legalmente constituidas.

Tabla 5: Inscripción del RUC o RISE

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RUC	56	67%
RISE	27	33%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Gráfico 3: Inscripción del RUC o RISE

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

ANÁLISIS

Los resultados obtenidos muestran que el 67% de los propietarios de las PYMES están inscritos en el RUC, mientras que un 33% de ellos se encuentran registrados en el RISE.

PREGUNTA 2. ¿Hace que tiempo obtuvo su registro en el RUC o RISE?

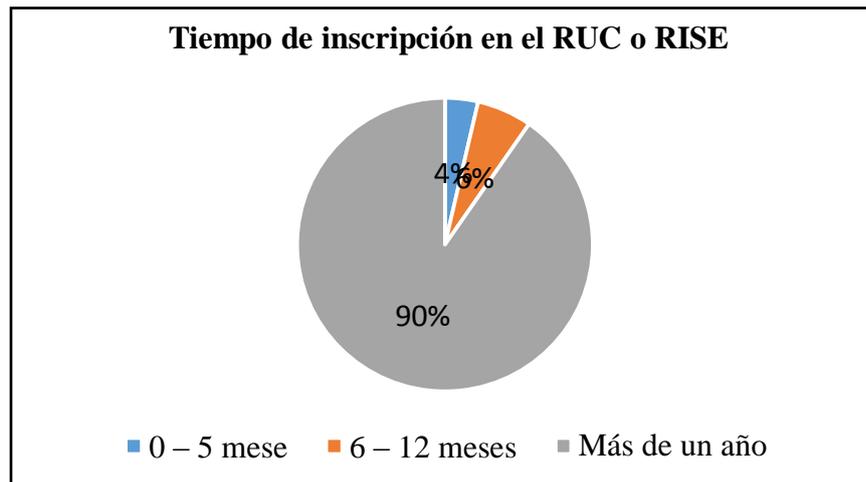
Tabla 6: Tiempo de inscripción en el RUC o RISE

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0 – 5 mese	3	4%
6 – 12 meses	5	6%
Más de un año	75	90%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Gráfico 4: Tiempo de inscripción en el RUC o RISE



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

ANÁLISIS

De las 83 empresas encuestadas el 4 % manifestaron que se encuentran inscritas en el RUC o RISE más de un mes, el 6% están inscritas más de 6 meses, mientras que en su mayoría representado con el 90% están inscritas más de 1 año en el RUC o RISE. Lo que implica que la mayoría de los negocios si tienen un cierto grado de antigüedad

PREGUNTA 3. ¿El negocio al cual usted representa está obligado a llevar contabilidad?

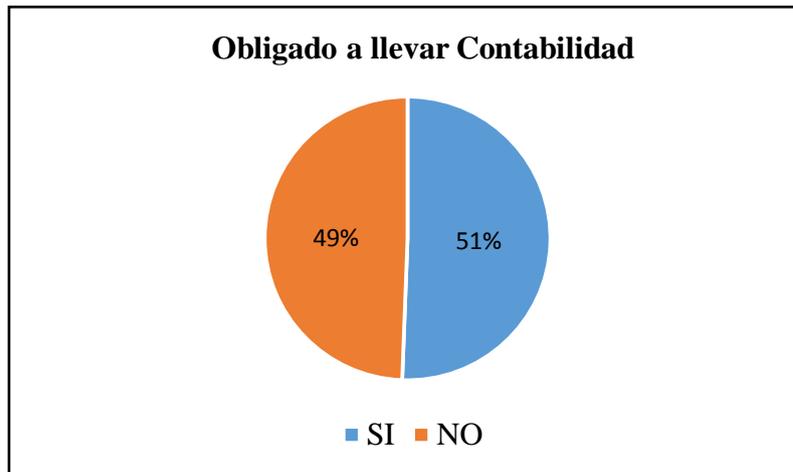
Tabla 7: Obligado a llevar contabilidad

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	42	51%
NO	41	49%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Gráfico 5: Obligado a llevar Contabilidad



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

ANÁLISIS

Mediante la aplicación de la encuesta a las PYMES de servicios se pudo obtener como resultado que el 51% si están obligados a llevar contabilidad, mienta que 49% no llevan contabilidad de las actividades realizadas en su negocio.

PREGUNTA 4. ¿Conoce usted sobre sus derechos y obligaciones tributarias?

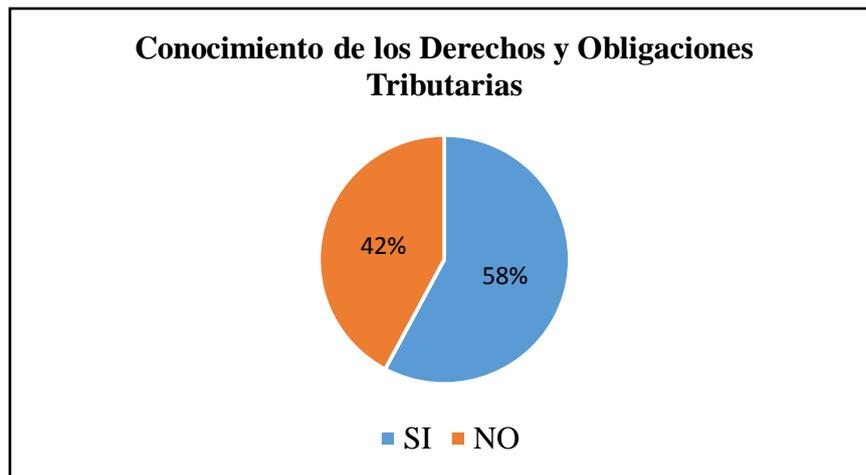
Tabla 8: Conocimiento de los derechos y obligaciones Tributarias

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	48	58%
NO	35	42%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Gráfico 6: Conocimiento de los derechos y obligaciones Tributarias



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

ANÁLISIS

El 58% de los propietarios o administradores de las empresas encuestadas sostienen que, si tienen conocimiento de sus derechos y obligaciones tributarias, mientras que un 42% no conoce sobre sus derechos y obligaciones tributarias, la cual es muy preocupante ya que es un porcentaje muy relevante el que carece de conocimientos.

PREGUNTA 5. ¿Usted emite documentos que respalden las transacciones comerciales que realiza?

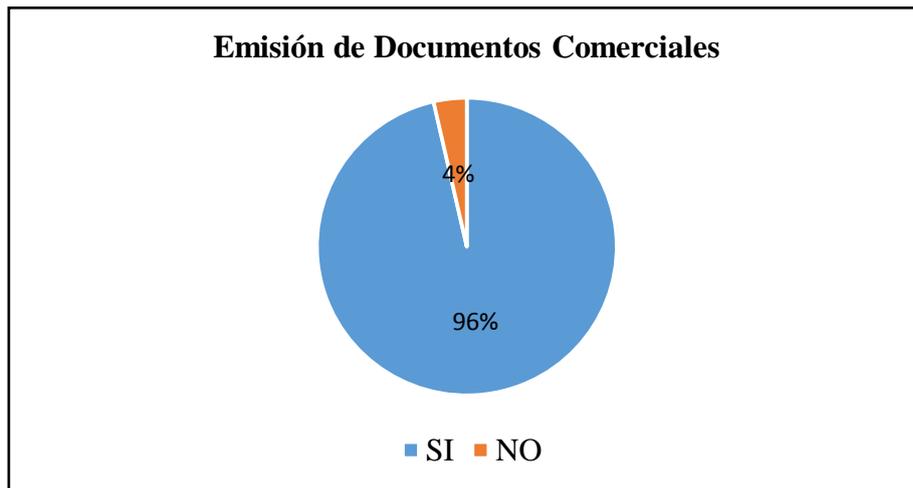
Tabla 9: Emisión de documentos comerciales

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	81	96%
NO	3	4%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Gráfico 7: Emisión de documentos comerciales



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

ANÁLISIS

De acuerdo a los resultados obtenidos se pudo evidenciar que el 96% de las empresas emiten documentos que respaldan sus transacciones comerciales, mientras que el 4% de ellas no emiten ningún tipo de documento.

PREGUNTA 6. Si su respuesta a la pregunta anterior fue positiva ¿Qué tipo de documentos emite?

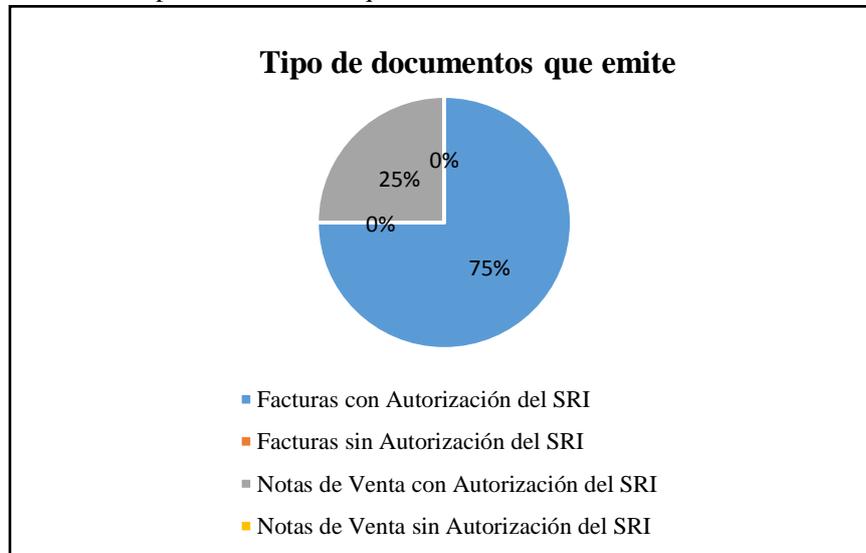
Tabla 10: Tipo de documentos que emite

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Facturas con Autorización del SRI	60	75%
Facturas sin Autorización del SRI	0	0%
Notas de Venta con Autorización del SRI	20	25%
Notas de Venta sin Autorización del SRI	0	0%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Gráfico 8: Tipo de documentos que emite



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

ANÁLISIS

En cuestión a los resultados obtenidos el 75% de las PYMES emiten facturas con autorización del Servicio de Rentas Interna (SRI), el 25% emiten notas de venta con autorización del SRI, y se pudo constatar que el 0% no emiten facturas ni notas de venta sin autorización del SRI. Es decir, cumplen con la normativa tributaria de emitir comprobantes de venta.

PREGUNTA 7. ¿Tiene conocimiento de las sanciones aplicadas por incumplimiento de los deberes formales tributarios?

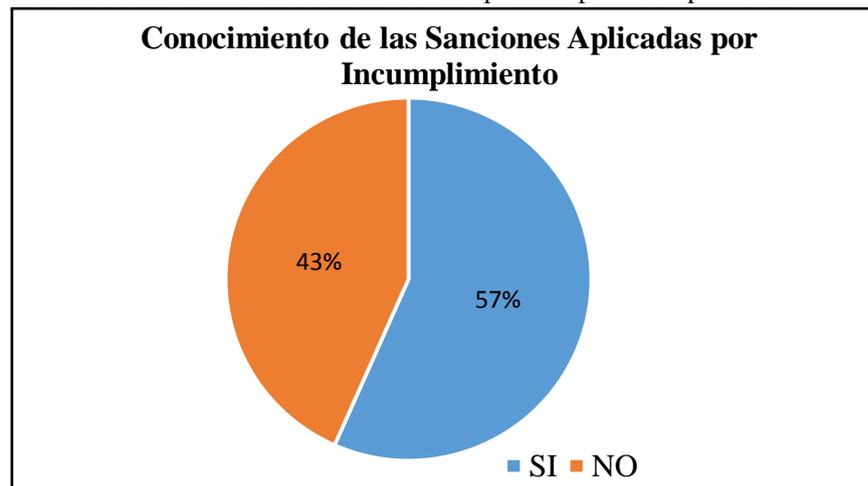
Tabla 11: Conocimiento de las sanciones aplicadas por incumplimiento

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	47	57%
NO	36	43%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Gráfico 9: Conocimiento de las sanciones aplicadas por incumplimiento



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

ANÁLISIS

Mediante los resultados obtenidos, el 57% de los propietarios de las PYMES si conocen sobre las sanciones aplicadas por incumplimiento de los deberes formales tributarios y el 43% no tiene conocimiento alguno de las posibles sanciones que se dan al momento de no cumplir con sus obligaciones tributarias.

PREGUNTA 8. De las siguientes opciones, ¿cuál usted considera que es la más importante para cumplir con sus obligaciones tributarias?

