



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

### **CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

#### **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**ANÁLISIS DEL CONVENIO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
CON EL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS, SOBRE EL PROYECTO "EL  
INTERCAMBIO DE COOPERACIÓN INSTITUCIONAL ENTRE EL S.R.I Y LA  
U.T.C" DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017**

Proyecto presentado previo a la obtención de título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría.

**Autor:**

Gallo Chugchilán Wilson Rolando

**Tutora:**

Ing. Razo Ascazubi Clara - MSc

**LATACUNGA – ECUADOR**

**Agosto 2018**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Wilson Rolando Gallo Chugchilán declaro ser autora del presente proyecto de investigación: **“Análisis del Convenio de la Universidad Técnica de Cotopaxi con el Servicio de Rentas Internas, sobre el proyecto "El Intercambio de Cooperación Institucional entre el S.R.I y la U.T.C" durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2017”**, siendo la Ing. Clara Razo Ascazubi tutor (a) del presente trabajo; y 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 mi exclusiva responsabilidad.

---

Wilson Rolando Gallo Chugchilán

C. I. 171825192-7

## **AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

**“Análisis del Convenio de la Universidad Técnica de Cotopaxi con el Servicio de Rentas Internas, sobre el proyecto "El Intercambio de Cooperación Institucional entre el S.R.I y la U.T.C" durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2017”**de Wilson Rolando Gallo Chugchilán, de la carrera de 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 de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Agosto, 2018

---

Ing. Clara Razo Ascazubi

C. I. 0502765316



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

---

**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN**

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas; por cuanto, al postulante: Wilson Rolando Gallo Chugchilán con el título de Proyecto de Investigación: **“Análisis del Convenio de la Universidad Técnica de Cotopaxi con el Servicio de Rentas Internas, sobre el proyecto "El Intercambio de Cooperación Institucional entre el S.R.I y la U.T.C" durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2017”** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

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

Latacunga, Agosto, 2018

Para constancia firman:

---

**Lector 1 (Presidente)**  
**Dra. Myrian Hidalgo**  
**C. I. 0502384852**

---

**Lector 2**  
**Ing. Ruth Hidalgo**  
**C.I. 0502386121**

---

**Lector 3**  
**Ing. Marlon Tinajero**  
**C. I. 0502080336**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios culminar con una etapa más de mi vida, a mi Madre porque gracias a su apoyo y comprensión cumplo mis objetivos y los puedo hacer realidad, y por último un factor muy importante “Servicio de Rentas Internas y la Universidad Técnica de Cotopaxi”, mediante el desarrollo de mi proyecto puse todo el conocimiento adquirido durante mi vida estudiantil.

De igual manera quisiera agradecer en forma especial a mi tutora por guiarme con sus conocimientos, a la vez a mis queridos maestros, por la ayuda incondicional.

*Rolando*

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto de investigación a Dios y a mi Madre. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar. A mi madre, quien a lo largo de mi vida ha velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia, por ella soy lo que soy ahora. La amo con mi vida.

*Rolando*



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

---

**TITULO: “ANÁLISIS DEL CONVENIO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI CON EL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS, SOBRE EL PROYECTO "EL INTERCAMBIO DE COOPERACIÓN INSTITUCIONAL ENTRE EL S.R.I Y LA U.T.C" DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017”**

**Autor:** Wilson Rolando Gallo Chughilán

### RESUMEN

La iniciativa de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal, es fruto de la alianza entre el sistema de Educación Superior y el SRI, con el objetivo de fortalecer la ciudadanía fiscal y promover la cultura tributaria en el país, a través de un acompañamiento técnico y personalizado de calidad que brinda el SRI a las universidades, para que con asesoría gratuita de sus docentes y estudiantes promuevan el cumplimiento voluntario y oportuno de los contribuyentes en sus obligaciones tributarias. Las alianzas de colaboración juegan un papel muy importante en el logro de los objetivos de una empresa, y más cuando están en una etapa de inicio, consolidar relaciones de cooperación a través de las diferentes figuras de asociación le permite a las empresas desarrollarse y crecer; Esta investigación buscó explorar el grado de cumplimiento del convenio firmado entre la Universidad Técnica de Cotopaxi y el Servicio de Rentas Internas en el desarrollo del presente trabajo se aplicó la metodología Cuantitativa ya que se centró en aspectos observables, ya que permitió obtener conclusiones generales sobre aspectos generales, se utilizó varias técnicas de recolección de información como: la observación, entrevistas, encuestas; las mismas que fueron aplicadas a las personas relacionadas con el objeto de estudio, de esta manera se realizó un análisis profundo del convenio, involucrando al investigador y a las partes relacionadas en esta alianza. Este trabajo dio como resultado que se cumplió a cabalidad con lo estipulado y se determinó que existe satisfacción de los contribuyentes que buscaron orientación y asesoría. Es un proyecto en total beneficio de la comunidad permitiendo que los estudiantes apliquen sus conocimientos obtenidos durante su vida estudiantil en materia contable y tributaria de acuerdo a las últimas normas vigentes en el país.

**Palabras claves:** Convenio, Tributación, IES.



# COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY

ADMINISTRATIVE SCIENCES DEPARTMENT

---

**TITLE:** "ANALYSIS OF THE RESOLUTION OF THE COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY WITH SERVICIOS DE RENTA INTERNA, ON THE PROJECT" THE EXCHANGE OF INSTITUTIONAL COOPERATION BETWEEN SRI AND UTC "DURING THE PERIOD ON JANUARY 1st TO DECEMBER 31th, 2017"

**Author:** Wilson Rolando Gallo Chugchilán

## ABSTRACT

For some time, the way in which organizations relate has changed, its structure, design and vision of organization is different now. Big and small companies, are looking for the best way to emerge, growing and getting place in a market. They don't do it alone, on the other hand, they need the collaboration of other institutions for providing which are the necessities, from capital investment, cost reduction, process experience, social recognition, brand positioning, the use of infrastructure, machinery and equipment, and another reasons. Collaborative alliances play a very important role in achieving to the objectives of a company, and more when they are in a beginning stage, consolidating cooperative relationships through the different association figures allows companies to develop and grow; this research sought to explore the degree of compliance with the agreement signed between Cotopaxi Technical University and Servicios de Renta Interna. To develop this work, was applied focused on observable aspects. The inductive method was applied to obtain general conclusions on general aspects, it was used several information gathering techniques such as: observation, interviews, surveys; the same ones that were applied to the people related to the object of study, in this way an in-depth analysis of the agreement was made, involving the researcher and the related parties in this alliance. This work gave as a result that the conditions fulfilled and it was determined that there is satisfaction of the taxpayers who sought guidance and advice in the NAF.

**Keywords:** Advice, Agreement, Institutional, Exchange, Service



## **AVAL DE TRADUCCIÓN**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

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 .....	vii
Abstract.....	viii
Aval de Traducción .....	ix
Índice de Contenidos .....	x
Índice de Tablas.....	xii
Índice de Gráficos.....	xiii
1. Información General.....	1
2. Resumen del Proyecto .....	2
3. Justificación del Proyecto.....	3
4. Beneficiarios del Proyecto.....	4
6. Objetivos.....	6
7. Actividades y sistema de tareas en relación a los objetivos planteados .....	7
8. Fundamentación científico técnica .....	8
8.1. Educación Superior.....	8
8.2. Universidad Técnica de Cotopaxi.....	9
8.3. Reseña Histórica .....	9
8.4.1. Misión.....	11
8.4.2. Visión.....	11
8.4.3. Objetivos Estratégicos .....	11
8.5. Núcleos de apoyo contable y fiscal (NAF).....	12
8.6. Convenio.....	13
8.6.1. Partes de un Convenio .....	13
8.6.2. Tipos de Convenios .....	14
8.6.3. Convenio Marco .....	14
8.6.4. Convenio Específico.....	14

8.6.5. Convenio Bilateral .....	14
8.6.6. Convenio Plurilateral .....	15
8.6.7. Carta de Intención.....	15
8.6.8. Memorándum de Entendimiento .....	15
9. Preguntas científicas .....	15
10. Metodología.....	15
11. Analisis y discusión de resultados .....	17
11.1. Análisis percepción del convenio UTC – SRI.....	17
11.2. Análisis percepción del convenio UTC – SRI funcionarios del Servicio de Rentas Internas. (Ing. Paulina Defáz encargada de Convenios).....	18
11.3. Análisis global de las entrevistas aplicadas a directivos y funcionarios de la Universidad Técnica de Cotopaxi y el Servicio de Rentas Internas. ....	19
11.4. Análisis de Satisfacción de los estudiantes que realizaron vinculación con la sociedad en el NAF en la ciudad de Latacunga.....	20
11.5. Análisis de Satisfacción de los usuarios que utilizaron los servicios del NAF en la ciudad de Latacunga. ....	21
11.6. Informe Final .....	22
12. Impactos (tecnicos, sociales, ambientales o económicos).....	23
12.1. Impacto técnico.....	23
12.2. Impacto Social .....	23
13. Conclusiones y recomendaciones .....	24
13.1. Conclusiones.....	24
13.2. Recomendaciones. ....	25
14. Presupuesto para la elaboración del proyecto.....	26
15. Cronograma de actividades .....	27
16. Bibliografía.....	28
Anexo.....	30

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Sistema de tareas en relación a los objetivos planteados.....	7
Tabla N° 2: Presupuesto .....	26
Tabla N° 3: Cronograma de actividades etapa 2 .....	27
Tabla N° 4: Usuarios Atendidos dentro del NAF.....	43
Tabla N° 5: Usuarios Atendidos dentro del NAF en las distintas actividades que se desarrollan en el mismo.....	44
Tabla N° 6: Satisfacción de los Usuarios Atendidos dentro del NAF en los servicios recibidos. ....	45
Tabla N° 7: Satisfacción de los Usuarios Atendidos dentro del NAF.....	45
Tabla N° 8: Instalaciones del NAF.....	46
Tabla N° 9: Capacitación aspectos tributarios y contables .....	47
Tabla N° 10: Quien es el funcionario responsable de las actividades del .....	48
Tabla N° 11: Los conocimientos en materia tributaria son actualizados permanentemente. ....	49
Tabla N° 12: Calificación de conocimientos.....	50
Tabla N° 13: Capacitaciones Recibidas.....	51
Tabla N° 14: Eventos promocionales UTC - SRI.....	52
Tabla N° 15: Actividades ejecutadas por el NAF.....	53
Tabla N° 16: El SRI ha proporcionado material de carácter informativo .....	54
Tabla N° 17: Las instalaciones del NAF .....	55
Tabla N° 18: La infraestructura, mobiliario, equipo tecnológico que utiliza.....	56
Tabla N° 19: Conocimientos en materia tributaria.....	57
Tabla N° 20: Apoyo de un docente responsable del NAF.....	58
Tabla N° 21: Servicio tributario – contable gratuito SRI - UTC.....	59
Tabla N° 22: Tipos de servicios usted ha recibido en el NAF .....	60
Tabla N° 23: Atención que ha recibido en el NAF.....	61