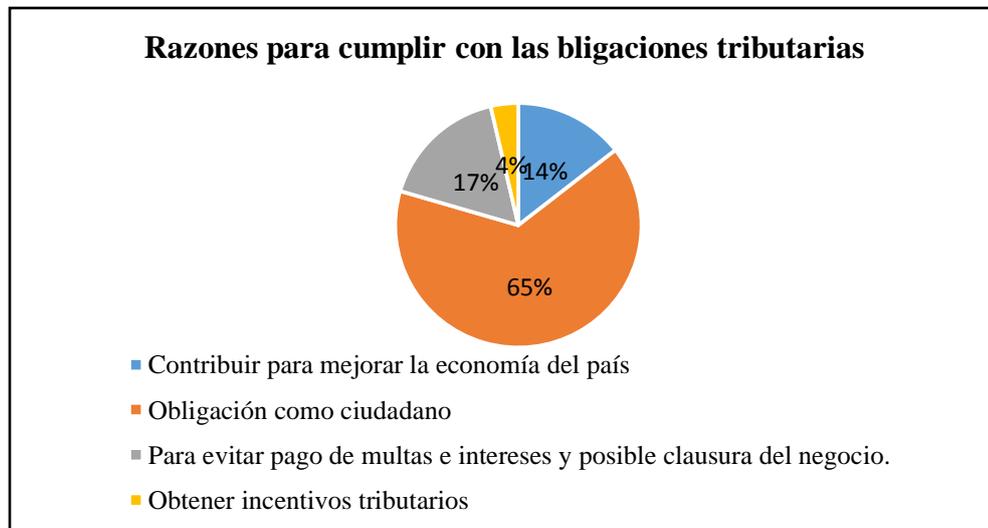
Tabla 12: Razones para cumplir con las obligaciones tributarias

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Contribuir para mejorar la economía del país	12	14%
Obligación como ciudadano	54	65%
Para evitar pago de multas e intereses y posible clausura del negocio.	14	17%
Obtener incentivos tributarios	3	4%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Gráfico 10: Razones para cumplir con las obligaciones tributarias



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

ANÁLISIS

De los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta a los propietarios de las PYMES de servicios, la mayor parte de ellos consideran que es importante cumplir con las obligaciones tributarias ya que es una obligación como ciudadano el cual está representado con un 65%, el 17% mencionaron que lo realizan para evitar pago de multas e intereses y posible clausura del negocio, seguido de este el 14% señalan que cumplen con sus obligaciones tributarias por contribuir para mejorar la economía del país y por último el 4% lo realizan por obtener incentivos tributarios.

PREGUNTA 9. La elaboración de declaraciones e impuestos lo realiza

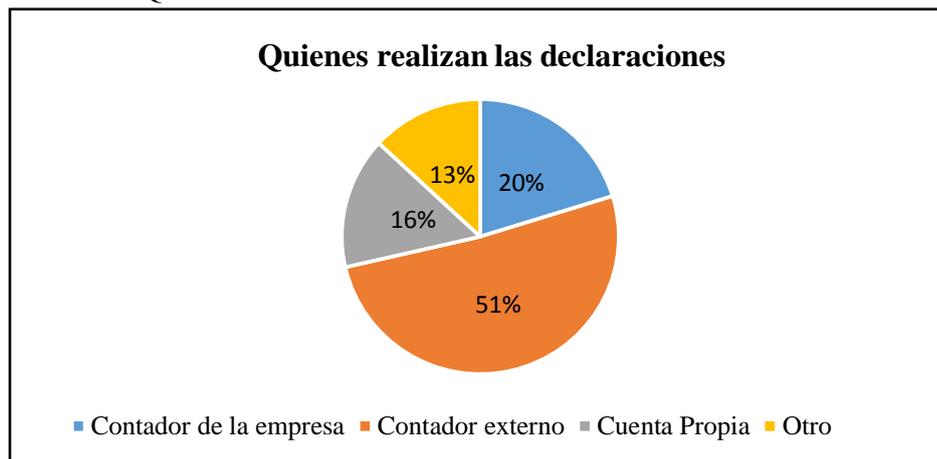
Tabla 13: Quienes realizan las declaraciones

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Contador de la empresa	17	20%
Contador externo	43	51%
Cuenta Propia	13	16%
Otro	11	13%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Gráfico 11: Quienes realizan las declaraciones



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

ANÁLISIS

Del total de las 83 empresas encuestadas, el 20% de ellas la elaboración de declaración de impuestos la realiza el contador de la empresa, el 51% las declaraciones son realizadas por un contador externo, el 16% lo realizan por cuenta propia y el 13% es realizada por otras personas (Familiar que tiene conocimiento de índole tributario).

PREGUNTA 10. Ha existido retraso en el pago de sus obligaciones tributarias.

Tabla 14: Retraso en las obligaciones tributarias

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	18%
NO	68	82%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Gráfico 12: Retraso en las obligaciones tributarias



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

ANÁLISIS

La mayoría de los encuestados manifiestan que no han tenido retrasos en el pago de sus obligaciones que representa el 82%, seguido del 18% que sostienen que, si han existido retrasos en el pago de sus obligaciones tributarias, lo cual queda evidenciado que la mayor parte de los propietarios de las PYMES de servicios si cumplen al día con el pago de sus obligaciones.

PREGUNTA 11. Considera que los impuestos que usted paga son

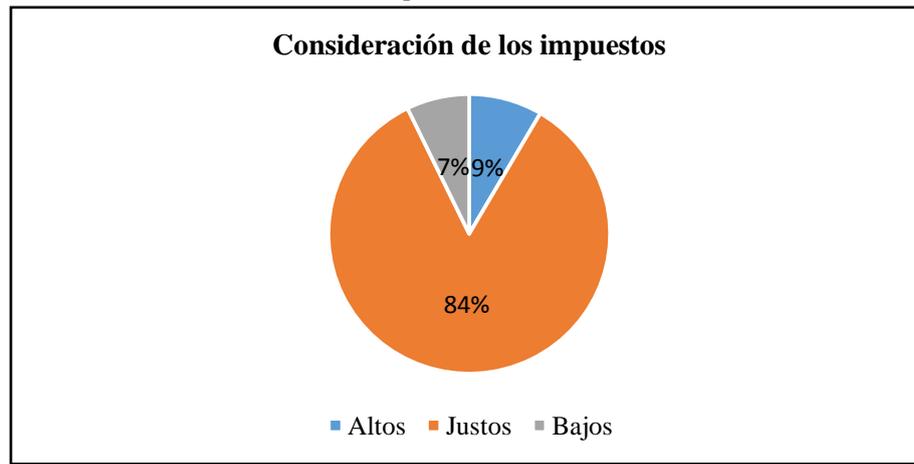
Tabla 15: Consideración de los impuestos

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Altos	7	9%
Justos	70	84%
Bajos	6	7%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Gráfico 13: Consideración de los impuestos



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

ANÁLISIS

Del total de los encuestados el 9% considera que los impuestos que cancelan son altos, mientras que un 84% manifestaron que dichos impuestos son justos y por último un 7% respondieron que los impuestos que pagan son bajos.

Por lo tanto, se puede evidenciar que del 100% de los contribuyentes la mayoría de encuestados consideran que los impuestos que ellos pagan por la actividad económica que realizan son justos.

PREGUNTA 12. Existe capacitación en el tema tributario para el personal

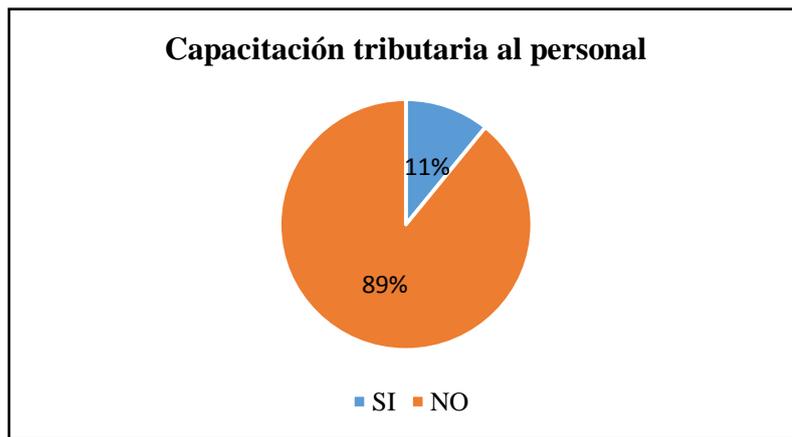
Tabla 16: Capacitación tributaria al personal

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	11%
NO	74	89%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Gráfico 14: Capacitación tributaria al personal



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

ANÁLISIS

Del total de contribuyentes encuestados el 89% respondieron que no existe un plan de capacitación sobre las obligaciones tributarias, mientras un 11% respondieron que si existe planes de capacitación tributaria en sus negocios.

Por lo tanto, se deduce que la mayoría de las pymes de servicios no cuentan con un plan de capacitación tributaria para el personal que labora.

PREGUNTA 13. Cuál es su nivel de conocimiento de las obligaciones tributarias que debe cumplir.

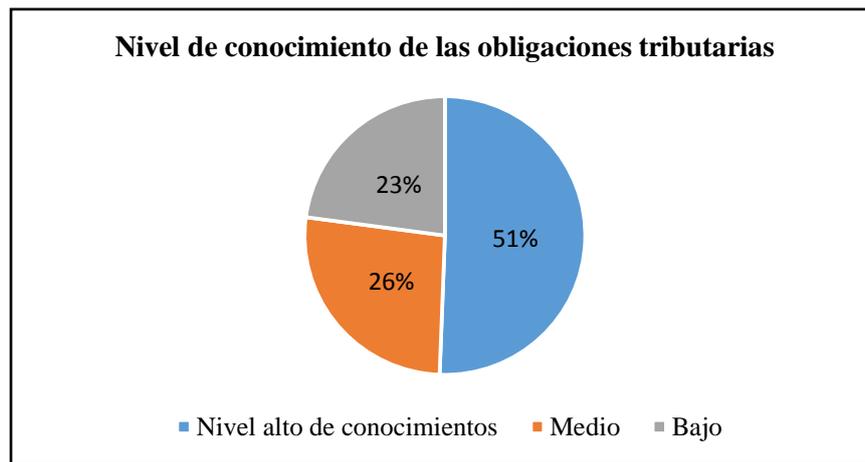
Tabla 17: Nivel de conocimiento de las obligaciones tributarias

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nivel alto de conocimientos	42	51%
Medio	22	26%
Bajo	19	23%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Gráfico 15: Nivel de conocimiento de las obligaciones tributarias



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

ANÁLISIS

Se puede evidenciar que del 100% de encuestados 51% sostienen que si tienen un conocimiento alto de las obligaciones tributaria que deben cumplir, mientras que un 26% indican que tiene un conocimiento medio de dichas obligaciones y un 23% respondieron que tiene un conocimiento bajo.

Por lo tanto, se llega a la deducción de que casi el 50% de los encuestados no tienen un conocimiento solido de las obligaciones tributarias que deben cumplir.

PREGUNTA 14. ¿Alguna vez ha obtenido sanciones o multas por no cumplir al día con sus obligaciones tributarias?

Tabla 18: Sanciones por no cumplir con las obligaciones tributarias

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	16%
NO	70	84%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Gráfico 16: Sanciones por no cumplir con las obligaciones tributarias



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

ANÁLISIS

Según los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a las PYMES de servicios se obtuvo que un 84% respondieron que no han tenido multas o sanciones por no cumplir con las obligaciones tributarias, mientras que un 16% manifestaron que si han tenido sanciones por no cumplir con dichas obligaciones.

PREGUNTA 15. Si su respuesta anterior es si ¿En qué obligación tributaria ha tenido sanciones?

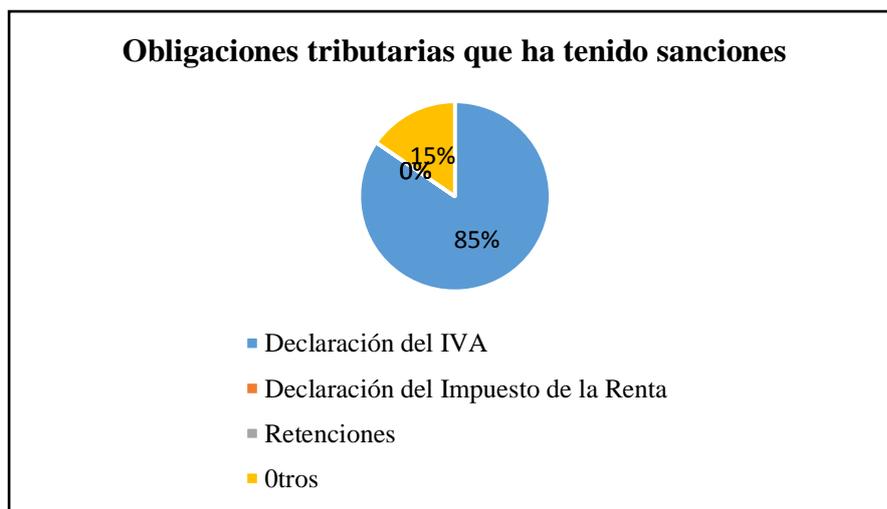
Tabla 19: Obligaciones tributarias que ha tenido sanciones

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Declaración del IVA	11	85%
Declaración del Impuesto de la Renta	0	0%
Retenciones	0	0%
Otros	2	15%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Gráfico 17: Obligaciones tributarias que ha tenido sanciones



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

ANÁLISIS

Del total de los contribuyentes que contestaron que si en la pregunta anterior, un 85% respondieron que han tenido sanciones por no cumplir al día con la declaración del IVA, mientras que un 15% manifiestan que han tenido sanciones en otros tipos de obligaciones tributarias como en el pago de las cuotas del RISE.