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Usuarios Atendidos dentro del NAF.....	43
Gráfico N° 2: Satisfacción de los Usuarios Atendidos dentro del NAF.....	45
Gráfico N° 3: Instalaciones del NAF.....	46
Gráfico N° 4: Capacitación aspectos tributarios y contables .....	47
Gráfico N° 5: Quien es el funcionario responsable de las actividades del .....	48
Gráfico N° 6: Los conocimientos en materia tributaria son actualizados permanentemente. .....	49
Gráfico N° 7: Calificación de conocimientos.....	50
Gráfico N° 8: Capacitaciones recibidas.....	51
Gráfico N° 9: Eventos promocionales UTC - SRI .....	52
Gráfico N° 10: Actividades ejecutadas por el NAF .....	53
Gráfico N° 11: El SRI ha proporcionado material de carácter informativo .....	54
Gráfico N° 12: Las instalaciones del NAF.....	55
Gráfico N° 13: La infraestructura, mobiliario, equipo tecnológico que utiliza.....	56
Gráfico N° 14: Conocimientos en materia tributaria.....	57
Gráfico N° 15: Apoyo de un docente responsable del NAF .....	58
Gráfico N° 16: Servicio tributario – contable gratuito SRI - UTC.....	59
Gráfico N° 17: Tipos de servicios usted ha recibido en el NAF .....	60
Gráfico N° 18: Atención que ha recibido en el NAF .....	61

## **1. INFORMACIÓN GENERAL**

### **Título del Proyecto:**

"Análisis del convenio de la Universidad Técnica de Cotopaxi con el Servicio de Rentas Internas, sobre el proyecto "EL INTERCAMBIO DE COOPERACIÓN INSTITUCIONAL ENTRE EL S.R.I Y LA U.T.C" durante el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2017."

### **Fecha de inicio:**

Octubre del 2017

### **Fecha de finalización:**

Agosto del 2018

### **Lugar de ejecución:**

Provincia Cotopaxi, Cantón Latacunga

### **Facultad que auspicia:**

Facultad de Ciencias Administrativas

### **Carrera que auspicia:**

Carrera de Contabilidad y Auditoría

### **Proyecto de investigación vinculado:**

El intercambio de cooperación institucional entre el S.R.I y la U.T.C durante el periodo comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2017.

### **Área de Conocimiento**

Tributación.

### **Línea de investigación:**

Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social.

### **Sub líneas de investigación de la Carrera:**

Tributación

## 2. RESUMEN DEL PROYECTO

Este proyecto de investigación se centró en el análisis del convenio establecido entre la Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC) y el Servicio de Rentas Internas (SRI) mediante la creación del proyecto Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), como centro gratuito y difusión del conocimiento contable y tributario, mismo que tiene como finalidad instruir a los contribuyentes no obligados a llevar contabilidad y microempresarios sobre el sentido social de tributar y el cumplimiento de sus deberes formales. Se examinó el nivel de cumplimiento del convenio "SRI" y "LA UNIVERSIDAD" para el asesoramiento en materia contable y tributaria en el cantón Latacunga durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2017.

El desarrollo de la investigación se llevó a cabo en base a un estudio y revisión del convenio realizado entre el Servicio de Rentas Internas (SRI) y la Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC) a fin de determinar el beneficio directo que generó este acuerdo a los contribuyentes que acudieron a solicitar sus servicios durante el periodo fiscal 2017.

Los beneficiarios directos de esta investigación sin duda alguna son: Los contribuyentes quienes recibieron asesoría de forma gratuita y oportuna evitando el pago de multas y sanciones a la Administración Tributaria. Por otra parte, la Universidad Técnica de Cotopaxi y los estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría que prestaron su contingente mediante la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos durante su preparación profesional a través de sus servicios en el (NAF).

La metodología que se utilizó para la ejecución del proyecto es la cuantitativa porque permitió describir cada una de las características, el método aplicado fue el inductivo, porque se detalló los sucesos que motivaron a realizar este convenio para beneficio de la comunidad y se obtuvo conclusiones generales que permitieron alcanzar el objetivo de este trabajo.

Para la recolección de datos se aplicó entrevistas a las autoridades de la Universidad Técnica de Cotopaxi así como al personal encargado de esta alianza en el Servicio de Rentas Internas, lo que evidencio que en las dos partes existió cumplimiento y complacencia de haber unido esfuerzos, se estructuraron encuestas a los usuarios que frecuentaron el (NAF) a fin de identificar el nivel de cumplimiento de las cláusulas establecidas en el convenio, se prescribió

el grado de satisfacción de los contribuyentes al recibir el servicio, además se comprobó que los estudiantes que realizaron la vinculación en el Centro de Apoyo Contable y Fiscal pusieron en práctica lo aprendido en las aulas universitarias y recibieron capacitaciones constantes para poder servir a la sociedad.

### **3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

El presente proyecto de investigación pretende analizar el nivel de cumplimiento del convenio establecido entre la UTC - SRI y el grado de satisfacción de los usuarios y de las partes que se relacionan en el convenio durante el período comprendido 1 de enero al 31 de diciembre del 2017.

La investigación pretende identificar los beneficios de la alianza entre el Sistema de Educación Superior y la Administración Tributaria a fin de fortalecer la cultura tributaria, fomentar el cumplimiento voluntario y oportuno de las obligaciones de los contribuyentes, ya que en el país se han constituido varios centros de información tributaria y contable que brindan atención gratuita a personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y microempresarios.

Esta indagación será una herramienta trascendente para la Administración Tributaria, por medio de la información recopilada se podrá visualizar cuales son los deberes formales en los que los contribuyentes tienen inconvenientes, si se toma medidas correctas podrán generar conciencia para impulsar la cultura tributaria en los sujetos pasivos del sector. La Universidad Técnica de Cotopaxi se beneficiará con la información recopilada para evidenciar el grado de satisfacción de los usuarios en relación al servicio que oferta dicho convenio y medir el desempeño de los futuros profesionales contables.

El aporte de esta investigación se enfoca en determinar el número de contribuyentes satisfechos con los servicios que otorga el convenio UTC – SRI. Actualmente la administración tributaria cuenta con 1 centros de apoyo (NAF) en la Ciudad de Latacunga que está ubicado a 100 metros del (SRI) el cual atenden dio el 2017 más de 8.715,00 usuarios entre ellos personas de la tercera edad y discapacitados, por lo tanto a nivel nacional está en funcionamiento 20 convenios suscritos con diversas instituciones de educación superior del país, donde se han atendido a más de 120.567,00 ciudadanos y contribuyentes.



#### **4 BENEFICIARIOS DEL PROYECTO**

##### **Beneficiarios Directos:**

- Contribuyentes no obligados a llevar contabilidad de la Provincia de Cotopaxi.
- Sociedad, quienes requieran de los servicios que brindan los estudiantes de la (UTC) en convenio con el SRI.

##### **Beneficiarios Indirectos:**

- Estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Servicio de Rentas Internas

#### **5 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Los países, han fomentado durante largo tiempo el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas nacionales (PYMES). Lo han hecho, con un mayor o menor grado de intervención, reconociendo la enorme importancia de este sector empresarial en términos de empleo, el crecimiento y el desarrollo social que alcanzan a representar en sus respectivas economías. La forma como los estados asumen la importancia de este sector puede observarse en la diversidad de políticas e instrumentos de desarrollo empresarial que promueven e implementan; en general, estas políticas buscan reforzar el aparato productivo existente para lograr su adecuada inserción en los mercados internacionales, particularmente frente a la perspectiva de tratados internacionales como los que actualmente Ecuador negocia.

A través de una política fiscal el Estado siempre ha pretendido lograr una economía social justa con todos los ciudadanos ecuatorianos, se ha buscado alcanzar estabilidad económica en la cual los precios de los bienes y servicios existentes puedan equilibrar la balanza de pagos, pero lamentablemente esto no se ha conseguido ya que no todos los sujetos pasivos tienen la misma capacidad contributiva con el estado, ni asumen sus deberes formales con responsabilidad.

La provincia de Cotopaxi situada en el centro del país es uno de los más importantes centros administrativos, económicos, financieros y comerciales. El desarrollo de la industria en la

provincia, se basa en las destrezas manuales de sus habitantes, las actividades principales son el comercio, la ganadería, la industria, la agricultura, en los últimos tiempos ha decaído debido a las amenazas de una posible erupción del volcán, razón por la cual muchos de los contribuyentes no logran cumplir a tiempo con el pago de sus tributos.

Los contribuyentes actualmente no toman total compromiso con sus obligaciones tributarias, el cantón Latacunga es uno de los sectores más comerciales de la provincia de Cotopaxi, donde se ha podido observar todo tipo de actividad económica, pero de igual manera es uno de los sectores que más incurren en el incumplimiento de los deberes formales debido al bajo movimiento económico actual, o desconocimiento por parte de los sujetos pasivos, razones por las cuales no pueden aportar a tiempo con el pago de sus impuestos.

El Servicio de Rentas Internas cumpliendo su objetivo que es el de impulsar una administración tributaria moderna y profesional que mantenga una relación responsable y transparente con la sociedad mediante la concientización, promoción la persuasión y la exigencia del cumplimiento de las obligaciones tributarias en el marco de los principios y valores, de manera que se asegure una efectiva recaudación destinada al fomento de la cohesión social.

El ente regulador tributario del Ecuador a través de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal busca brindar asesorías contables y tributarias a los usuarios no obligados a llevar contabilidad, sin costo alguno, donde se pretende establecer alianzas estratégicas con las principales Instituciones de Educación Superior del país, tomando como manifiesto la vinculación de los futuros profesionales contables con la sociedad y por ende cumplir con su objetivo.

Es necesario que la Universidad Técnica de Cotopaxi al contar con un NAF analice y evalúe el nivel de cumplimiento del convenio establecido con el SRI, determinando así el grado de satisfacción de los usuarios y de las partes que se relacionan en el acuerdo durante el período comprendido 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2017.

## **6 OBJETIVOS**

### **6.1 OBJETIVO GENERAL**

- Analizar el nivel de cumplimiento de las cláusulas inmersas en el convenio para determinar el grado de satisfacción de la ejecución del mismo entre la Universidad Técnica de Cotopaxi y el Servicio de Rentas Internas durante el periodo 2017.

### **6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Identificar las bases teóricas mediante fuentes bibliográficas para el sustento documental del proyecto.

- Determinar el nivel de cumplimiento de las cláusulas establecidas en el convenio interinstitucional por parte de la Universidad Técnica de Cotopaxi y el Servicio de Rentas Internas.
- Analizar el nivel de satisfacción de los contribuyentes en relación al servicio proporcionado por el convenio entre la Universidad Técnica de Cotopaxi y el Servicio de Rentas Internas.