Por lo tanto, se deduce que la mayoría de los contribuyentes encuestados han tenido sanciones por no cumplir al día con la declaración mensual del IVA.

PREGUNTA 16. ¿Cómo contribuyente cuál de estas obligaciones debe cumplir en su negocio?

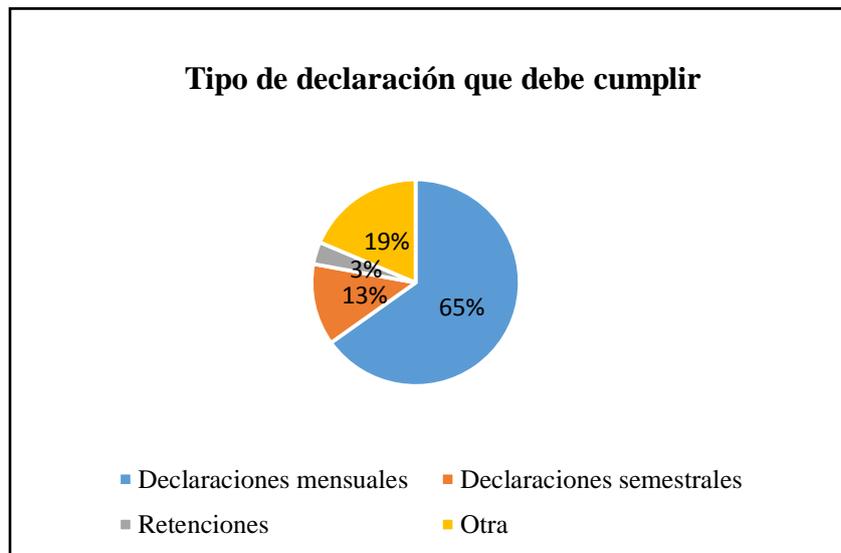
Tabla 20: Tipo de declaración que debe cumplir

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Declaraciones mensuales	56	65%
Declaraciones semestrales	11	13%
Retenciones	3	3%
Otra	16	19%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Gráfico 18: Tipo de declaración que debe cumplir



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

ANÁLISIS

Se puede evidenciar que del 100% de los contribuyentes encuestados el 65% cumplen con la declaración del IVA de acuerdo a la actividad que realiza su empresa, el 13% cumplen con la declaración semestral, un 3% cumplen con la declaración de retenciones y un 19% de los propietarios de las PYMES cumplen con la cuota mensual por estar registrado en el RISE.

PREGUNTA 17. ¿Para la presentación de sus impuestos que es lo que más le dificulta?

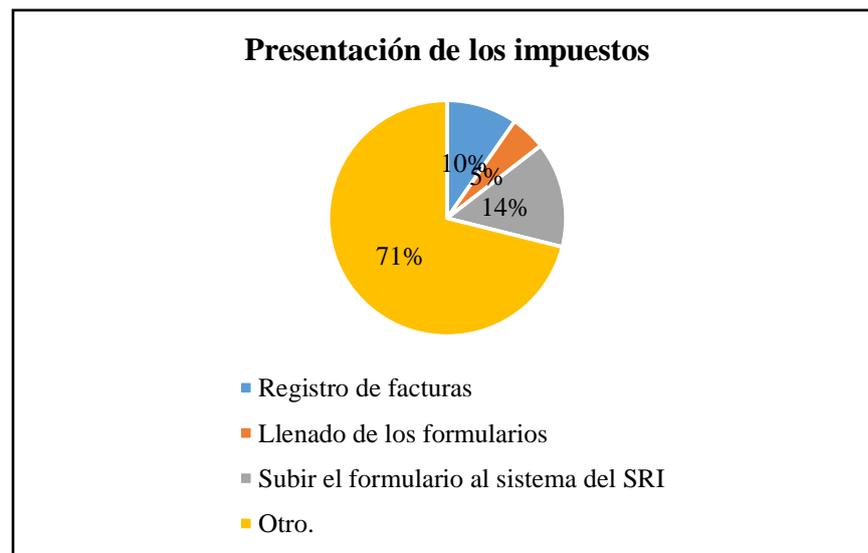
Tabla 21: Presentación de los impuestos

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Registro de facturas	8	10%
Llenado de los formularios	4	5%
Subir el formulario al sistema del SRI	12	14%
Otro.	59	71%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Gráfico 19: Presentación de los impuestos



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

ANÁLISIS

Del total de los encuestados un 10% manifestaron que al momento de declarar se les dificulta el registro de facturas, el 5% el llenado del formulario, un 14% subir el formulario al sistema del SRI y un 71% optaron por otras (descargar las facturas electrónicas por rangos) que consideran que son más complicadas al momento de realizar la presentación de sus impuestos.

PREGUNTA 18. ¿Cuál de estos temas tributarios le gustaría que sean considerados y profundizados en un plan de capacitación?

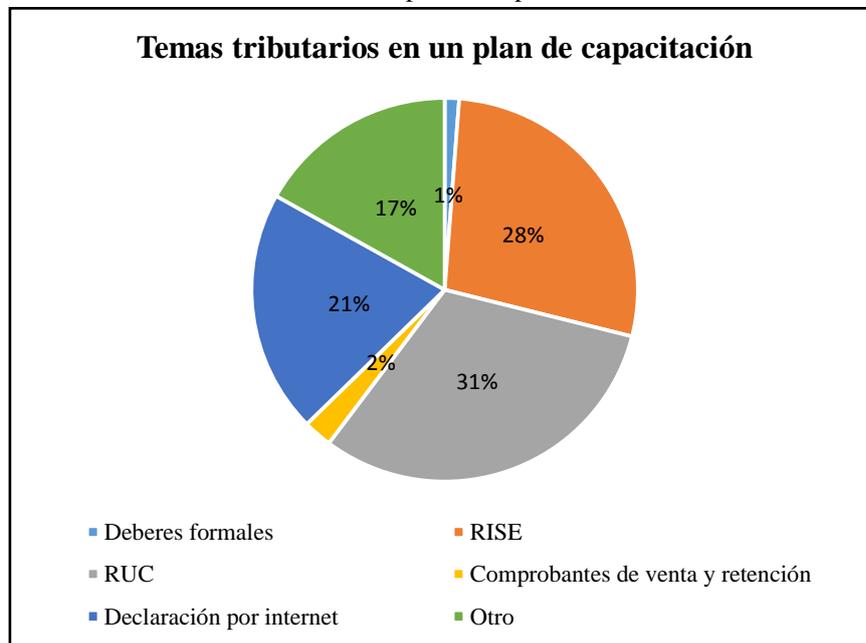
Tabla 22: Temas tributarios en un plan de capacitación

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Deberes formales	1	1%
RISE	23	28%
RUC	26	31%
Comprobantes de venta y retención	2	2%
Declaración por internet	17	21%
Otro	14	17%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Gráfico 20: Temas tributarios en un plan de capacitación



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

ANÁLISIS

Según la encuesta aplicada a los contribuyentes un 31% respondieron que les gustaría que impartieran un plan de capacitación sobre el RUC, un 28% del RISE, un 21% la declaración por internet, un 17% otros (facturación electrónica) y por último un 1% el tema de comprobantes de venta y retención, lo cual les permitirá incrementar más sus conocimientos para alcanzar un mejor desempeño en su negocio y no tener irregularidades al momento de llevar a cabo sus declaraciones.

PREGUNTA 19. ¿En qué tipo de impuesto a tenido usted dificultades o problemas?

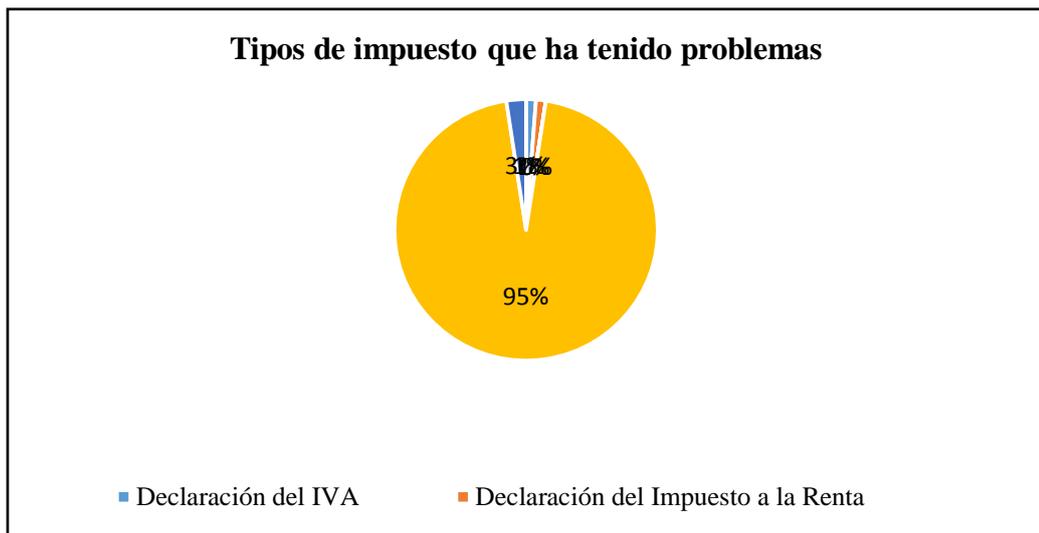
Tabla 23: Tipos de impuesto que ha tenido problemas

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Declaración del IVA	1	1%
Declaración del Impuesto a la Renta	1	1%
Retenciones	0	%
Ninguno	79	95%
Otros	2	3%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Gráfico 21: Tipos de impuesto que ha tenido problemas



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

ANÁLISIS

Según los resultados obtenidos el 95% respondieron que han tenido un mínimo de problemas tributarios al momento de declarar sus impuestos, mientras que, en la declaración de IVA, como también, en la declaración del impuesto a la Renta el 1% sostienen que, si se han suscitado inconvenientes, y un 3% manifiestan que han incurrido en problemas en otros tipos de impuestos (Declaración patrimonial).

PREGUNTA 20 ¿Por desconocimiento u omisión que porcentaje promedio ha dejado de facturar de ventas anuales?

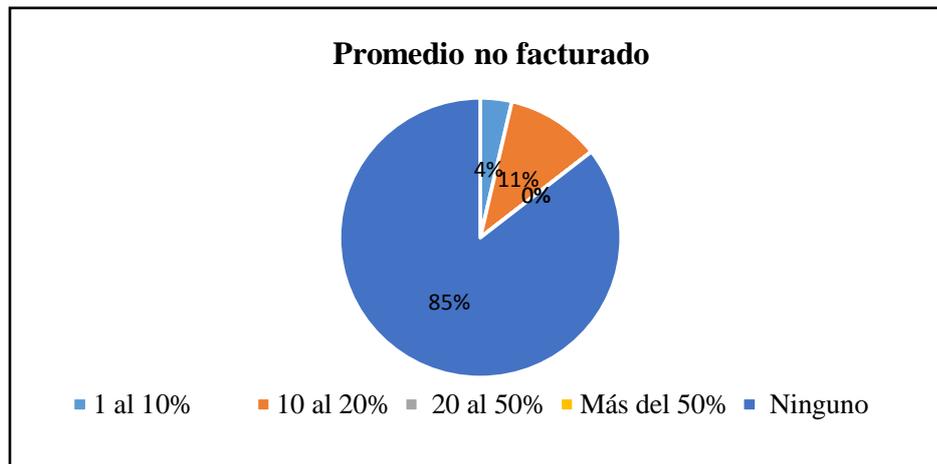
Tabla 24: Promedio no facturado

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 al 10%	3	4%
10 al 20%	9	11%
20 al 50%	0	0%
Más del 50%	0	0%
Ninguno	71	85%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Gráfico 22: Promedio no facturado



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

ANÁLISIS

De acuerdo a los resultados obtenidos el 14% de los propietarios de las PYMES han dejado de facturar en un promedio del 1 al 10%, llegando a deducir que este porcentaje que se deja de recaudar afecta de manera negativa a la economía del país y a la vez del cantón ya que se percibirán menos ingresos.

PREGUNTA 21. Si en su respuesta anterior usted dejo de facturar por desconocimiento u omisión puede indicarnos ¿Cuál es el promedio anual que usted no ha facturado del 2014 al 2018?

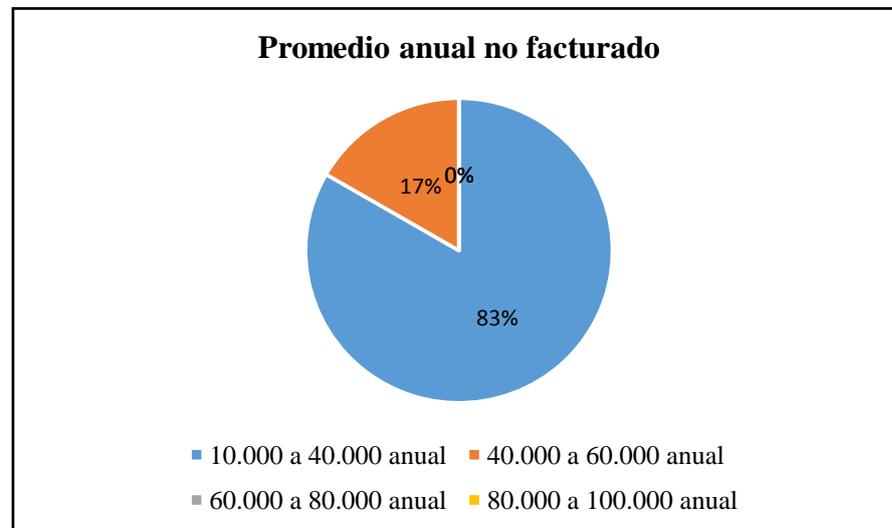
Tabla 25: Promedio anual facturado

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
10.000 a 40.000 anual	10	83%
40.000 a 60.000 anual	2	17%
60.000 a 80.000 anual	0	0%
80.000 a 100.000 anual	0	0%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Gráfico 23: Promedio anual no facturado



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

ANÁLISIS

De las PYMES que por error u omisión que no han facturado su valor total el 83% de ellos no han facturado alrededor de 10.000 a 40.000 y el 17% sus promedios se encuentran entre el 40.000 a 60.000

PREGUNTA 22. ¿Cree usted que el incumplimiento de las obligaciones tributarias incide en la economía del Cantón?

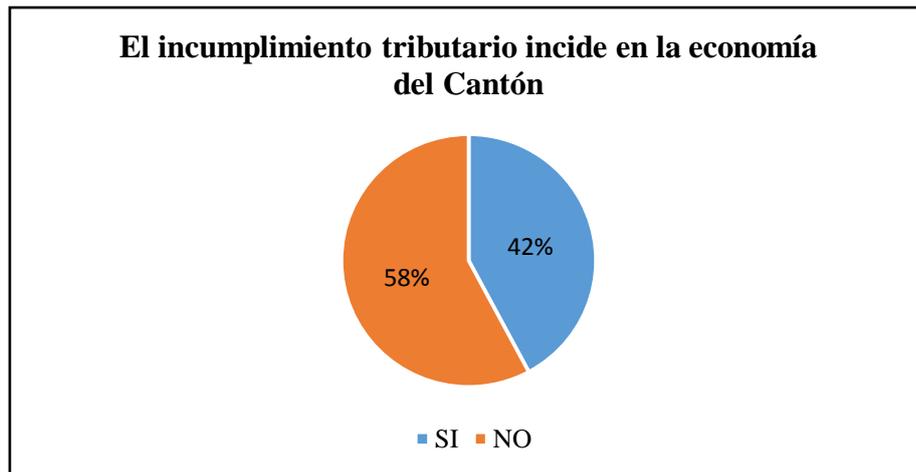
Tabla 26: El incumplimiento tributario incide en la economía del Cantón

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	35	42%
NO	48	58%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Gráfico 24: El incumplimiento tributario incide en la economía del Cantón



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la PYMES de Servicios.

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

ANÁLISIS

Del 100% de los contribuyentes encuestados un 58% afirman que el incumplimiento de las obligaciones tributarias no incide en la economía del Cantón, mientras que un 42% consideran que si incide el incumplimiento tributario en la economía del mismo.

Por lo tanto, se deduce que un porcentaje alto de encuestados indican que si afecta a la economía del cantón el incumplimiento tributario.

11.2. Análisis de la situación actual de las PYMES de servicios

Los problemas que se han podido encontrar mediante la encuesta que se aplicó a todos los propietarios de las PYMES de servicios, se obtuvo los siguientes resultados:

De los propietarios de las PYMES de servicios del Cantón existe un porcentaje elevado que carece de conocimientos acerca de sus derechos y obligaciones tributarias, el cual está representado con el 42%, datos que se obtuvieron de la pregunta cuatro, estos resultados dan como evidencia que se necesita implementar o mejorar los mecanismos de recaudación por parte del organismo de control.

Así también se pudo constatar en la pregunta siete que el 43% de estos propietarios no tienen un conocimiento claro sobre las sanciones que se aplican por no cumplir con las obligaciones que por ley le corresponde.

Otra de las dificultades que se encontraron de acuerdo a los resultados es que un alto porcentaje de las PYMES no cuenta con un plan de capacitación dirigido al personal que labora en la empresa por este motivo no cumplen a cabalidad con sus deberes formales y cometen evasiones tributarias.

El 85% de los propietarios manifestaron que han tenido sanciones en la declaración del IVA, resultado que se logró mediante la pregunta quince, por no conocer en su totalidad las fechas establecidas para cumplir con dicha declaración por lo cual provoca incumplimiento y a su vez perjuicio económico por las sanciones aplicadas por el ente recaudador.

Por otra parte, en la pregunta diecisiete se observó que el 71% de estos contribuyentes se les dificultan temas tributarios que son más complejos como el descargar las facturas electrónicas por rango, así también el 14% de ellos se les complica subir los formularios al sistema del SRI al momento de declarar sus impuestos.

Otro de los aspectos que se pudo observar en la pregunta veinte y dos es que el 42% de los contribuyentes afirman que el incumplimiento de las obligaciones tributarias si incide en la economía del cantón, ya que mediante la recaudación de los impuestos el estado como también el GAD municipal podrá cubrir ciertas necesidades de la ciudadanía, llevando a cabo obras sociales.

11.3. Incidencia Económica de los Problemas Tributarios de las PYMES de Servicios del Cantón La Maná

La recaudación de impuesto sin lugar a duda es de gran importancia en la economía de nuestro país, por cuanto para poder llevar a cabo obras y prestar servicios a la sociedad, el gobierno a través de su ente de control (SRI) se encarga de la recaudación de impuesto que le permita contar con ingresos necesarios a fin de poder cumplir con sus políticas económica e implementar el desarrollo social y económico del país, la recaudación tributaria se ha constituido en una de sus principales fuentes de ingreso en el presupuesto estatal y de gran incidencia en la economía del país es así que en el año 2016 de los ingresos del sector público no financiero alrededor del 46,4% se encontraban conformados por los ingresos tributarios según la revista Ekos.

Mediante el análisis que se realizó con respecto a los problemas tributarios que atraviesan los contribuyentes, como el no pago oportuno de sus obligaciones en las fechas establecidas por el Servicio de Rentas Internas (SRI) se ve reflejada en la encuesta en el que se manifiesta que un 18% de los contribuyentes han incurrido en retrasos, esto se relaciona con el porcentaje del 49% de encuestados que tienen un nivel bajo de conocimientos de sus obligaciones tributarias lo cual se constituye en causa para el pago de multas, por lo que más adelante se ha efectuado un análisis de multas e interés y su evolución en los últimos cinco años en el que se puede evidenciar las variaciones que ha tenido en los periodos antes mencionados y cuyos retrasos ocasionan que los recursos no ingresen a las arcas fiscales de manera oportuna y la economía del país se vea afectada en la prestación de los servicios y obras por parte del Estado, así mismo se ha realizado un análisis a la evolución de los ingresos de los años 2014-2018. Problemas económicos que no solo afectan al cantón La Maná sino a todo el país. Los principales ingresos por concepto de tributos están dados por el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

De acuerdo a los resultados de las preguntas 21 y 22 se realizó el cálculo de la media para determinar el promedio que los propietarios de las PYMES estarían dejando de facturar de forma anual, lo cual se obtuvo como resultado un promedio de 29.166.67 dólares lo que implica que el estado recibiría menos recursos para los programas o proyectos en su política económica en beneficio a la sociedad e incidiendo en la economía del Cantón, debido a que se dejaría de realizar obras que necesiten la comunidad lamanense, entre ellas podemos mencionar, áreas recreativas, asfaltado, construcción de puentes, entre otros.

Tabla 27: Cálculo de la media del promedio no facturado por ventas**Cálculo de la Media**

Intervalos	Marca de clase	Frecuencia absoluta	Marca por Frecuencia
10.000 - 40.000	25.000	10	250000
40.000 - 60.000	50.000	2	100000
60.000 - 80.000	70.000	0	0
80.000 - 100.000	90.000	0	0
		12	350000
			29166,67

Fuente: Encuesta Aplicada a las PYMES de Servicios

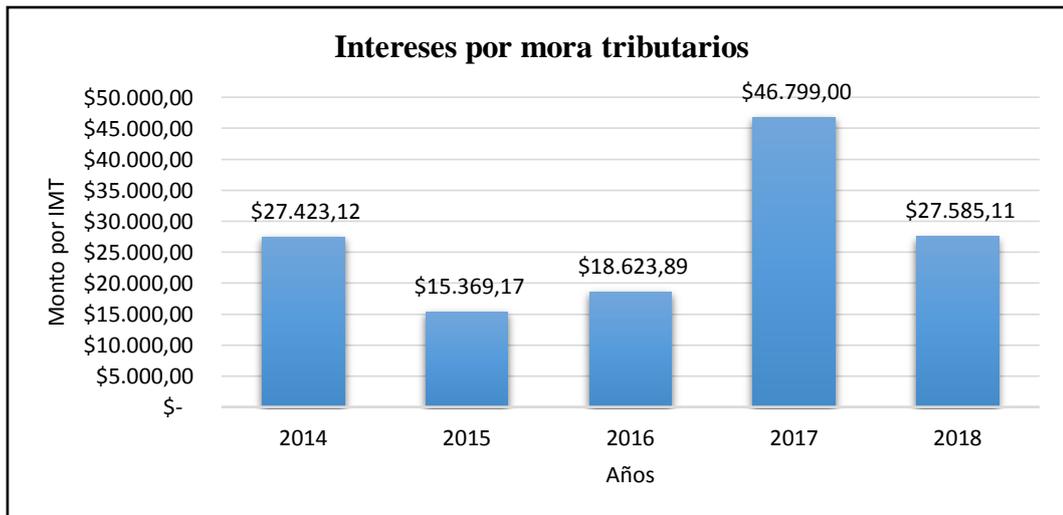
Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Tabla 28: Intereses por mora tributarios**INTERESES POR MORA TRIBUTARIOS**

Año	Valor	Variación porcentual
2014	\$ 27.423,12	0
2015	\$ 15.369,17	-43,96%
2016	\$ 18.623,89	21,18%
2017	\$ 46.799,00	151,28%
2018	\$ 27.585,11	-41,06%

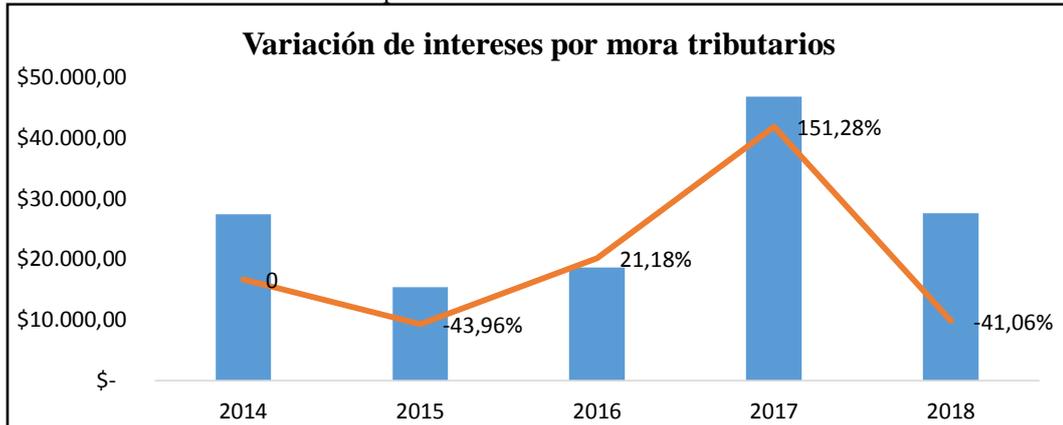
Fuente: Servicios de Rentas Internas (SRI).