## 7 ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

**Tabla N° 1:** Sistema de tareas en relación a los objetivos planteados

<b>Objetivo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Resultado de la Actividad</b>	<b>Descripción de la actividad (técnicas e instrumentos)</b>
Identificar las bases teóricas mediante fuentes bibliográficas para el sustento documental del proyecto.	Consultar fuentes fiables de información. Analizar varios artículos referentes científicos que aporten al desarrollo del tema.	Información necesaria y sustentada.	Técnicas como la lectura comprensiva, observación permitirán captar de una manera correcta la información
Determinar el nivel de cumplimiento de las cláusulas establecidas en el convenio interinstitucional por parte de la Universidad Técnica de Cotopaxi y el Servicio de Rentas Internas.	Revisión del convenio (UTC-SRI)	Identificación de fortalezas y debilidades del convenio UTC – SRI	Lectura comprensiva del convenio Entrevistas Encuestas
Analizar el nivel de satisfacción de los contribuyentes en relación al servicio proporcionado por el convenio entre la Universidad Técnica de Cotopaxi y el Servicio de Rentas Internas.	Recopilación de información.	Informe de satisfacción del proyecto tomando en cuenta el grado de satisfacción de los contribuyentes que utilizaron los servicios en el NAF.	Estructura de indicadores. Determinación del grado de satisfacción Elaboración del informe con conclusiones y recomendaciones.

**Elaborado por:** El investigador

## **8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA**

### **8.1 Educación Superior**

El tema de la educación superior universitaria tiene especial vigencia. Los países son conscientes del papel de la educación en el desarrollo, porque un pueblo cuyos ciudadanos tienen igualdad de oportunidades educativas y que pueden seguir educándose a lo largo de toda su vida, será un pueblo libre; capaz de tomar sus propias decisiones, construir una sociedad democrática y desarrollar ciencia y tecnología al servicio de todos. Sólo así, los países tendrán ciudadanos que seguirán un proceso creciente de desarrollo científico y tecnológico que determinará una expansión de sus actividades y el aprovechamiento de todas sus potencialidades.

La Educación Superior según la (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR , 2008) en el Art. 351 establece que “el Sistema de Educación Superior estará articulado al sistema nacional de educación y al Plan Nacional de Desarrollo; la ley establecerá los mecanismos de coordinación del Sistema de Educación Superior con la Punción Ejecutiva. Este sistema se regirá por los principios de autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades. Calidad pertinencia, integralidad, autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento, en el mareo del diálogo de saberes pensamiento universal y producción científica tecnológica global”.

En la (LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR , 2010) según el :Art. 3.- Fines de la Educación Superior.- La educación superior de carácter humanista, cultural y científica constituye un derecho de las personas y un bien público social que, de conformidad con la Constitución de la República, responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos.

Art. 4.- Derecho a la Educación Superior.- El derecho a la educación superior consiste en el ejercicio efectivo de la igualdad de oportunidades, en función de los méritos respectivos, a fin de acceder a una formación académica y profesional con producción de conocimiento pertinente y de excelencia.

## **8.2 Universidad Técnica de Cotopaxi**

La Educación Superior es cambiante, evoluciona cada día es mucho más competitivo y exigente, la Universidad Técnica de Cotopaxi se distingue por la calidad de sus servicios, el profesionalismo de su gente y la manera en que forman estudiantes con conocimientos superlativos y competitivos consolidando un compromiso en la forma de trabajar y de comportarse.

La Universidad Técnica de Cotopaxi es una institución de educación superior, con personería jurídica de Derecho Público, autónoma, laica, sin fines de lucro, creada mediante Ley promulgada en el Registro Oficial N° 618 del 24 de enero de 1995 con domicilio en la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi, Republica del Ecuador, teniendo como objetivo fundamental contribuir en la satisfacción de las demandas de formación y superación profesional, en el avance científico – tecnológico y en el desarrollo cultural, universal y ancestral de la población ecuatoriana para lograr una sociedad solidaria, justa, equitativa y humanista.

## **8.3 Reseña Histórica**

Según (Caillagua & Untuña , 2012), en Cotopaxi el anhelado sueño de tener una institución de Educación Superior se alcanza el 24 de enero de 1995. Las fuerzas vivas de la provincia lo hacen posible, después de innumerables gestiones y teniendo como antecedente la Extensión que creó la Universidad Técnica del Norte. El local de la UNE-C fue la primera morada administrativa; luego las instalaciones del colegio Luis Fernando Ruiz que acogió a los entusiastas universitarios; posteriormente el Instituto Agropecuario Simón Rodríguez, fue el escenario de las actividades académicas: para finalmente instalarnos en casa propia, merced a la adecuación de un edificio a medio construir que estaba destinado a ser Centro de Rehabilitación Social. En la actualidad son cinco hectáreas las que forman el campus y 82 las del Centro Experimentación, Investigación y Producción Salache.

Se ha definido con claridad la postura institucional ante los dilemas internacionales y locales; somos una entidad que por principio defiende la autodeterminación de los pueblos, respetuosos de la equidad de género.

Se ha declarado antimperialistas ya que se rechazado frontal mente frontalmente la agresión globalizadora de corte neoliberal que privilegia la acción fracasada economía de libre mercado, que impulsa una propuesta de un modelo basado en la gestión privada, o trata de matizar reformas a la gestión pública, de modo que adopte un estilo de gestión empresarial. En estos 15 años de vida institucional la madurez ha logrado ese crisol emancipador y de lucha en bien de la colectividad, en especial de la más apartada y urgida en atender sus necesidades. El nuevo reto institucional cuenta con el compromiso constante de sus autoridades hacia la calidad y excelencia educativa.

La Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi forma estudiantes competitivos y comprometidos con el desarrollo del país, con conocimientos científicos y tecnológicos, con principios y valores, que respondan a las necesidades del sector público y privado y el bienestar de toda la comunidad.

La Facultad de Ciencias Administrativas con sus carreras de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, Gestión de la Información Gerencial y Administración de Empresas forman día a día profesionales de excelencia, con una sólida formación en lo teórico y en lo práctico para que los señores y señoritas estudiantes puedan desarrollar proyectos, implementar sistemas contables y asesoramientos comerciales en todos los campos debiendo ser los mismos económicamente rentables , sin dejar de lado la formación en ética profesional que se aplicará en cada uno de los campos que los mismos desempeñen.

Es así que, como parte de la formación de sus estudiantes establece convenios como el de Cooperación entre la UTC – SRI N° 256 firmado el 13 de marzo del 2014, denominado el “SRI” y “LA UNIVERSIDAD” donde tiene como objetivo propiciar la creación del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) para difundir el conocimiento contable y tributario dando a conocer sobre el sentido social de los impuestos y el cumplimiento de los deberes a los cuales están expuestos como contribuyentes.

#### **8.4 Servicio de Rentas Internas (SRI)**

En el sitio web del Servicio de Rentas Internas se expone que la Institución 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. Desde su

creación se ha destacado por ser una institución independiente en la definición de políticas y estrategias de gestión que han permitido que se maneje con equilibrio, transparencia y firmeza en la toma de decisiones, aplicando de manera transparente tanto sus políticas como la legislación tributaria.

Durante los últimos años se evidencia un enorme incremento en la recaudación de impuestos. Entre los años 2000 y 2006 la recaudación fue de 21.995 millones; mientras que en el período comprendido entre 2007 y 2013 la recaudación se triplicó, superando 60.000 millones de dólares. La cifra alcanzada por el SRI no se debe a reformas tributarias sino a la eficiencia en la gestión de la institución, a las mejoras e implementación de sistemas de alta tecnología, desarrollo de productos innovadores como la Facturación Electrónica, SRI móvil, servicios en línea, reducción de costos indirectos a la ciudadanía y el afianzamiento de la cultura tributaria, además del incremento significativo de contribuyentes.

¡Hacerle bien al país!, es el slogan que identifica a la institución y que ha sido desde el 2007 el estandarte de la lucha continua contra la evasión y las malas prácticas tributarias, y de la búsqueda de la mejora continua en beneficio de los contribuyentes y del país. (SRI, 2018)

#### **8.4.1 Misión**

Gestionar la política tributaria, en el marco de los principios constitucionales, asegurando la suficiencia recaudatoria destinada al fomento de la cohesión social.

#### **8.4.2 Visión**

Ser al 2019, una institución reconocida por su alto grado de innovación y calidad de servicios dirigidos a la ciudadanía, facilitando el cumplimiento tributario con el fin de mejorar la contribución tributaria y reducir la evasión y elusión fiscal.

#### **8.4.3 Objetivos Estratégicos**

1. Incrementar el cumplimiento voluntario a través de la asistencia y habilitación al ciudadano.
2. Incrementar la efectividad en los procesos legales, de control y de cobro.



3. Incrementar las capacidades y conocimientos de la ciudadanía acerca de sus deberes y derechos fiscales.
4. Incrementar la Eficiencia Operacional en el SRI.
5. Incrementar el uso eficiente del presupuesto en el SRI.
6. Incrementar el desarrollo del talento humano en el SRI.

### **8.5 Núcleos de apoyo contable y fiscal (NAF)**

En el sitio web del Servicio de Rentas Internas se indica que son centros de información tributaria y contable que brindan atención gratuita a las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y microempresarios. Estos puntos de información se encuentran ubicados en algunas instituciones de educación superior del país a través de la firma de convenios de cooperación interinstitucional.

Desde el año 2015 el SRI impulsa la implementación de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) en las instituciones de educación superior del país a través de la firma de convenios de cooperación interinstitucional. Los NAF son centros de información tributaria y contable que brindan atención gratuita a personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y microempresarios. (SRI)

Los estudiantes de las carreras administrativas y contables brindan atención, apoyo y guía a los ciudadanos bajo la supervisión de docentes. Tanto estudiantes como docentes son capacitados continuamente sobre distintas temáticas tributarias por servidores del SRI, a fin de garantizar la calidad de la información que se proporciona.

Es importante indicar que los NAF no son Centros de atención del SRI, sino núcleos de apoyo contable y tributario GRATUITO de carácter informativo.

Desde el año 2015 el Servicio de Rentas Internas (SRI) impulsa la implementación de los **Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF)** en las instituciones de educación superior del país a través de la firma de convenios de cooperación interinstitucional.

Los NAF son centros de información tributaria y contable que brindan atención gratuita a **personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y microempresarios**. Los estudiantes de las carreras administrativas y contables brindan atención, apoyo y guía a los

ciudadanos bajo la supervisión de docentes. Tanto estudiantes como docentes son capacitados continuamente sobre distintas temáticas tributarias por servidores del SRI, a fin de garantizar la calidad de la información que se proporciona.

Es importante indicar que los NAF no son Centros de Atención del SRI, sino oficinas de apoyo contable y tributario gratuito de carácter informativo.

En este sentido, la comunidad se beneficia directamente al recibir información contable y tributaria de manera gratuita, indispensable para el desarrollo eficiente y oportuno de las actividades económicas y el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

Los principales servicios que se brindan en los NAF son:

- Información general contable y para la presentación oportuna de obligaciones y trámites tributarios (RUC, facturación, declaraciones y anexos, vehículos, etc.)
- Información general sobre obligaciones tributarias pendientes.
- Información general sobre el Régimen Impositivo Simplificado (RISE).
- Información general sobre medios de pago de impuestos y deudas tributarias.
- Información general sobre devolución de impuestos a Adultos Mayores y Discapacitados.
- Información general para la utilización de los servicios en línea del SRI.

## **8.6 Convenio**

Un convenio es un acuerdo de voluntades entre dos o más personas o instituciones. Por otro lado, se entiende por convenio de cooperación interinstitucional a todo acto celebrado entre una institución y otras personas jurídicas de derecho público o privado, nacionales o extranjeras y cuya finalidad es aprovechar mutuamente sus recursos o fortalezas. (UNP Oficina Central de Cooperación, 2017)

### **8.6.1 Partes de un Convenio**

Contiene las siguientes partes o elementos:

1. Nombres y domicilio.
2. Objetivo: General y/o específico.
3. Plazo o duración.

4. Operatividad.
5. Rescisión.
6. Financiación: posibilidades presupuestarias.
7. Anexos o planes de trabajo.
8. Resolución de conflictos.

### **8.6.2 Tipos de Convenios**

#### **8.6.3 Convenio Marco**

Es un acuerdo por el que se crea un espacio de colaboración común entre las partes firmantes, que posteriormente, se concretará en acciones determinadas; a través de la firma de convenios específicos. El fin del Acuerdo Marco es declarar la intención de las instituciones firmantes de colaborar conjuntamente, para lo que queda establecida una Comisión Mixta que desarrollará las acciones.

En la regulación básica se especificará:

1. Expresa voluntad de cooperación.
2. No incluyen acciones concretas a realizar.
3. No genera obligaciones económicas entre las partes.
4. Los miembros de la Comisión Mixta de Coordinación, encargada de desarrollar programas concretos de colaboración entre ambas partes y de someter a los órganos rectores de ambas las propuestas para que se tramiten como convenios específicos.

#### **8.6.4 Convenio Específico**

Son convenios cuyo objetivo es establecer actividades específicas de un área académica, científica y/o administrativa en particular, con la finalidad de facilitar la ejecución del convenio. Estos convenios se celebran porque las partes signatarias focalizan la cooperación específicamente para fortalecer áreas complementarias.

#### **8.6.5 Convenio Bilateral**

Son convenios que tienen dos partes suscriptoras del instrumento. Se genera un vínculo de reciprocidad entre las partes sobre objetivos e intereses compartidos.

### **8.6.6 Convenio Plurilateral**

Son convenios que tienen tres o más partes signatarias; y dicho acuerdo es constitutivo de una nueva estructura institucional independiente y diferente de cada uno de los miembros que pasan a integrarla. Los tipos de estructuras que se pueden crear son:

1. Grupo de Universidades.
2. Asociación de Universidades.
3. Red de Universidades.

### **8.6.7 Carta de Intención**

Documento que describe las bases de un futuro acuerdo que se formalizará con la suscripción de un convenio.

### **8.6.8 Memorándum de Entendimiento**

Documento que establece un acuerdo menos formal, no obligatorio, en el que se fijan pautas para un entendimiento preliminar entre las partes, y que manifiestan intención de celebrar un futuro convenio de cooperación. (UNP Oficina Central de Cooperación, 2017)

## **9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS**

- ¿Cuáles son las bases teóricas para sustentar el proyecto?
- ¿Cómo se determinará el cumplimiento del convenio interinstitucional?
- ¿Cómo se analizará el grado de satisfacción de los usuarios de los usuarios del NAF?

## **10. METODOLOGÍA**

La metodología cuantitativa. Se centra en los aspectos cuantificables, y utiliza la estadística para el análisis de los datos. Por cuanto esta permite describir las características fundamentales del problema de estudio, siendo de mucha utilidad debido que facilita el proceso de recopilación de la información necesaria para analizar el comportamiento de los contribuyentes y su satisfacción frente a los servicios recibidos en cuanto a materia contable y

tributaria se refiere en la ciudad de Latacunga dentro del cumplimiento de los deberes formales. Con esta metodología queda demostrada a través de una muestra proporcional al total de la población que ocupa este servicio la satisfacción de los contribuyentes tienen de los conocimientos de los señores y señoritas estudiantes que han brindado su servicio para la satisfacción de sus requerimientos todo esto es posible mediante el convenio de la Universidad Técnica de Cotopaxi a través del Proyecto “UTC-SRI” que se mantiene al servicio de toda la comunidad cotopaxense.

### **Diseño Metodológico**

**Entrevista.-** Consiste en la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio (investigado) para este proyecto de investigación se entrevistó a las siguientes personas: Ing. MBA. Cristian Tinajero, Rector UTC; Eco. MBA. Guido Santamaría, Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Ing. MGs. Efrén Montenegro, Director de la Carrera de Contabilidad y Auditoría y a la Ing. Paulina Defáz, Coordinadora del Convenio de Vinculación con la Sociedad UTC – SRI; a fin de adquirir respuestas verbales directas a las interrogantes planteadas sobre el tema propuesto además su aplicación es útil debido a que facilita la obtención de conocimientos de manera directa desde la fuente.

**Cuestionario.-** Es un conjunto de preguntas normadas dirigidas a la usuarios y estudiantes que brindan sus servicios con el fin de conocer opiniones acerca del servicio que los estudiantes ofrecen en estas instalaciones y de esta manera definir el instrumento que se utilizará el mismo que consta de un cuestionario de 10 preguntas cerradas, el mismo se aplicó a los contribuyentes que están registrados como usuarios dentro del NAF.

## **11. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **11.1 Análisis percepción del convenio UTC – SRI por parte de las autoridades de la Universidad Técnica de Cotopaxi (MBA. Ing. Fabricio Tinajero Rector, Econ. McS. Guido Santamaría Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Mgs. Ing. Efrén Montenegro Director de la Carrera de Contabilidad y Auditoría)**

El convenio es de gran relevancia dentro de las alianzas estratégicas, ya que permiten afianzar su relación y vinculación con la sociedad reflejando así la importancia de la Universidad y sus profesionales en cada una de las instituciones públicas o privadas. Esta alianza firmada con el Servicio de Rentas Internas es muy importante dado que se está cumpliendo con el objetivo de brindar asesoría tributaria a los usuarios que acuden a esta entidad de control, ha permitido que los estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría demuestren los conocimientos adquiridos en las aulas universitarias.

El servicio que ofrece es un beneficio otorgado a los contribuyentes de forma gratuita que tienen problemas en el manejo de la plataforma para el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Este acuerdo es relevante debido a que permite la interacción que tiene el estudiante con el medio que se desenvolverá como futuro profesional además refleja el trabajo académico que los docentes realizan a lo largo de su carrera estudiantil.

Esta alianza se está desarrollando a satisfacción, debido que se cumple con las responsabilidades consideradas en el convenio además dentro del NAF se encuentra un docente como responsable de la supervisión del trabajo que realizan los estudiantes en el NAF. (ANEXO1-2-3)

## **11.2 Análisis percepción del convenio UTC – SRI funcionarios del Servicio de Rentas Internas. (Ing. Paulina Defáz encargada de Convenios)**

Se ha trabajado con todo lo establecido en esta alianza porque participan personas profesionales encargadas de velar por el cumplimiento del mismo y de verificar la satisfacción de los usuarios que hacen uso diario del centro.

Constantemente se realiza capacitaciones tanto a docentes como a estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi de la carrera de Contabilidad y Auditoría en cada periodo de transición para que puedan afrontar los retos contables y tributarios en forma ágil y eficiente.

El Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal está enfocado a brindar servicios gratuitos a personas no obligadas a llevar contabilidad con el fin de cumplir sus obligaciones a tiempo. La responsable del SRI con respecto al NAF se encuentra totalmente satisfecha ya que las autoridades como docentes tutores encargados de los señores estudiantes que realizan vinculación con la sociedad demuestran tener un gran interés y profesionalismo al momento de realizar sus actividades brindando un buen servicio a la comunidad que frecuenta el NAF.

El NAF brinda sus servicios a todos los contribuyentes principalmente a los obligados a no llevar contabilidad y tributación, de la misma manera a todas aquellas personas que tienen dudas sobre el área contable, ofertando sus servicios sin excepción es decir a toda la comunidad en general. (ANEXO 4)

### **11.3 Análisis global de las entrevistas aplicadas a directivos y funcionarios de la Universidad Técnica de Cotopaxi y el Servicio de Rentas Internas.**

Luego de haber conocido los criterios de las autoridades y funcionarios de la UTC y del SRI se puede manifestar que el convenio es importante para las partes debido que permite concretar una alianza estratégica entre instituciones reflejando la cooperación y la unión de esfuerzos para alcanzar los objetivos trazados que se enfocan en brindar asesoría contable tributaria de forma gratuita a las personas naturales no obligadas a llevar Contabilidad dentro de la provincia con el fin de que no incurran en el incumpliendo de sus obligaciones tributarias, debido a la falta de conocimiento en el manejo de la información financiera y tributaria.

Los directivos y funcionarios relacionados con el convenio manifestaron que existe satisfacción ha cumplido con lo estipulado dentro del convenio firmado, existiendo personas profesionales en las dos instituciones para la vigilancia y control, de las actividades desarrolladas dentro del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) asegurando la calidad del servicio proporcionado.

Se ha cumplido al 100% con el objetivo del NAF que fue proporcionar la creación del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal en la Universidad Técnica de Cotopaxi, como centro gratuito y difusión del conocimiento contable y tributario, sirvió para instruir al contribuyente sobre el sentido social de los impuestos y el cumplimiento de sus deberes formales. Los estudiantes también han sido beneficiarios del acuerdo, debido se logró poner en práctica todo lo aprendido a lo largo de su formación profesional, ayudando a que se familiaricen con la atención al cliente y la solución de problemas reales y su desarrollo en el campo laboral. (ANEXO 1-2-3-4)



#### **11.4 Análisis de Satisfacción de los estudiantes que realizaron vinculación con la sociedad en el NAF en la ciudad de Latacunga.**

Conforme al Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Servicio de Rentas Internas y la Universidad Técnica de Cotopaxi, se da por iniciado el proyecto Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) el cual busca que los estudiantes de pregrado de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, de la Facultad de Ciencias de la Administración apliquen los conocimientos adquiridos durante su vida estudiantil, en materia Contable y Tributaria, y con esto proporcionar ayuda y soporte gratuito a las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad fomentando sobre el sentido social de los impuestos y el cumplimiento de sus deberes formales como contribuyente.

Además los estudiantes de la UTC que participan en el NAF, tiene el asesoramiento continuo de un docente y del responsable del Servicio de Rentas Internas (SRI) quienes llevan adelante las capacitaciones con temas relacionados con el cumplimiento de obligaciones y beneficios para el contribuyente.