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Gráfico 25: Intereses por mora tributarios

Fuente: Servicios de Rentas Internas (SRI).

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Gráfico 26: Variación de intereses por mora tributarios

Fuente: Servicios de Rentas Internas (SRI).

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

ANÁLISIS

De acuerdo a los datos obtenidos en la página de Servicios de Rentas Internas, la recaudación de intereses por mora en el cantón La Maná en los últimos cinco años se ha evidenciado una variación significativa, pero cabe resaltar que en el año 2017 la recaudación de las multas se ha duplicado llegando a 151,28% a diferencia del año 2014.

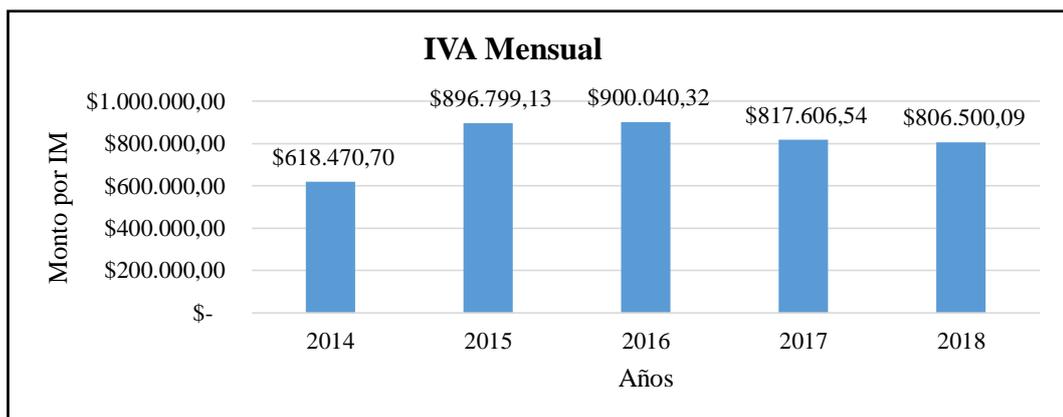
Tabla 29: IVA mensual

IVA MENSUAL

Año	Valor	Variación porcentual
2014	\$ 618.470,70	0
2015	\$ 896.799,13	45%
2016	\$ 900.040,32	0%
2017	\$ 817.606,54	-9%
2018	\$ 806.500,09	-1%

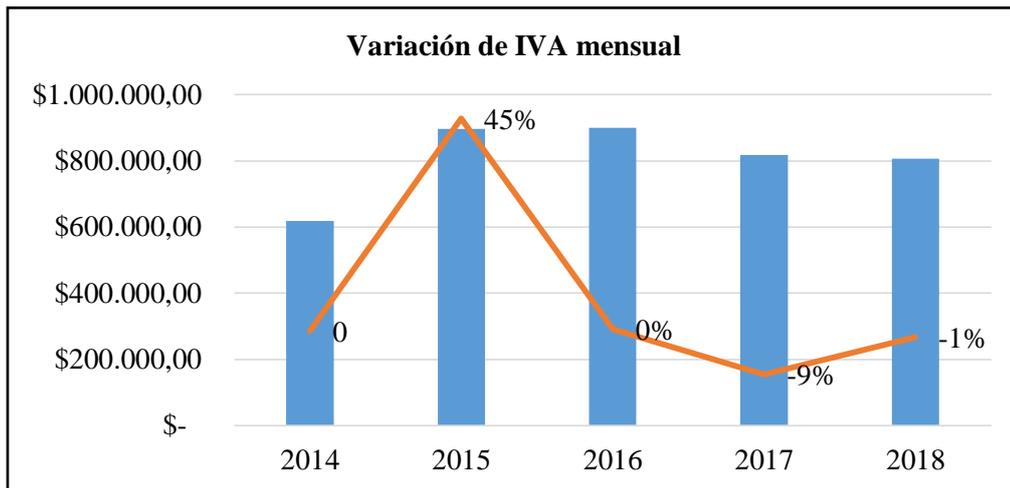
Fuente: Servicios de Rentas Internas (SRI).

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Gráfico 27: IVA mensual

Fuente: Servicios de Rentas Internas (SRI).

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Gráfico 28: Variación de IVA mensual

Fuente: Servicios de Rentas Internas (SRI).

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

ANÁLISIS

En la recaudación del IVA mensual en el Cantón, de acuerdo a la variación porcentual que se ha realizado da como resultado que en el año 2015 incremento el 45% manteniendo este nivel de recaudación con el año 2016 a diferencia que en el 2017 tuvo un declive del -9% y al igual que en el 2018 con un -1%.

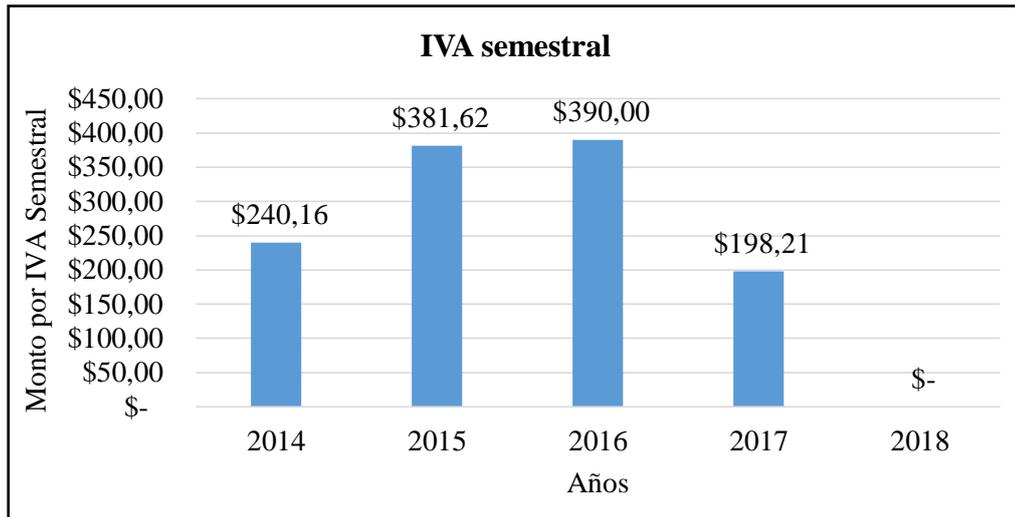
Tabla 30: IVA semestral

IVA SEMESTRAL

Año	Valor	Variación Porcentual
2014	\$ 240,16	0
2015	\$ 381,62	59%
2016	\$ 90,00	2%
2017	\$ 198,21	-49%
2018	\$ -	-100%

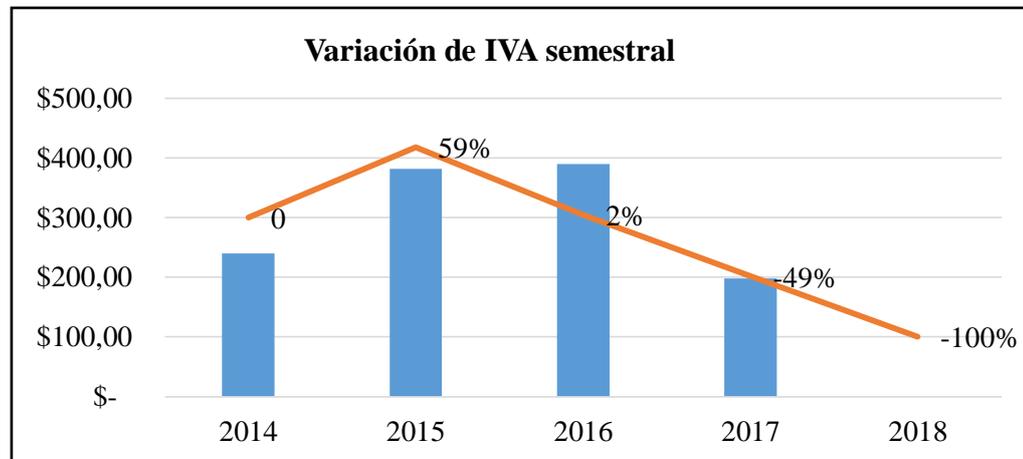
Fuente: Servicios de Rentas Internas (SRI).

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Gráfico 29: IVA semestral

Fuente: Servicios de Rentas Internas (SRI).

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Gráfico 30: Variación de IVA semestral

Fuente: Servicios de Rentas Internas (SRI).

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

ANÁLISIS

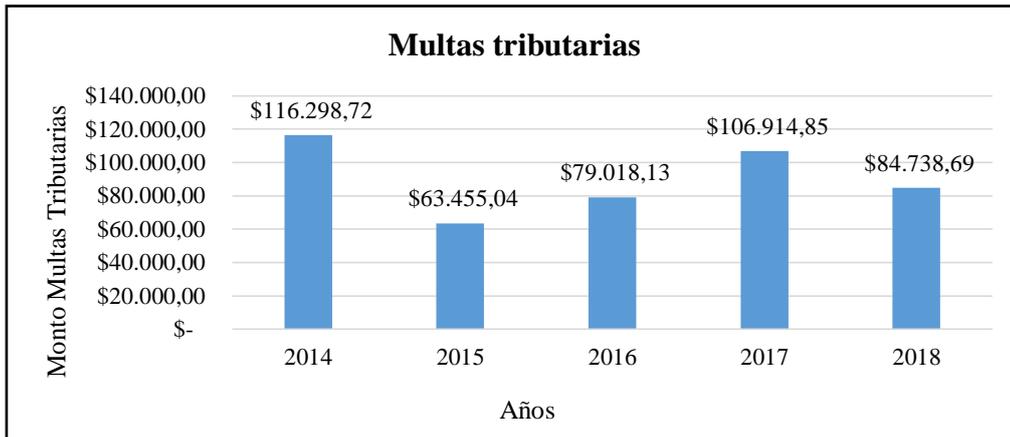
En la recaudación de IVA semestral se pudo evidenciar que este impuesto no tiene una significativa recaudación debido que en el Cantón no existen muchas empresas que realicen este tipo de declaración semestral, llegando al punto de que en el 2018 no se han tenido recaudaciones en este impuesto.

Tabla31: Multas tributarias**MULTAS TRIBUTARIAS**

Año	Valor	Variación Porcentual
2014	\$ 116.298,72	0%
2015	\$ 63.455,04	-45%
2016	\$ 79.018,13	25%
2017	\$ 106.914,85	35%
2018	\$ 84.738,69	-21%

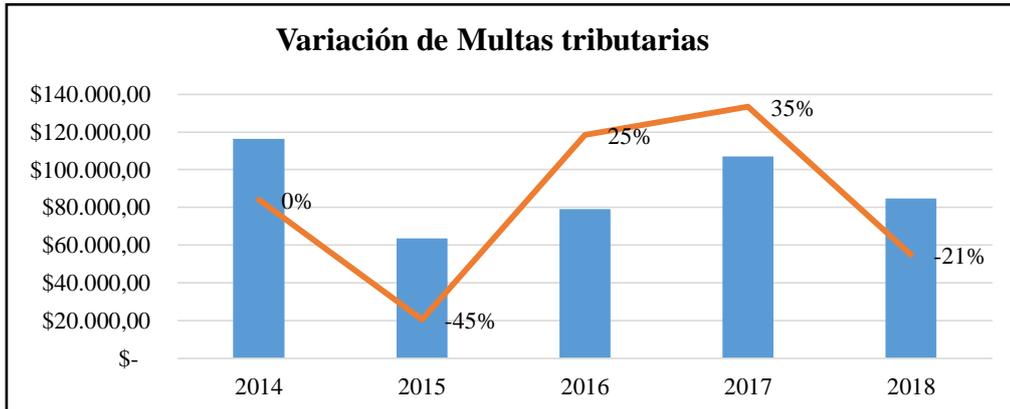
Fuente: Servicios de Rentas Internas (SRI).

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Gráfico 31: Multas tributarias

Fuente: Servicios de Rentas Internas (SRI).

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Gráfico 32: Variación de Multas tributarias

Fuente: Servicios de Rentas Internas (SRI).

Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

ANÁLISIS

En la recaudación de las multas tributarias se puede evidenciar que en el periodo 2015 y 2016 habido una disminución significativa en lo concerniente a lo recaudado en multas tributarias mientras que en el periodo 2017 y 2018 se ha incrementado dicha recaudación demostrando que no existen una cultura tributaria por parte de los contribuyentes.

11.3.1. Propuesta de un plan anual de capacitación tributaria dirigido a las PYMES de servicios.

The cover features the logo of the Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC) in the top left, with the text 'UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI' next to it. To the right, the year '2020' is displayed in large white font on a blue background. The central title 'PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN TRIBUTARIA' is written in white on a dark blue background. Below the title are four photographs showing various scenes of tax training sessions: a man presenting to a group, a large audience in a hall, a woman presenting at a computer screen, and a man presenting to a group. At the bottom, the target audience and organizers are listed in white text on a blue background.

**UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI**

2020

**PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN
TRIBUTARIA**

DIRIGIDO LOS PROPIETARIOS
DE LAS PYMES DE SERVICIOS
DEL CANTÓN LA MANÁ

Evelyn Mendoza y
Andrea Luzardo
Responsables de
la Capacitación.

ÍNDICE

Introducción.....	63
Justificación.....	64
Objetivos	65
Alcance.....	65
Estructura del plan de capacitación	66
Cronograma anual de capacitación	68

INTRODUCCIÓN

Las capacitaciones son un proceso educativo que se aplica de manera organizada y sistemática, la cual permite al personal que se capacita adquirir nuevos conocimientos y desarrollar nuevas habilidades y destrezas de acuerdo al trabajo que desempeña, la capacitación involucra una serie de condiciones que favorecen la integración entre miembros que componen una organización, ya que en ella se imparten temas que enriquecen el nivel profesional y humanista.

La capacitación tributaria engloba temas de suma importancia que fortalecen los conocimientos de los contribuyentes, permitiéndoles de esta manera logren todas sus expectativas y dudas acerca de los temas tratados y a su vez cumplir con todas sus obligaciones tributarias de una manera correcta sin tener que cometer evasión y elusión tributaria.

Por tal manera el presente plan anual de capacitación tributaria, tiene como objetivo, impartir temas tributarios como, derechos y obligaciones, RISE,RUC, registro de facturas, declaración IVA por internet, llenado de los formularios, declaración del impuesto a la Renta, retenciones, sanciones por no cumplimiento y facturación electrónica, que se han podido evidenciar mediante la aplicación de la encuesta que los contribuyentes carecen de conocimientos acerca de estos temas, por lo cual se ha visto la necesidad de implementar esta capacitación a los contribuyentes de las PYMES de servicios del cantón La Maná.

JUSTIFICACIÓN

La capacitación es una actividad que la realizan las empresas respondiendo a las necesidades de conocimientos y habilidades con la finalidad de acrecentar la eficacia en logro de sus actividades, por lo cual se convierte en la columna para poder impulsar el aprendizaje de sus colaboradores.

Se justifica por cuanto se ha detectado por medio de las encuestas aplicadas a los contribuyentes de las PYMES de servicios las falencias en temas tributarios tales como, inconvenientes por falta de conocimiento de la normativa tributaria, dificultades al momento de declarar los impuestos, llenado y subida del formulario en el DIMM y el descargar las facturas electrónicas por rango.

La propuesta a implementar es de suma importancia debido a que será una herramienta útil, que contiene información de índole tributaria como temas básicos de acuerdo a las necesidades de las PYMES de servicios identificadas en la encuesta aplicada, con la finalidad de fomentar una cultura tributaria en los propietarios para que eviten tener sanciones o multas por no cumplir con sus obligaciones tributarias, y de la misma manera el dinero cancelado por sus impuestos contribuyan con obras para la sociedad.

Por el cual la propuesta de un plan de capacitación para los propietarios de las PYMES de servicios permitirá contar con las herramientas necesarias a fin de que puedan conocer sus derechos y poder cumplir con las obligaciones que derivan su actividad económica.

OBJETIVOS

Objetivo general

- Diseñar un plan anual de capacitación para minimizar el desconocimiento tributario de los propietarios de las PYMES de servicios del cantón La Maná.

Objetivos Específicos

- Impartir conocimientos de aspectos tributarios de las PYMES de servicios, para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- Fomentar una cultura tributaria para evitar sanciones o recargos tributarios por la falta de cumplimiento de dichas obligaciones.
- Mejorar el desempeño de los propietarios de las PYMES de servicios al momento de declarar sus impuestos.

Alcance

El presente plan de capacitación es de aplicación a los propietarios de las PYMES de servicios, con la duración de un año.

Tabla 32: Estructura del Plan de capacitación

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ				
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA				
ESTRUCTURA DE UN PLAN DE CAPCITACIÓN				
RESUMEN DE CAPACITACIÓN				
TEMAS	CONTENIDOS	PARTICIPACIÓN	DURACIÓN	RESPONSABLES
Derechos y obligaciones de tributación	Definición de derecho tributario	Propietarios de las PYMES de servicios	20	Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza
	Concepto de obligación tributaria			
	Sujeto activo			
	Sujeto pasivo			
	Principios tributarios			
	Normativa			
	Declaración de impuestos			
Plazos				
RISE	El RISE (siglas de Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano)	Propietarios de las PYMES de servicios	20	Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza
	¿Quiénes se pueden inscribir en el RISE?			
	Ingresos no superiores a USD 60,000 dentro de un periodo fiscal			
	No haber sido agente de retención durante los últimos 3 años.			
No realizar las siguientes actividades: Almacenamiento de productos de terceros, agentes de aduana, comercialización y distribución de combustibles, casinos, bingos, salas de juego, publicidad y propaganda, organización de espectáculos.				
RUC	RUC (Registro Único de Contribuyente)	Propietarios de las PYMES de servicios	20	Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza
	Actividades que se acogen al RUC			
	Base Imponible			
	Actualización del RUC			
	Cierre del RUC			
	Declaración del Impuesto al IVA			

Registro de Facturas	¿Qué es la factura y para qué sirve?	Propietarios de las PYMES de servicios	20	Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza
	¿Qué es el registro de facturas?			
	¿Validación de las facturas?			
	¿Cuáles son las facturas expendidas?			
	Clasificación de las facturas			
Declaración del IVA	¿Qué es y para qué sirve?	Propietarios de las PYMES de servicios	20	Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza
	¿Quién debe pagar?			
	¿Cuál es la tarifa?			
	Base legal			
	Presentación del formulario 104 para la declaración del Impuesto al Valor Agregado			
Llenado de los formularios	¿Qué es el DIMM formulario y para qué sirve?	Propietarios de las PYMES de servicios	20	Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza
	¿Qué es el formulario 104 y 104A?			
	¿Qué formulario se utiliza para la declaración del IVA?			
Declaración del Impuesto a la Renta	¿Qué es el impuesto a la Renta?	Propietarios de las Pymes de servicios	20	Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza
	¿Qué son los gastos deducibles?			
	¿Cuáles son los gastos no deducibles?			
	¿En qué formulario se declara el impuesto a la Renta?			
Retenciones	¿Qué son las retenciones?	Propietarios de las PYMES de servicios	20	Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza
	¿Quiénes son agentes de retención?			
	¿Porcentaje de retenciones?			
	¿Qué son las retenciones fuente?			
	¿Qué son las retenciones IVA?			
Sanciones por no cumplir con las obligaciones tributarias	Cancelación de inscripción en los registros públicos	Propietarios de las PYMES de servicios	20	Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza
	Clausura de patentes y autorizaciones			
	Clausura del establecimiento o negocio			
	Suspensión o destitución del desempeño de cargos públicos			
	Evasión Tributaria			
	Controles tributarios de oficina			

Facturación electrónica	¿Qué son facturas electrónicas?	Propietarios de las PYMES de servicios	20	Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza
	¿Quiénes están obligadas a implementar la facturación electrónica?			
	Normativa de la facturación electrónica			

Fuente: Estudiantes Investigadoras

Tabla 33: Cronograma Anual de Capacitación

TIEMPO	2020											
ACTIVIDADES DESARROLLADAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Derechos y obligaciones de tributación												
RISE												
RUC												
Registro de facturas												
Declaración del IVA												
Llenado de los formularios												
Declaración del impuesto a la Renta												
Retenciones												
Sanciones por no cumplir con las obligaciones tributarias												
Facturación electrónica												

Fuente: Estudiantes Investigadoras

Tabla 34: Derecho y obligaciones tributarias

 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI “EXTENSIÓN LA MANÁ” ÁREA TRIBUTARIA	
Denominación	Derecho y obligaciones tributarias
Colectivo	Todos los servidores
Número de horas	20 horas
Grupos	2
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer a los asistentes conocimientos para que identifiquen cuáles son sus derechos y obligaciones tributarias como contribuyentes.
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de derecho tributario • Concepto de obligación tributaria • Sujeto activo • Sujeto pasivo • Principios tributarios • Normativa • Declaración de impuestos • Plazos
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de audio y sonido • Computador • Proyector • Material de apunte
Resultados esperados	Que los propietarios de las PYMES adquieran conocimientos necesarios de sus derechos y obligaciones tributarias.
Responsables	Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Fuente: Estudiantes Investigadoras

Tabla 35: RISE

 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ ÁREA TRIBUTARIA	
Denominación	RISE
Colectivo	Propietarios de las PYMES de servicios
Número de horas	20
Grupos	2
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Impartir información sobre todo lo relacionado del RISE.
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> • El RISE (siglas de Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano) • ¿Quiénes se pueden inscribir en el RISE? • Ingresos no superiores a USD 60,000 dentro de un periodo fiscal • No haber sido agente de retención durante los últimos 3 años. • No realizar las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> • Almacenamiento de productos de terceros • Agentes de aduana • Comercialización y distribución de combustibles • Casinos, bingos, salas de juegos • Publicidad y propaganda • Organización de espectáculos
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de audio y sonido • Computador • Proyector • Material de apunte
Resultados esperados	Que los asistentes que se acogen al Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano RISE conozcan cuales son los deberes y derechos que se deben cumplir.
Responsables	Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Fuente: Estudiantes Investigadoras

Tabla 36: RUC

 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ ÁREA TRIBUTARIA	
Denominación	RUC
Colectivo	Propietarios de las PYMES de servicios
Número de horas	20
Grupos	2
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer conocimientos sobre el RUC y sus derivados para una mejor comprensión de los contribuyentes de las PYMES de servicios.
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> • RUC (Registro Único de Contribuyente) • Actividades que se acogen al RUC • Base Imponible • Actualización del RUC • Cierre del RUC • Declaración del Impuesto al IVA
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de audio y sonido • Computador • Proyector • Material de apunte
Resultados esperados	Que los asistentes lleguen a poner en práctica los conocimientos adquiridos, logrando realizar ellos mismos sus obligaciones en la página del SRI.
Responsables	Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Fuente: Estudiantes Investigadoras

Tabla 37: Registros de facturas

 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ ÁREA TRIBUTARIA	
Denominación	Registros de facturas
Colectivo	Propietarios de las PYMES de servicios
Número de horas	20
Grupos	2
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar que conlleva al registro e las facturas provenientes de la actividad económica que realizan
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es la factura y para qué sirve? • ¿Qué es el registro de facturas? • Validación de las facturas • ¿Cuáles son las facturas expedidas? • Clasificación de las facturas
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de audio y sonido • Computador • Proyector • Material de apunte
Resultados esperados	Lograr que los contribuyentes conozcan cómo realizar el registro de facturas
Responsables	Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Fuente: Estudiantes Investigadoras

Tabla 38: Declaración del IVA

 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ ÁREA TRIBUTARIA	
Denominación	Declaración del IVA
Colectivo	Propietarios de las PYMES de servicios
Número de horas	20
Grupos	2
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar los procedimientos a seguir para la declaración de impuesto de IVA.
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es y para qué sirve? • ¿Quién debe pagar? • ¿Cuál es la tarifa? • Base legal • Presentación del formulario 104 Impuesto al Valor Agregado
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de audio y sonido • Computador • Proyector • Material de apunte
Resultados esperados	Que los asistentes aprendan a desglosar el IVA en las Facturas que emitan.
Responsables	Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Fuente: Estudiantes Investigadoras

Tabla 39: Llenado de los formularios

 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI ESTENSIÓN LA MANÁ ÁREA TRIBUTARIA	
Denominación	Llenado de los formularios
Colectivo	Propietarios de las PYMES de servicios
Número de horas	20 horas
Grupos	2
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar los procedimientos a seguir para el llenado de los formularios
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es el DIMM formulario y para qué sirve? • ¿Qué formulario utilizar para la declaración del IVA? • ¿Qué es el formulario 104 y 104A?
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de audio y sonido • Computador • Proyector • Material de apunte
Resultados esperados	Que los asistentes a la capacitación aprendan a llenar el formulario 104 y 104 ^a
Responsables	Que los asistentes a la capacitación aprendan a llenar el formulario 104 y 104 A.