En este sentido, la comunidad se beneficia directamente al recibir información contable y tributaria de manera gratuita indispensable para el desarrollo eficiente y oportuno de las actividades económicas y el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, la UTC afianza su compromiso de vinculación con la colectividad como parte de su responsabilidad social y la Administración Tributaria expande el conocimiento tributario. (ANEXO 5)

### **11.5 Análisis de Satisfacción de los usuarios que utilizaron los servicios del NAF en la ciudad de Latacunga.**

Considerando la atención brindada en el NAF los usuarios en su mayoría se encuentran muy satisfechos de los conocimientos contables y tributarios, atención y servicio brindado por los estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi el control y evaluación por parte de los docentes permitiendo que los estudiantes brinden un mejor asesoramiento a los usuarios que visitan el NAF.

La UTC ha considerado que las instalaciones sean adecuadas para el funcionamiento y se encuentran ubicados cerca Servicio de Rentas Internas contando con estudiantes siempre dispuestos y capacitados para el asesoramiento contable y tributario de acuerdo a las normas vigentes del país.

La publicidad del NAF se ha dado principalmente por redes sociales por ser un medio de gran impacto y alcance además medios impresos “boletines” que está dirigido a personas de mayor edad en las que no tienen alcance a redes sociales así se llega a la mayoría de los contribuyentes sin embargo se debe trabajar en la misma para incrementar el número de usuarios atendidos. (ANEXO 6)

## 11.6 Informe Final

Durante el año 2017 en el Núcleo de apoyo Contable y Fiscal se tuvo la visita de 8715 usuarios que requirieron la ayuda de asesoría en la parte contable y tributaria los contribuyentes que son personas naturales no obligadas a llevar Contabilidad, los meses donde hubo mayor atención son los meses de enero, marzo y diciembre debido a que en los meses de Enero y diciembre respectivamente se realizan las Declaraciones Semestrales de IVA y en el mes de marzo la declaración de impuesto a la renta. En el NAF se atendieron a los contribuyentes a sustentar sus inquietudes y asesoran en distintos deberes tributarios para el cumplimiento de sus obligaciones las mismas que fueron datos obtenidos de 8204 usuarios aducen que la atención recibida en el NAF fue muy satisfactoria, 40 satisfactoria, 13 contribuyentes han manifestado que fue poco satisfactoria y apenas 8 de ellos dicen que su atención fue poco satisfactoria. Esto en porcentajes significa que de 8715 usuarios atendidos en el NAF, el 94 % de los usuarios han recibido una atención muy satisfactoria, 492 contribuyentes que son el 6% la atención ha sido satisfactoria, y el 0,24% que son 21 usuarios se mantienen que la atención recibida fue poco satisfactoria aplicando el siguiente indicador obtendremos el Nivel de Satisfacción de los Usuarios: (ANEXO 7)

$$\text{Nivel de Satisfacción} = \frac{\text{Número de Usuarios Muy Satisfechos atención NAF}}{\text{Total de Usuarios Atendidos en el NAF}}$$

$$\text{Nivel de Satisfacción} = \frac{8204}{8715}$$

$$\text{Nivel de Satisfacción} = 0.94 * 100$$

$$\text{Nivel de Satisfacción} = 94\%$$

El nivel de satisfacción de los usuarios del NAF es del 94% lo que indica que la atención recibida fue Muy Satisfactoria, indicando además que la asesoría y orientación otorgada por los señores estudiantes de este centro contribuyo al cumplimiento de las obligaciones tributarias con el Estado y a la complacencia de información de los contribuyentes.

Los usuarios además manifiestan que las instalaciones donde fueron atendidos fueron adecuadas para lo cual se presenta la siguiente información: Donde se puede observar que 8710 usuarios que representan el 99,94% aducen que las instalaciones donde recibieron la atención son ADECUADAS un factor determinante en la satisfacción del servicio recibido.

## **12 IMPACTOS (TECNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS)**

### **12.1. Impacto técnico**

Con el desarrollo del proyecto se contribuye que los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi brinde atención, apoyo y guía a los contribuyentes de la Provincia de Cotopaxi bajo la supervisión de docentes (tutores).

Tanto estudiantes como docentes son capacitados por funcionarios del Servicio de Rentas Internas continuamente sobre distintas temáticas tributarias, a fin de garantizar la calidad de la información que se proporciona a los usuarios del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal.

### **12.2. Impacto Social**

El NAF es un proyecto establecido a nivel nacional entre el Servicio de Rentas Internas y 20 Universidades a nivel del Ecuador siendo una de ellas la Universidad Técnica de Cotopaxi con su Facultad de Ciencias Administrativas y específicamente con su carrera de Contabilidad y Auditoría este proyecto tiene dos tipos de impacto social:

Los estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría salen de sus aulas a poner en práctica sus conocimientos adquiridos durante su vida estudiantil y actualizados frecuentemente a treves de capacitaciones con el SRI de manera directa con los contribuyentes ayudándoles a ellos a desenvolverse profesionalmente y adquirir destrezas frente a los servicios que brindan y poniendo al máximo sus destrezas en servicio al cliente y aplicación de normas contables y tributarias siempre bajo un docente y funcionario del SRI.

Los usuarios – contribuyentes de la provincia de Cotopaxi por ser los beneficiarios directos del proyecto ya que los estudiantes aplican su conocimiento gratuito contable y tributario ayudando así al cumplimiento de sus deberes y contribuciones con el estado evitando multas y sanciones de parte de SRI.

## 13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 13.1. Conclusiones

- Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal, NAF, son una iniciativa de responsabilidad social universitaria, apoyada desde las administraciones tributarias.
- El convenio firmado con el fin de satisfacer la atención gratuita a las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y microempresarios entre la Universidad Técnica de Cotopaxi y el Servicio de Rentas Internas se ha cumplido a satisfacción por las dos partes logrando cumplir con el objetivo que es crear un centro de información gratuito de difusión de conocimiento contable y tributario, instruyendo a los usuarios sobre el sentido social de los impuestos y el cumplimiento de sus deberes formales como contribuyentes.
- Los usuarios del NAF muestran total satisfacción con los servicios recibidos por parte de los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría lo que deja de manifiesto el buen nombre de la Institución de Educación Superior y su trabajo en la formación de profesionales.
- Los estudiantes que formaron parte del proyecto se encuentran satisfechos ya que pudieron poner en práctica todo lo aprendido en su formación profesional dándoles una perspectiva más clara de cómo deben actuar en el futuro frente a su vida profesional.

### **13.2. Recomendaciones.**

- Es necesario que la administración tributaria y las Instituciones de educación superior se comprometa a lograr una mejor concientización tributaria y contable, mediante el proceso de dialogo reflexión contable sobre la importancia de los NAF.
- Mantener el convenio con el fin de incrementar el número de usuarios atendidos y capacitados en el área tributaria y contable para concientizar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- Gestionar capacitaciones para docente y estudiante relacionado a temas tributarios y contables con el fin de resolver con eficacia y eficiencia las inquietudes de los contribuyentes.
- Incentivar la cultura tributaria en las aulas para que los estudiantes puedan adquirir experiencia para la vida profesional.

## 14. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO

Tabla N° 2: Presupuesto

RECURSOS	PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO			
	Cantidad	Unidad	V. Unitario	Valor Total
			\$	\$
Computadora Portátil	01	01	650,00	650,00
Transporte y salida de campo (detallar)	10	10	1,25	12,50
Carreras de taxi	50	50	0.30	15,00
Bus para llegar al lugar de la investigación				
Materiales y suministros	10	10	3,50	35,00
Resmas de papel bond				
Material Bibliográfico y fotocopias.	1000	1000	0,02	20,00
Gastos Varios				
Sub Total				732,50
10%				73,25
<b>TOTAL</b>				<b>805,75</b>

Elaborado por: El Investigador

## 15. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla N° 3: Cronograma de actividades etapa 2

ETAPA II	SEMANAS																		
	2018																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto		
Revisión bibliográfica y propuesta de la investigación	■	■																	
Determinación de la población y muestra		■	■																
Verificación y validación de los instrumentos de investigación				■	■														
Problema de la investigación						■	■												
Aplicación instrumentos de investigación								■	■										
Determinación de indicadores de impacto									■	■									
Conclusiones y recomendaciones											■	■							
Revisión del proyecto investigativo a cargo del tutor														■					
Revisión de Correcciones y firma de informe del Tutor															■				
Primer Encuentro con los lectores																■			
Segundo Encuentro con los lectores																	■		
Tramitación para sustentación final del trabajo de investigación																		■	
Sustentación del Proyecto de investigación																			■

Elaborado por: El investigador



## 16. BIBLIOGRAFÍA

(1).pdf, L. s.-E. (23 de Enero de 2012). *file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Libro%20secundaria%20-%20Enero%202012%20(1).pdf*. Obtenido de *file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Libro%20secundaria%20-%20Enero%202012%20(1).pdf*

*CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR* . (2008). MONTECRISTI: LEXIS S.A. .

*LEY ORGANICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*. (2010). QUITO: LEXIS S.A.

Caillagua, R., & Untuña , A. (2012). *“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE TÉCNICAS Y TERAPIAS PREVENTIVAS PARA TRATAR EL ESTRÉS LABORAL EN LAS SECRETARÍAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EN EL PERIODO 2011-2012*. LATACUNGA .

Cotopaxi, C. d. (13 de Marzo de 2014). Convenio de cooperación interinstitucional entre el servicio de rentas internas y la universidad técnica de Cotopaxi. *Convenio de cooperación interinstitucional entre el servicio de rentas internas y la universidad técnica de Cotopaxi*. Latacunga, Cotopaxi, Ecuador.

<http://rednaf.educacionfiscal.org/noticia/ecuador-impulsa-creacion-de-nucleos-de-apoyo-contable-y-f>. (26 de Abril de 2017). <http://rednaf.educacionfiscal.org/noticia/ecuador-impulsa-creacion-de-nucleos-de-apoyo-contable-y-f>. Obtenido de <http://rednaf.educacionfiscal.org/noticia/ecuador-impulsa-creacion-de-nucleos-de-apoyo-contable-y-f>: <http://rednaf.educacionfiscal.org/noticia/ecuador-impulsa-creacion-de-nucleos-de-apoyo-contable-y-f>

<http://rednaf.educacionfiscal.org/pagina/naturaleza-de-los-naf>.(s.f.). <http://rednaf.educacionfiscal.org/pagina/naturaleza-de-los-naf>. Obtenido de <http://rednaf.educacionfiscal.org/pagina/naturaleza-de-los-naf>: <http://rednaf.educacionfiscal.org/pagina/naturaleza-de-los-naf>

<http://www.sri.gob.ec/web/guest/nucleos-de-apoyo-contable-y-fiscal-naf>. (s.f.). <http://www.sri.gob.ec/web/guest/nucleos-de-apoyo-contable-y-fiscal-naf>. Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/nucleos-de-apoyo-contable-y-fiscal-naf>: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/nucleos-de-apoyo-contable-y-fiscal-naf>

<http://www.utc.edu.ec/autoridades>. (24 de Enero de 2018). <http://www.utc.edu.ec/autoridades>. Obtenido de <http://www.utc.edu.ec/autoridades>: <http://www.utc.edu.ec/autoridades>

<http://www.utc.edu.ec/UTC/AUTORIDADES/RECTORADO>. (28 de Enero de 2018). <http://www.utc.edu.ec/UTC/AUTORIDADES/RECTORADO>.

<http://www.utc.edu.ec/UTC/La-Universidad>. (24 de Enero de 2018). <http://www.utc.edu.ec/UTC/La-Universidad>. Obtenido de <http://www.utc.edu.ec/UTC/La-Universidad>: <http://www.utc.edu.ec/UTC/La-Universidad>

[lagaceta.com.ec/sri-pone-disposicion-los-contribuyentes-dos-nuevos-portales-web/](http://lagaceta.com.ec/sri-pone-disposicion-los-contribuyentes-dos-nuevos-portales-web/). (s.f.). <https://lagaceta.com.ec/sri-pone-disposicion-los-contribuyentes-dos-nuevos-portales->

*web/*. Obtenido de <https://lagaceta.com.ec/sri-pone-disposicion-los-contribuyentes-dos-nuevos-portales-web/>

SRI. (2018). *¿Qué es el SRI?* Ecuador.

SRI. (s.f.). *Núcleos de Apoyo Contable*. Ecuador.

*sri-mantiene-una-recaudacion-alta-los-impuestos*. (s.f.). *sri-mantiene-una-recaudacion-alta-los-impuestos*. Obtenido de *sri-mantiene-una-recaudacion-alta-los-impuestos: sri-mantiene-una-recaudacion-alta-los-impuestos*

Ulloa, F. (23 de Enero de 2014). *Cotopaxi Nuestro*. Obtenido de [panchoulloaenriquez.blogspot.com/2014/01/universidad-tecnica-de-cotopaxi.html](http://panchoulloaenriquez.blogspot.com/2014/01/universidad-tecnica-de-cotopaxi.html)

UNP Oficina Central de Cooperación. (2017). *¿Qué es un convenio?* Recuperado el 2018, de [www.unp.edu.pe/oficina/occt/que-es-convenio.html](http://www.unp.edu.pe/oficina/occt/que-es-convenio.html)

[www.utc.edu.ec](http://www.utc.edu.ec). (24 de Enero de 2018). <http://www.utc.edu.ec/>. Obtenido de s,f: <http://www.utc.edu.ec/>

# ANEXOS

ANEXO 1



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

Entrevista Rector Convenio UTC – SRI

Objetivo: Indagar los beneficios que ha traído consigo el convenio NAF SRI –UTC para con la sociedad en temas tributarios:

Instrucciones:

- 1) Cree usted importante el mantener un convenio de difusión de conocimientos contables tributarios gratuitos entre el SRI y la UTC)?

SI. EL SUSCRIBIR ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS LE PERMITE A LA UTC AFIANZAR SU RELACION CON EL ENTORNO; TRANSFERIR LOS RESULTADOS ACADÉMICOS Y DE INVESTIGACIÓN PARA CONTRIBUIR A MEJORAR EL PAIS

- 2) Indique cual es el objetivo del convenio suscrito entre el SRI y la UTC?

PROPICIAR EL CRECIMIENTO DE UN NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FINANCIERO QUE DIFUNDA LOS CONOCIMIENTOS TRIBUTARIOS EN LA Población DE MANERA GRATUITA

- 3) Señale las obligaciones que tiene el SRI en relación al convenio NAF?

CAPACITAR A LOS ESTUDIANTES EN MATERIA TRIBUTARIA  
 DESIGNAR UN COORDINADOR  
 PROPORCIONAR MATERIAL INFORMATIVO  
 EVALUAR EL FUNCIONAMIENTO DEL NÚCLEO DE APOYO

- 4) De acuerdo a su criterio estas obligaciones se cumplen mediante a lo establecido en las cláusulas?

SI SE CUMPLEN



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

### Entrevista Rector Convenio UTC – SRI

5) Usted considera que el servicio oferta el convenio NAF podría aplicarse a otros tipos de contribuyentes?

SI ; A PYMES DE LA PROVINCIA.  
.....  
.....  
.....

6) Por qué el convenio NAF se enfoca en la atención y apoyo gratuito a ciudadanos y contribuyentes (personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y microempresarios de bajos ingresos)?

PORQUE SON LAS PERSONAS QUE NO DISPONEN DE  
LOS CONOCIMIENTOS NECESARIOS EN MATERIA DE TRIBUTACION,  
PENS FORESTAL EN LA POBLACION UNA CULTURA DE  
TRIBUTACION Y CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES.  
.....

  
.....



## ANEXO 2



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

### Entrevista Decano Facultad de Ciencias Administrativas

Objetivo: Indagar los beneficios que ha traído consigo el convenio NAF SRI –UTC para con la sociedad en temas tributarios:

#### Instrucciones:

- 1) Cree usted importante el mantener un convenio de difusión de conocimientos contables tributarios gratuitos entre el SRI y la UTC)?

Es muy importante seguir manteniendo el convenio suscrito entre el SRI y UTC en virtud que la Universidad cumple con su responsabilidad social de brindar servicios gratuito de información contable y tributaria a personas naturales no obligados a llevar contabilidad y microempresarios.

- 2) Indique cual es el objetivo del convenio suscrito entre el SRI y la UTC?

El objetivo principal es el difundir conocimientos contables y tributarios, sobre debers y obligaciones de los contribuyentes, a través de estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría que estén realizando prácticas preprofesionales.

- 3) Señale las obligaciones que tiene el SRI en relación al convenio NAF?

Entre otras: Capacitación en materia tributaria a estudiantes y docentes; organizar eventos y difusión del NAF en coordinación con la Universidad; proporcionar material informativo en tributación para reproducción en la UTC, etc.

- 4) De acuerdo a su criterio estas obligaciones se cumplen mediante a lo establecido en las cláusulas?

Si, considero que estas obligaciones se cumplen a cabalidad, lo que ha permitido fortalecer los procesos de vinculación con la sociedad y satisfacción de los usuarios del servicio por lo oportuno y veraz con la prestación de los servicios.



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

## Entrevista Decano Facultad de Ciencias Administrativas

- 5) Usted considera que el servicio oferta el convenio NAF podría aplicarse a otros tipos de contribuyentes?

Considero que al ser un servicio público dirigido a personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y a los microempresarios es lo correcto porque si se prestara a las grandes empresas no sería correcto.

- 6) Por qué el convenio NAF se enfoca en la atención y apoyo gratuito a ciudadanos y contribuyentes (personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y microempresarios de bajos ingresos)?

Porque son los usuarios que por su nivel de ingresos constituyen ser beneficiarios de la gratuidad de los servicios, ya que el Sector Público debe dentro de su responsabilidad social responder con políticas sociales para los más necesitados.

*E. Andujar*



## ANEXO 3



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

### Entrevista Director de Carrera Contabilidad y Auditoria

Objetivo: Indagar los beneficios que ha traído consigo el convenio NAF SRI –UTC para con la sociedad en temas tributarios:

#### Instrucciones:

- 1) Cree usted importante el mantener un convenio de difusión de conocimientos contables tributarios gratuitos entre el SRI y la UTC)?

Si es necesario mantener este convenio, debido a que en primer lugar: los estudiantes adquieren nuevos experiencias y conocimientos en el campo práctico, y además se fortalece el vínculo con la sociedad.

- 2) Indique cual es el objetivo del convenio suscrito entre el SRI y la UTC?

Brinda un apoyo a la comunidad en el desarrollo tributario mediante la vinculación de los estudiantes con la sociedad, en función de la cooperación mutua e interinstitucional UTC-SRI.

- 3) Señale las obligaciones que tiene el SRI en relación al convenio NAF?

- Capacitar a los estudiantes y Docentes, designar un funcionario por experiencia por actividades, Organizar cursos de difusión, Proporcionar entre

- 4) De acuerdo a su criterio estas obligaciones se cumplen mediante a lo establecido en las cláusulas?

Si se está cumpliendo de acuerdo a lo informado emitido por los responsables.





Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

### Entrevista Director de Carrera Contabilidad y Auditoria

5) Usted considera que el servicio oferta el convenio NAF podría aplicarse a otros tipos de contribuyentes?

*Se podría orientar el servicio a personas naturales y jurídicas obligados, pueden ser personas pequeñas y medianas, si se quiere y además se puede constituir que sea una empresa pública (NAF) para otros negocios.*

6) Por qué el convenio NAF se enfoca en la atención y apoyo gratuito a ciudadanos y contribuyentes (personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y microempresarios de bajos ingresos)?

*Porque la UTC es una universidad pública, libre y gratuita y su función social es la de servir (a los sectores más) a necesidad de más aumento de la sociedad civil.*

*[Handwritten signature]*



.....

ANEXO 4



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

Ing. Paulina Defaz



Entrevista Coordinador NAF SRI – UTC

Objetivo: Indagar los beneficios que ha traído consigo el convenio NAF SRI –UTC para con la sociedad en temas tributarios:

Instrucciones:

- 1) Cree usted importante el mantener un convenio de difusión de conocimientos contables tributarios gratuitos entre el SRI y la UTC)?

SI

- 2) Indique cual es el objetivo del convenio suscrito entre el SRI y la UTC?

El objetivo es la creación del núcleo de Apoy. Contable y Fiscal (NAF) como centro gratuito de difusión del conocimiento y contable tributario; además fortalecer los conocimientos técnicos y prácticos de los estudiantes

- 3) Señale las obligaciones que tiene el SRI en relación al convenio NAF?

- Capacitar a docentes y estudiantes NAF
- Actualizar a docentes y estudiantes NAF
- Realizar seguimiento de las actividades del NAF
- Presentar informes a las autoridades respectivas

- 4) De acuerdo a su criterio estas obligaciones se cumplen mediante a lo establecido en las cláusulas?

Si se cumplen



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

### Entrevista Coordinador NAF SRI – UTC

- 5) Usted considera que el servicio oferta el convenio NAF podría aplicarse a otros tipos de contribuyentes?

Por el momento se debe aplicar a los contribuyentes que requieren apoyo para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

- 6) Por qué el convenio NAF se enfoca en la atención y apoyo gratuito a ciudadanos y contribuyentes (personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y microempresarios de bajos ingresos)?

Se enfoca en estos contribuyentes ya que ellos no cuentan con un profesional contable que asesore en la correcta forma de cumplir con sus obligaciones tributarias.



## ANEXO 5

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

**Objetivo:** Obtener información sobre el convenio firmado entre la UTC- SRI el 13 de marzo del 2014 representado por el Ing. Cristian Tinajero y la economista Ximena Amoroso en calidad de representante de dicha entidad.