Fuente: Estudiantes Investigadoras

Tabla 40: Declaración de impuesto a la Renta

 <p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ ÁREA TRIBUTARIA</p>	
Denominación	Declaración de impuesto a la Renta
Colectivo	Propietarios de las PYMES de servicios
Número de horas	20
Grupos	2
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar información del impuesto a la Renta y quienes están obligados a pagar dicho impuesto.
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es el Impuesto a la Renta? • ¿Qué son gastos deducibles? • ¿Cuáles son los gastos no deducibles? • ¿En qué formulario se declara el Impuesto a la Renta?
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de audio y sonido • Computador • Proyector • Material de apunte
Resultados esperados	Que los contribuyentes de las PYMES de servicios conozcan cómo realizar la declaración del Impuesto a la Renta.
Responsables	Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Fuente: Estudiantes Investigadoras

Tabla 41: Retenciones

 <p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ ÁREA TRIBUTARIA</p>	
Denominación	Retenciones
Colectivo	Propietarios de las PYMES de servicios
Número de horas	20
Grupos	2
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar que son las retenciones y quienes aplican dichas retenciones.
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué son las retenciones? • ¿Quiénes son agentes de retención? • ¿Porcentajes de retenciones? • ¿Qué son las retenciones IVA? • ¿Qué son retenciones Fuente?
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de audio y sonido • Computador • Proyector • Material de apunte
Resultados esperados	Que los asistentes identifiquen quienes pueden ser agentes de retención y los porcentajes sujetos a la retención y los porcentajes sujetos a la retención de acuerdo a su actividad.
Responsables	Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Fuente: Estudiantes Investigadoras

Tabla 42: Sanciones por no cumplir con las obligaciones tributarias

 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI “EXTENSIÓN LA MANÁ” ÁREA TRIBUTARIA	
Denominación	Sanciones por no cumplir con las obligaciones tributarias
Colectivo	Propietarios de las PYMES de servicios
Número de horas	20 horas
Grupos	2
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Especificar las clases de sanciones que existen en el caso de no cumplir con las obligaciones tributarias.
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> • Cancelación de inscripciones en los registros públicos; • Cancelación de patentes y autorizaciones • Clausura del establecimiento o negocio • Suspensión o destitución del desempeño de cargos públicos • Evasión tributaria • Controles tributarios de oficina • Controles tributarios de campo preventivo
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Que mediante los temas impartidos eviten caer en sanciones.
Resultados esperados	Que mediante los temas impartidos eviten caer en sanciones.
Responsables	Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Fuente: Estudiantes Investigadoras

Tabla 43: Facturación electrónica

	
Denominación	Facturación electrónica
Colectivo	Propietarios de las PYMES de servicios
Número de horas	20 horas
Grupos	2
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar que es la facturación electrónica y de que se compone
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué son facturas electrónicas? • ¿Quiénes están obligadas a implementar la facturación electrónica? • Normativa de la facturación electrónica
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de audio y sonido • Computador • Proyector • Material de apunte
Resultados esperados	Que los participantes de esta capacitación conozcan cuales son las actividades económicas que están obligadas a emitir facturas electrónicas.
Responsables	Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Fuente: Estudiantes Investigadoras

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI “EXTENSIÓN LA MANÁ” ÁREA TRIBUTARIA
	EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CURSO

Fecha: _____ Horario: _____

Por favor responda con total honestidad las siguientes preguntas, ya que esto nos permitirá mejorar sus experiencias e impartir capacitaciones que le ayude a la sociedad obtener nuevos conocimientos. No es necesario que escriba su nombre.

Escala evaluativa

- 4 Superó mis expectativas
- 3 Cumplió mis expectativas
- 2 Ligeramente cumplió mis expectativas
- 1 No cumplió mis expectativas

1. La información previa sobre horarios, ubicación y objetivos de las actividades fue clara y oportuna.

4	3	2	1
---	---	---	---

2. El lugar donde se realizó la actividad fue le adecuado en cuanto al tamaño, temperatura y equipos.

4	3	2	1
---	---	---	---

3. El capacitador demostró dominio de los temas tratados, argumentando con evidencias y respondiendo con claridad las preguntas planteadas.

4	3	2	1
---	---	---	---

4. El capacitador estimulo la participación, generando un ambiente cálido y motivante.

4	3	2	1
---	---	---	---

5. Los objetivos de aprendizaje fueron claros y alcanzables.

4	3	2	1
---	---	---	---

6. Los contenidos fueron presentados de forma lógica y coherente.

4	3	2	1
---	---	---	---

7. Participar de esta capacitación le apporto conocimientos relevantes para un mejor desempeño al momento de cumplir con sus tributos.

4	3	2	1
---	---	---	---

12. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS)

Sociales

Este proyecto impactará directamente a la sociedad, debido a que con la implementación del plan de capacitación los propietarios de las PYMES saldrán beneficiados por que obtendrán nuevos conocimientos y así podrán cumplir a tiempo con sus obligaciones tributarias, y a la vez el estado recaudará más ingresos para cubrir con labores sociales que en si beneficia a toda la sociedad.

Económicos

Debido a la implementación del plan de capacitación tributaria se estar ayudando a todas las PYMES de servicios del cantón La Maná y de esta manera se optimizará recursos económicos así podrán tener conocimientos para realizar ellos mismos sus declaraciones de impuestos. Por ende, el estado percibirá los recursos del presupuesto general lo que implica la inversión en el campo de la educación, salud, programas sociales, etc.

13. PRSUPUESTO

Tabla 44: Presupuesto para la elaboración del proyecto

FUENTES DE FINANCIAMIENTO				
Componentes/ Rubros	Internas			Total
	Autogestión	UTC	Comunidad	
Componente 1:				
Realizar un diagnóstico de la situación tributaria de los contribuyentes pertenecientes a las PYMES de servicios del cantón La Maná.				\$300
Actividades:				
Actividad 1: Diseño de la encuesta para el levantamiento de información de los contribuyentes que pertenecen a las PYMES de servicios del Cantón La Maná	\$65			
Actividad 2: Aplicación de la encuesta.	\$150			
Actividad 3: Tabulación y análisis de resultados.	\$85			
Componentes 2				
Identificar los problemas tributarios de las PYMES de servicios y su incidencia en la recaudación de impuestos.				\$435
Actividades:				
Actividad 1: Diseño de la encuesta con el fin de identificar	\$178			

los problemas que atraviesan las PYMES de servicios.				
Actividad 2: Aplicación de los instrumentos (encuesta)	\$120			
Actividad 3: Análisis de resultados.	\$105			
Componente 3:				
Elaborar un plan de capacitación que contribuya a mejorar el nivel de conocimiento de los contribuyentes en aspectos tributarios.				\$382
Actividad:				
Actividad 1: Diseño de un Plan de capacitación.	\$382			
Total				\$1117,00

Fuente: Estudiantes Investigadoras

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

14.1. Conclusiones

Una vez culminada la investigación de este proyecto, hemos llegado a las siguientes conclusiones:

- Mediante el diagnóstico situacional aplicado a los contribuyentes de las PYMES deservicios, se pudo identificar las falencias que tienen al momento de llevar a cabo sus declaraciones, tales como desconocimiento de las fechas que se deben declarar sus impuestos y llenado y subida del formulario en el sistema del SRI.
- De acuerdo a los resultados que se obtuvieron en la pregunta siete el 43% de las personas que se realizó el estudio no tienen conocimiento de las multas y sanciones que se aplican por no cumplir a tiempo con sus obligaciones, llegando afectar a la economía del Cantón debido a que se detectó que las PYMES de servicios están dejando de facturar aproximadamente 29.166,67 dólares lo cual afecta al presupuesto del Cantón.
- Se identificó los principales problemas por lo que atraviesan las PYMES así también las necesidades de capacitación en temas relacionados a tributación por lo que se vio la necesidad de diseñar un plan anual de capacitación tributaria que les permita mejorar su nivel de conocimiento.

14.2. Recomendaciones

Una vez culminada la investigación de este proyecto, hemos llegado a las siguientes recomendaciones:

- Los propietarios de las PYMES de servicios, deben tomar en cuenta las falencias que se detectaron por medio de la encuesta sobre los temas tributarios que abarcan la realización de su actividad económica, o a su vez contratar personal de acuerdo al grado de conocimiento de dichos temas para que de esta manera no caigan en el incumplimiento tributario.
- Debería haber más información sobre las obligaciones tributarias que deben cumplir los contribuyentes por el ente recaudador debido a que existe un porcentaje de 43% de desconocimiento de dichas obligaciones, lo que conlleva a disminuir el presupuesto del Cantón.
- Los propietarios de las PYMES de servicios asistan a la capacitación debido a que se trataran temas de suma importancia de índole tributaria donde el único objetivo es que ellos tengan un mejor desenvolvimiento al momento de cumplir con sus obligaciones tributarias.

15. BIBLIOGRAFÍA

- ANDANA.U, Víctor Hugo. (2015). *Importancia clasificación de las Pymes contador público*. Ecuador: registro N° 5.504.
- Albuquerque, F. (2018). *Conceptos básicos de economía*. Madrid: Orkestra- Instituto Vasco de Competitividad Fundación Deusto.
- Camarero, L., Del Pino, J., & Mañas, B. . (2015). *Evolucion d ela cultura tributaria cuyuntura economica y expectativas vitales*. Madrid: Jadiseño. es.
- Cleri, C. (2013). *El libro de las Pymes* . Mexico : Granica de Mexico S. A.
- Encarnación, R. F. (2016). *Procedimiento de recaudacion e inspección de los tributos*. Madrid: Editorial Tutor Formación
- Granda, C. (2017). *La importancia de las Pymes en el Ecuador*. Revista observatoto de la Economía Latinoamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Lopez, F. (2012). *La empresa explicada de forma sencilla*. Barcelona (España): Liorenc Rubio.
- Maqueda, J. (2013). *Marketing estrategico en las Pymes de servicios*. Santiago, Chile: Diaz de Santos, S.A.
- Moya, M. A. (2015). *Fundamentos de Economía*. Mexico: Probooks, S.A de C.V.
- Paez, j. (2015). *Historia de los impuestos en el Ecuador* . Guayaquil.
- Pilar, P. C. (2017). *Internalización de Pymes* . España: Ministerio de Educación de España.
- Rumin, J. M. (2013). *Tributacion: IVA y otros tributos* . Malaga - España: Interconsulting Bureau S.L.
- Servicio de Rentas Internas. (2012). *Mi guia tributaria* . Quito.

- Troya, J. (2014). Manual de derecho tributario. Ecuador : Corporacion de Estudios y publicaciones .