**Cuestionario**

**Responda las siguientes preguntas:**

- 1) ¿Ha recibido capacitaciones en aspectos tributarios y contables?  
SI   
NO
  
- 2) Conoce usted quien es el funcionario responsable de las actividades del NAF frente al SRI.  
SI   
NO
  
- 3) Los conocimientos en materia tributaria son actualizados permanentemente por parte del SRI o la UTC?  
SI   
NO
  
- 4) ¿Usted ha sido objeto de calificaciones de conocimientos al inicio y fin de las capacitaciones cogidas?  
SI   
NO
  
- 5) ¿Ha recibido certificados sobre la capacitación recibida por participan en el NAF?  
SI   
NO

6) La UTC y el SRI han organizado eventos de difusión y promoción del NAF?

SI

NO

7) La UTC y el SRI han realizado seguimientos periódicos de las actividades ejecutadas por el NAF.

SI

NO

8) ¿El SRI ha proporcionado material de carácter informativo sobre temática tributaria?

SI

NO

9) Considera usted, que es necesario que se efectúe estudio y evaluación sobre el funcionamiento del NAF?

SI

NO

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

**Objetivo:** Obtener información sobre el convenio firmado entre la UTC- SRI el 13 de marzo del 2014 representado por el Ing. Cristian Tinajero y la economista Ximena Amoroso en calidad de representante de dicha entidad.

**CUESTIONARIO**

**Responda las siguientes preguntas:**

- 1) La infraestructura, mobiliario, equipo tecnológico que utiliza el NAF son adecuados para el tipo servicio que oferta la UTC?

SI

NO

- 2) ¿Considera usted que los conocimientos en materia tributaria y contable de los estudiantes y docentes de la UTC son?

Adecuados

Mediamente adecuados

I no adecuados

- 3) ¿Al momento que usted ha recibido el servicio tributario contable gratuito ha visto que los estudiantes tienen el apoyo de un profesional en la rama?

SI

NO

- 4) ¿Cómo se enteró usted del servicio tributario – contable gratuito que oferta el SRI en convenio con la UTC?

Radio

Prensa

Redes sociales

Otros (especifique).....

6) Que tipos de servicios usted ha recibido en el NAF?

Contable

Tributario

Otros (especifique).....

7) ¿La atención que ha recibido por parte de las personas que forman parte del NAF han sido?

Satisfactoria

Muy satisfactorias

Poco satisfactorias

## ANEXO 7

Tabla N° 4: Usuarios Atendidos dentro del NAF

MESES	USUARIOS ATENDIDOS
Enero	820
Febrero	850
Marzo	1120
Abril	890
Mayo	650
Junio	578
Julio	902
Agosto	604
Septiembre	503
Octubre	605
Noviembre	590
Diciembre	603
<b>TOTAL</b>	<b>8715</b>

Elaborado: El investigador

Fuente: Registro convenio SRI-UTC

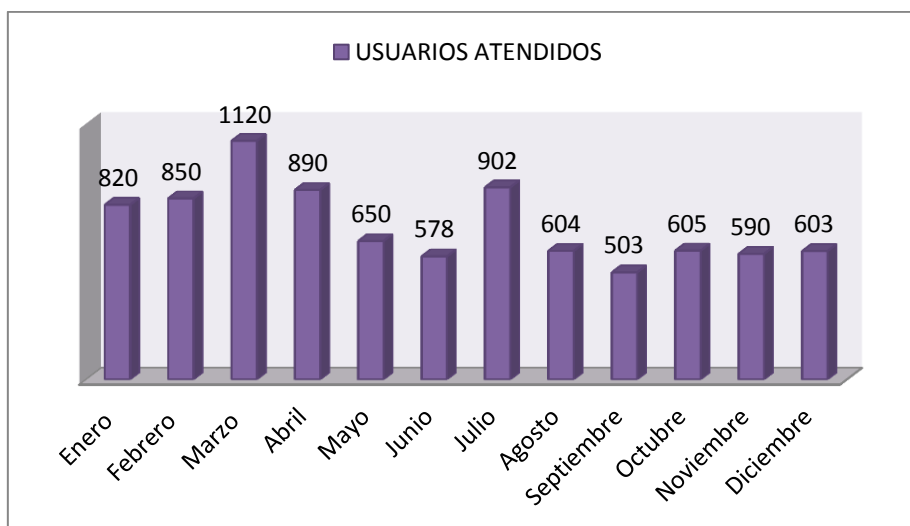


Gráfico N° 1: Usuarios Atendidos dentro del NAF

Elaborado: El investigador

Fuente: Registro convenio SRI-UTC



**Tabla N° 5:** Usuarios Atendidos dentro del NAF en las distintas actividades que se desarrollan en el mismo

MESES	DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA	DECLARACIÓN SEMESTRAL DE IVA	IMPUESTO A LA RENTA	IMPUESTO A HERENCIAS	CONSULTA MATRICULACIÓN VEHICULAR	SUSPENSIÓN DEL RUC	ACTUALIZACIÓN DE RUC	IMPRESIÓN DE AUTORIZACIÓN DOCUMENTOS PREIMPRESOS	BAJA DE DOCUMENTOS PREIMPRESOS	CONSULTAS VARIAS	TOTAL USUARIOS ATENDIDOS
Enero	116	640	10	3	12	10	7	0	8	14	820
Febrero	346	69	22	2	23	12	12	12	6	346	850
Marzo	230	15	830	2	5	1	12	0	5	20	1120
Abril	470	12	120	12	16	18	14	20	34	174	890
Mayo	560	5	0	2	10	5	12	6	0	50	650
Junio	540	1	1	2	12	4	5	1	1	11	578
Julio	230	650	0	1	0	0	1	0	2	18	902
Agosto	380	25	12	2	21	12	8	2	2	140	604
Septiembre	320	16	2	3	5	7	8	26	1	115	503
Octubre	521	15	1	3	6	8	5	4	2	40	605
Noviembre	420	5	3	5	6	8	9	24	7	103	590
Diciembre	560	2	5	5	2	2	5	4	6	12	603
<b>TOTAL</b>	<b>4693</b>	<b>1455</b>	<b>1006</b>	<b>42</b>	<b>118</b>	<b>87</b>	<b>98</b>	<b>99</b>	<b>74</b>	<b>1043</b>	<b>8715</b>

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Registro convenio SRI-UTC

**Tabla N° 6:** Satisfacción de los Usuarios Atendidos dentro del NAF en los servicios recibidos.

MESES	MUY SATISFACTORIA	SATISFACTORIA	POCO SATISFACTORIA	NADA SATISFACTORIA	TOTAL USUARIOS ATENDIDOS
Enero	800	19	1	0	820
Febrero	755	90	3	2	850
Marzo	1070	50	0	0	1120
Abril	810	78	1	1	890
Mayo	630	18	1	1	650
Junio	550	28	0	0	578
Julio	900	2	0	0	902
Agosto	552	50	2	0	604
Septiembre	450	50	3	0	503
Octubre	590	15	0	0	605
Noviembre	500	87	0	3	590
Diciembre	597	3	2	1	603
<b>TOTAL</b>	<b>8204</b>	<b>490</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>8715</b>

**Elaborado:** El investigador

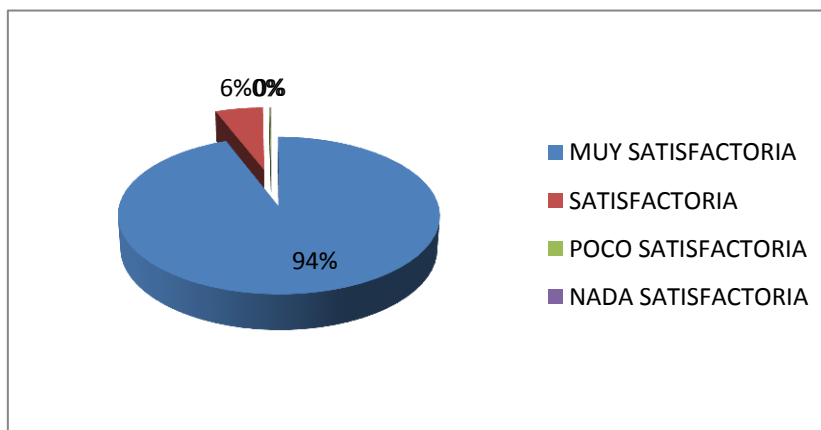
**Fuente:** Registro convenio SRI-UTC

**Tabla N° 7:** Satisfacción de los Usuarios Atendidos dentro del NAF.

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
MUY SATISFACTORIA	8.204	94,14
SATISFACTORIA	490	5,62
POCO SATISFACTORIA	13	0,15
NADA SATISFACTORIA	8	0,09
<b>TOTAL</b>	<b>8.715</b>	<b>100,00</b>

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Registro convenio SRI-UTC

**Gráfico N° 2:** Satisfacción de los Usuarios Atendidos dentro del NAF.

**Elaborado:** El investigador

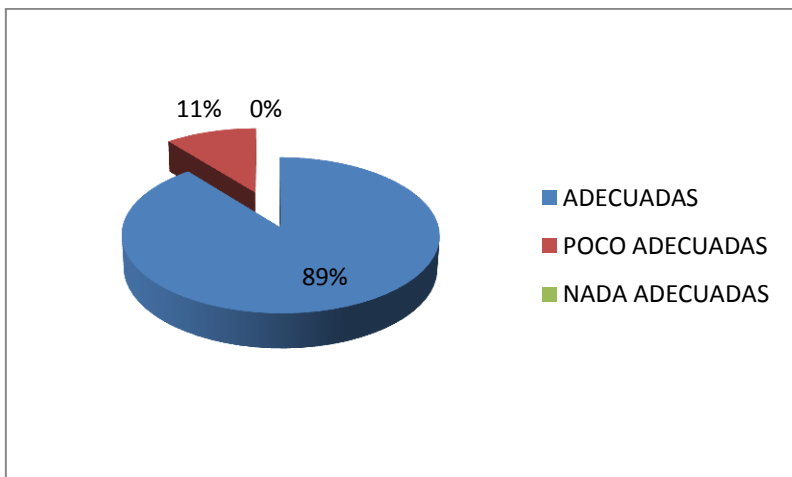
**Fuente:** Registro convenio SRI-UTC

**Tabla N° 8:** Instalaciones del NAF.

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
ADECUADAS	8710	99,94
POCO ADECUADAS	4	0,05
NADA ADECUADAS	1	0,01
<b>TOTAL</b>	<b>8715</b>	<b>100,00</b>

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Registro convenio SRI-UTC

**Gráfico N° 3:** Instalaciones del NAF.

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Registro convenio SRI-UTC

## ANEXO 9

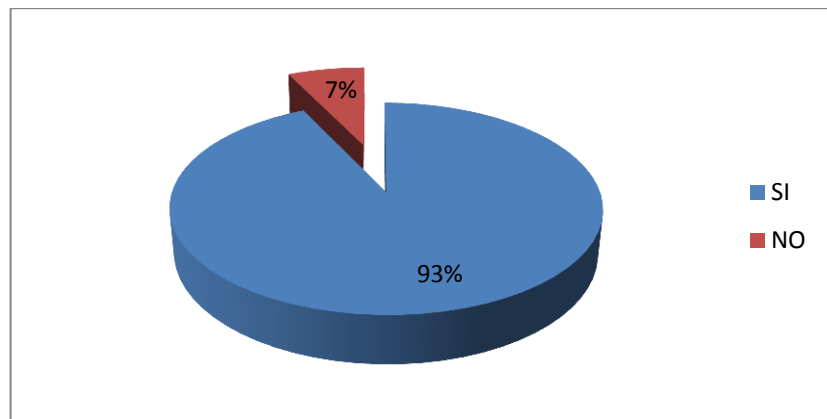
### 1.- ¿Ha recibido capacitaciones en aspectos tributarios y contables?