LINKOGRAFÍA

- Aguirre, M. (2016). Obtenido de Métodos: http://profesores.fi-b.unam.mx/jlfl/Seminario_IEE/Metodologia_de_la_Inv.pdf
- Bravo, L. (1999). *EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN GUÍA PARA SU ELABORACIÓN* . Obtenido de <http://www.smo.edu.mx/colegiados/apoyos/proyecto-investigacion.pdf>
- Codigo, U. (2018). Obtenido de https://upct.es/escueladoctorado/documentos/codigos_unesco_7809.pdf
- Córdova, M. R. (2018). *Planificación del cantón La Maná*. Obtenido de <https://docplayer.es/65009385-Canton-la-mana-provincia-de-cotopaxi-se-encuentra-en-la-zona-3-de-planificacion.html>
- Flores, V. (13 de Agosto de 2017). Obtenido de Repositorio UTC: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3878/1/T-UTC-0419.pdf>
- Gualpa, A. L. (23 de Agosto de 2015). Obtenido de Repositorio UTC: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2233/1/T-UTC-3594.pdf>
- Jaureguiberry, M. (2017). Qué es la Capacitación. Obtenido de <https://www.fio.unicen.edu.ar/usuario/segumar/Laura/material/Que%20es%20la%20Capacitaci%F3n.pdf>
- Mingarro, F. (2017). EcuRed. Obtenido de Indicadores económicos: https://www.ecured.cu/Indicadores_econ%C3%B3micos#Tipos_de_indicadores_econ.C3.B3micos
- Pastor, O. (2018). ¿Qué son y cuáles son los principales indicadores económicos? Obtenido de <https://www.rankia.cl/blog/analisis-ipsa/3965571-que-son-cuales-principales-indicadores-economicos>

- Quintero, A. (2015). Econopilar. Obtenido de Caraterísticas de la economía: <http://econopilar.com/wp-content/uploads/2015/09/Tema-01-La-economia-como-ciencia.pdf>
- Secretaria, N. d. (2013). Obtenido de Buen Vivir: <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivos-nacionales-para-el-buen-vivir>
- UTC. (2018). Obtenido de <http://www.utc.edu.ec/INVESTIGACION/Sistema-de-Investigacion/lineas-investigacion>

16. ANEXOS

Anexo 1: Hoja de vida del docente tutor



DATOS PERSONALES

APELLIDOS: DÍAZ CÓRDOVA

NOMBRES: PEDRO ENRIQUE

ESTADO CIVIL: DIVORCIADO

CEDULA DE CIUDADANÍA: 060226060-6

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: RIOBAMBA 13 DE AGOSTO DEL 1974

DIRECCIÓN DOMICILIARIA: AV. ALFONSO CHÁVEZ S/N Y CALLE MENSAJERO

TELÉFONO CONVECIONAL: 032374787 **TELÉFONO CELULAR:** 0987739070

CORREO INSTITUCIONAL: pedro.díaz06066@utc.edu.ec

TIPODE DESCAPACIDAD:

NÚMERO DE CARNET DE CONADIS:

ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS

NIVEL	TÍTULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO EN EL SENESCYT	CÓDIGO DEL CONESUP
TERCER	➤ Ing. En Banca y Finanzas	04/06/2003	➤ 1002-03-403021
CUARTO	➤ Magister en Contabilidad y Auditoría	14/05/2015	➤ 10-32-15-86060080

HISTORIAL PROFESIONAL

UNIDAD ACÁDEMICA EN LA QUE LABORA: Ciencias Administrativas

ÁREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FECHA DE INGRESO A LA UTC: Abril 2018

Anexo 2: Hoja de vida estudiantes**DATOS PERSONALES:****NOMBRE:** Andrea Nallely**APELLIDOS:** Luzardo Naranjo**CÉDULA:** 125025067-5**FEHA DE NACIMIENTO:** 15/01/1996**CORREO ELECTRÓNICO:** andrea.luzardo5@utc.edu.ec**LUGAR DE NACIMIENTO:** La Maná**NACIONALIDAD:** Ecuatoriana**ESTADO CIVIL:** Soltera**CELULAR:** 0985540818**DIRECCIÓN:** La Maná**ESTUDIOS REALIZADOS****Primaria:** Escuela Fiscal Mixta “La Maná”**Secundaria:** Instituto Técnico Agropecuario “Ciudad de Valencia”**Superior:** Universidad Técnica de Cotopaxi “Extensión La Maná”**CERTIFICADOS OBTENIDOS**

- Seminario de Auditoría Financiera Bolsa de Valores
- II Congreso Internacional de Investigación Científica UTC – L a Maná 2017

REFERENCIAS PERSONALES

Srta. Vianey Luzardo 0999520003

Sra. Carmen Naranjo 032695-155



DATOS PERSONALES:**Nombres:** Evelyn Jessenia**Apellidos:** Mendoza Alcívar**Cedula:** 125022155-1**Fecha de nacimiento:** 08/12/1993**Correo Electrónico:** evelyn.mendoza1@utc.edu.ec**Lugar de Nacimiento:** La Maná**Nacionalidad:** Ecuatoriana**Estado civil:** Casada**Celular:** 0959281589**Dirección:** La Maná**ESTUDIOS REALIZADOS****Primaria:** Escuela Fiscal “Cesar Dávila Andrade”**Secundaria:** Colegio Fiscal Carlos Luis Plaza Dañín**Superior:** Universidad Técnica de Cotopaxi “Extensión La Maná”**CERTIFICADOS OBTENIDOS**

- Seminario de Auditoría Financiera Bolsas de Valores
- II Congreso Internacional de Investigación Científica UTC- La Maná 2017

REFERENCIAS PERSONALES

Ing. Fernanda Toapanta 0995474861

Lcda. Mercedes Alcívar 0993263938

Anexo 3: Encuesta

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Objetivo: Evaluar el nivel de cumplimiento tributario de las Pymes de servicios y su incidencia económica en el cantón La Maná Provincia de Cotopaxi.

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente cada pregunta
- No escriba su nombre
- Marque con una (x) la respuesta que considere adecuada

DATOS GENERALES

Actividad del negocio: _____ **Cargo que desempeña:** _____

Nivel de educación: Primaria Secundaria Superior Cuarto Nivel

PREGUNTA

1. ¿Usted está inscrito en el Registro del RUC o del RISE?

SI () NO ()

Escoja

RUC () RISE ()

2. ¿Hace que tiempo obtuvo su registro en el RUC o RISE ?

() 0 – 5 mese

() 6 – 12 meses

() Más de un año

3. ¿El negocio al cual usted representa está obligado a llevar contabilidad?

SI () NO ()

4. ¿Conoce usted sobre sus derechos y obligaciones tributarias?

SI () NO ()

5. ¿Usted emite documentos que respalden las transacciones comerciales que realiza?

SI () NO ()

6. Si su respuesta a la pregunta anterior fue positiva ¿Qué tipo de documentos emite?

- () Facturas con Autorización del SRI
- () Facturas sin Autorización del SRI
- () Notas de Venta con Autorización del SRI
- () Notas de Venta sin Autorización del SRI

7. ¿Tiene conocimiento de las sanciones aplicadas por incumplimiento de los deberes formales tributarios?

SI () NO ()

8. ¿De las siguientes opciones, cuál usted considera que es la más importantes para cumplir con sus obligaciones tributarias?

- () Contribuir para mejorar la economía del país
- () Obligación como ciudadano
- () Para evitar pago de multas e intereses y posible clausura del negocio.
- () Obtener incentivos tributarios

9. La elaboración de declaraciones e impuestos lo realiza

- () Contador de la empresa

- Contador externo
 Cuenta Propia
 Otro Especifique _____

10. Ha existido retraso en el pago de sus obligaciones tributarias.

SI () NO ()

11. Considera que los impuestos que usted paga son

- Altos,
 Justos
 Bajos

12. Existe capacitación en el tema tributario para el personal

SI () NO ()

13.Cuál es su nivel de conocimiento de las obligaciones tributarias que debe cumplir

- Nivel alto de conocimientos
 Medio
 Bajo

14. ¿Alguna vez ha obtenido sanciones o multas por no cumplir al día con sus obligaciones tributarias?

SI () NO ()

15. Si su respuesta anterior es si ¿En qué obligación tributaria ha tenido sanciones?

- Declaración del IVA () Declaración del Impuesto de la Renta ()
 Retenciones () Otra (Indique)_____

16. ¿Cómo contribuyente cuál de estas obligaciones debe cumplir en su negocio?

Declaraciones mensuales () Declaraciones semestrales ()
 Retenciones () Otra (Indique).....

17. ¿Para la presentación de sus impuestos que es lo que más le dificulta?

- () Registro de facturas
- () Llenado de los formularios
- () Subir el formulario al sistema del SRI
- () Otro. Indique_____

18. ¿Cuál de estos temas tributarios le gustaría que sean considerados y profundizados en un plan de capacitación?

- () Deberes formales
- () RISE
- () RUC
- () Comprobantes de venta y retención
- () Declaración por internet
- () Otro Indique_____

19. ¿En qué tipo de impuesto a tenido usted dificultades o problemas?

- () Declaración del IVA
- () Declaración del Impuesto a la Renta
- () Retenciones
- () Ninguno
- () Otros Indique _____

20. ¿Por desconocimiento u omisión que porcentaje promedio ha dejado de facturar de ventas anuales?

- () 1 al 10%
- () 10 al 20%

- 20 al 50%
- Más del 50%
- Ninguno

21. Si en su respuesta anterior usted dejó de facturar por desconocimiento u omisión puede indicarnos ¿Cuál es el promedio anual que usted no ha facturado del 2014 al 2018?

- 10.000 a 40.000 anual
- 40.000 a 60.000 anual
- 60.000 a 80.000 anual
- 80.000 a 100.000 anual

22. ¿Cree usted que el incumplimiento de las obligaciones tributarias incide en la economía del Cantón?

- SI NO ¿Por qué? _____

Anexo 4: Clasificación de PYMES de Servicios

EMPRESA DE SERVICIOS		
ORDEN	NOMBRES DE LAS EMPRESAS	SEGÚN EL TAMAÑO
1	Cooperativa Occidental	Pequeña
2	Cetro de servicios Tecno FRIO	Pequeña
3	Servicontri	Pequeña
4	Servicio Tributario Integrales	Pequeña
5	Asesoría Tributaria Zamora Zamora	Pequeña
6	Su Hotel	Pequeña
7	Hotel JESED	Pequeña
8	Hotel Cristal	Pequeña
9	Hotel JOSE EZEQUIEL	Pequeña
10	Servicios de lavandería Marujita	Pequeña
11	Restaurante Costa Mar	Pequeña
12	El jardín del Marisco	Pequeña
13	El Manabita	Pequeña
14	Picantería Posorja	Pequeña
15	La casa del bolón	Pequeña
16	Rojo verde y Ajo	Pequeña
17	Parrillada José Francisco	Pequeña
18	Restaurante Don cangrejo	Pequeña
19	Restaurante la costeñita	Pequeña
20	Restaurante el Buen Sabor	Pequeña
21	Dolarazo el Carmen	Pequeña
22	Restaurante La delicia	Pequeña
23	Restaurante el Sapito	Pequeña
24	Chifa el Ecuador	Pequeña
25	Peluquería Luchita	Pequeña
26	Peluquería Karla	Pequeña
27	Peluquería La Chiquita	Pequeña
28	Peluquería y Belleza Paty	Pequeña
29	Peluquería DOS Hermanos	Pequeña
30	Peluquería San Pablo	Pequeña
31	Peluquería Estrada	Pequeña
32	Peluquería Shirley	Pequeña
33	Mana TV	Pequeña
34	Consultorio Mónica	Pequeña
35	Consultorio Marlene	Pequeña
36	Consultorio Ayala	Pequeña
37	Clínica dental	Pequeña
38	Clínica Moscoso	Pequeña
39	Gasolinera La Maná	Pequeña
40	Hotel la Central	Pequeña
41	Cyber Café	Pequeña
42	Cyber Computo La Maná	Pequeña
43	Cyber J.J.com	Pequeña
44	Cyber Mundo Office	Pequeña
45	Taller de moto Manolo	Pequeña

46	Taller de moto control el chino	Pequeña
47	Taller de motos La Maná	Pequeña
48	Taxi La Mantaxi Cerro el mirador	Pequeñas

EMPRESA DE SERVICIOS		
ORDEN	NOMBRES DE LAS EMPRESAS	SEGÚN EL TAMAÑO
49	Cooperativa Coorcotopaxi	Mediana
50	Sumak Kawsay	Mediana
51	Cooperativa Sierra Centro	Mediana
52	Cooperativa Futuro Lamanense	Mediana
53	Cooperativa Virgen de Cisne	Mediana
54	Cámara de Comercio	Mediana
55	Cooperativa Cacpeco	Mediana
56	Hotel el Internacional	Mediana
57	Hotel 5 Letras	Mediana
58	Hotel La Maná	Mediana
59	Hotel Somagg	Mediana
60	Hotel la Herradura	Mediana
61	Hotel Guanín	Mediana
62	Radio Bonita	Mediana
63	Radio La Maná	Mediana
64	Clínica Sánchez	Mediana
65	Clínica la Dolorosa	Mediana
66	Clínica Avilés	Mediana
67	Hostería Carlos Patricio	Mediana
68	Hostería el Somagg	Mediana
69	Hostería Las Pirámides	Mediana
70	Estación de servicio Sindicato de Choferes	Mediana
71	Transporte La Maná	Medianas
72	Transporte Rio San Pablo	Medianas
73	Transporte La Maná urbano	Medianas
74	Trasporte San Vicente	Medianas

75	Transporte 19 de Mayo	Medianas
76	Taxi La Mantaxi 19 de Mayo	Medianas
77	Taxi La Mantaxi Cerro el mirador	Medianas
78	Taxi La Mantaxi Marcar	Medianas
79	Transporte Pesado Oro Verde	Medianas
80	Transporte Pesado La Mánense	Mediadas
81	Compañía La Mantaxis Carlos Lozada Quintana	Mediana
82	Compañía La Mantaxis el Carmen S.A	Mediana
83	Transporte De carga pesada La Maná	Mediana

Anexo 5: Evidencia de la investigación

Descripción: Aplicación de encuesta a PYMES de servicios.



Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza

Descripción: Trabajo de campo.



Elaborado por: Andrea Luzardo y Evelyn Mendoza