**Tabla N° 9:** Capacitación aspectos tributarios y contables

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	52	93%
NO	4	7%
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Beneficiarios Proyecto SRI-UTC



**Gráfico N° 4:** Capacitación aspectos tributarios y contables

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Beneficiarios Proyecto SRI-UTC

### Análisis e Interpretación

El 93% de la población de estudiantes manifiesta que si recibió capacitación en aspectos contables y tributarios por parte del personal del SRI y los docentes de la UTC, con el fin de promover el cumplimiento voluntario y óptimo de los contribuyentes, el 7% contestó no haber recibido asesoría por lo que se genera la obligación de volver a capacitara a través de un acompañamiento técnico.

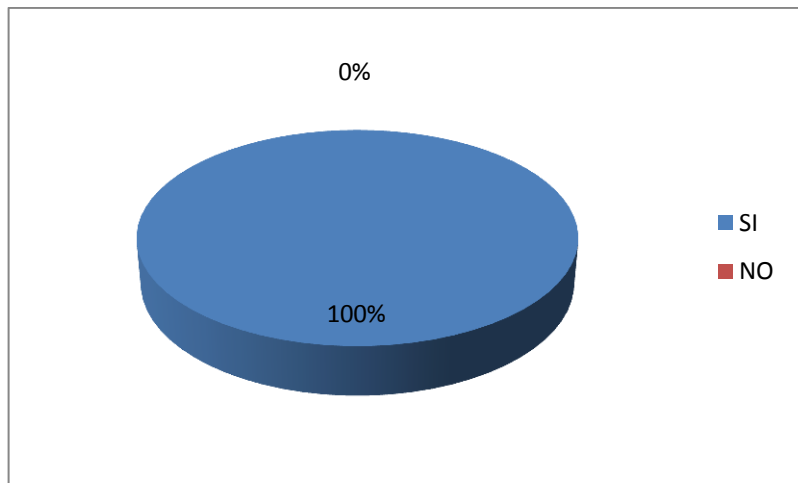
2) ¿Conoce usted quién es el docente responsable de las actividades del NAF frente al SRI.?

**Tabla N° 10:** Quien es el funcionario responsable de las actividades del NAF frente al SRI.

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	56	100%
NO	0	00%
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>100,00</b>

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Beneficiarios Proyecto SRI-UTC



**Gráfico N° 5:** Quien es el funcionario responsable de las actividades del NAF frente al SRI.

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Beneficiarios Proyecto SRI-UTC

### Análisis e interpretación

El 100% de los encuestados dijeron conocer al docente tutor quien lidera el proyecto NAF, y es el mismo que llevará y coordinará todo el proyecto de vinculación en el ciclo de estudio que los estudiantes llevarán a cabo este proyecto y supervisará que lo realicen de la mejor manera posible.

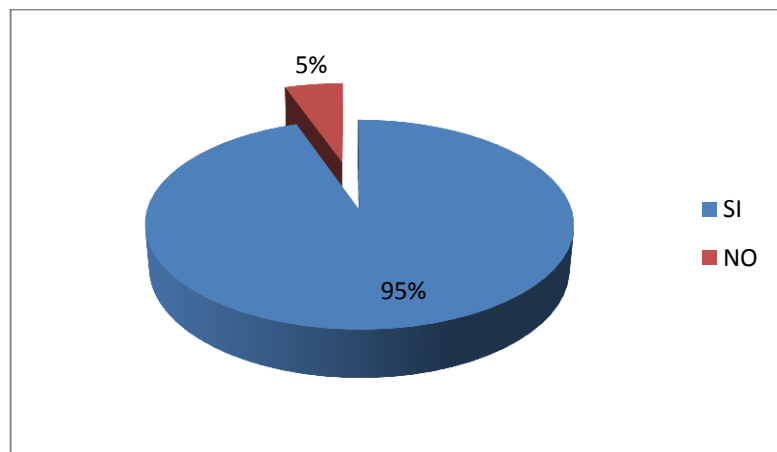
- 3) Los conocimientos en materia tributaria son actualizados permanentemente por parte del SRI o la UTC?

**Tabla N° 11:** Los conocimientos en materia tributaria son actualizados permanentemente.

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	53	95%
NO	3	5%
TOTAL	56	100,00

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Beneficiarios Proyecto SRI-UTC



**Gráfico N° 6:** Los conocimientos en materia tributaria son actualizados permanentemente.

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Beneficiarios Proyecto SRI-UTC

### **Análisis e interpretación**

El 95% de los estudiantes consideraron que el Servicio de Rentas Internas como la Universidad Técnica de Cotopaxi realiza capacitaciones de acuerdo a las normas tributarias constantemente, el 5% revelaron que no hay una constante actualización.

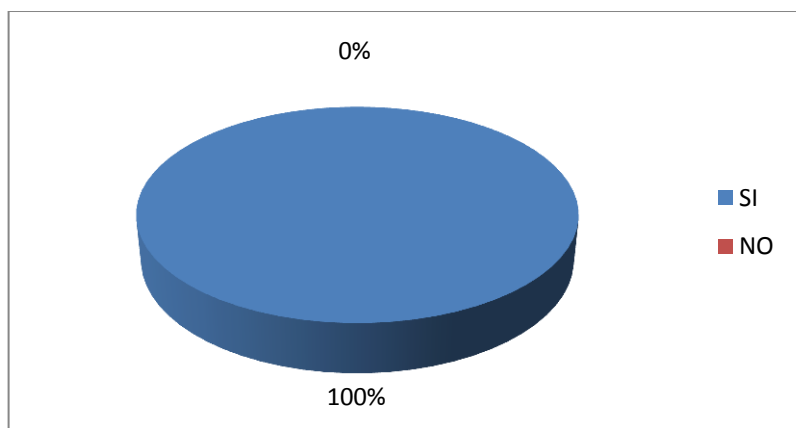
- 4) ¿Usted ha sido objeto de calificaciones de conocimientos al inicio y fin de las capacitaciones cogidas?

**Tabla N° 12:** Calificación de conocimientos

<b>RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	56	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>100,00</b>

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Beneficiarios Proyecto SRI-UTC



**Gráfico N° 7:** Calificación de conocimientos

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Beneficiarios Proyecto SRI-UTC

### **Análisis e Interpretación**

El 100% de los estudiantes afirmaron haber sido evaluados en las capacitaciones recibidas lo cual garantiza sus conocimientos.

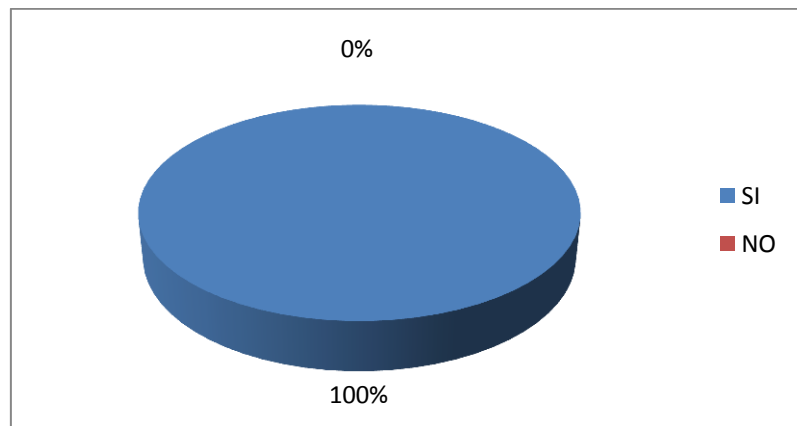
5) ¿Ha recibido certificados sobre la capacitación recibida por participar en el NAF?

**Tabla N° 13:** Capacitaciones Recibidas

<b>RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	56	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>100,00</b>

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Beneficiarios Proyecto SRI-UTC



**Gráfico N° 8:** Capacitaciones recibidas

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Beneficiarios Proyecto SRI-UTC

### **Análisis e Interpretación**

El 100% de los estudiantes señalaron haber obtenido el certificado que abaliza su participación y asistencia, considerando que es uno de los principales requisito para realizar vinculación con la sociedad.



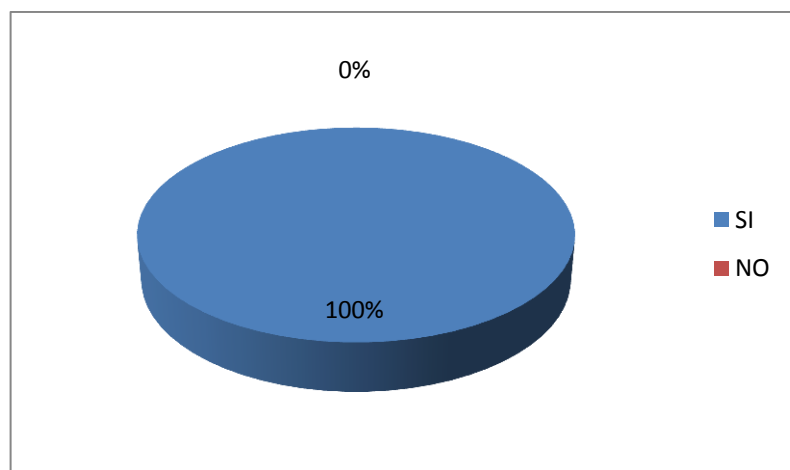
6) La UTC y el SRI han organizado eventos de difusión y promoción del NAF?

**Tabla N° 14:** Eventos promocionales UTC - SRI

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	56	100%
NO	0	0%
TOTAL	56	100%

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Beneficiarios Proyecto SRI-UTC



**Gráfico N° 9:** Eventos promocionales UTC - SRI

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Beneficiarios Proyecto SRI-UTC

### Análisis e Interpretación

El 100% de los estudiantes manifiestan que tanto el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal como la Universidad Técnica de Cotopaxi efectivamente han realizado actividades para fortalecer y promover el centro de asesoría contable y tributaria.

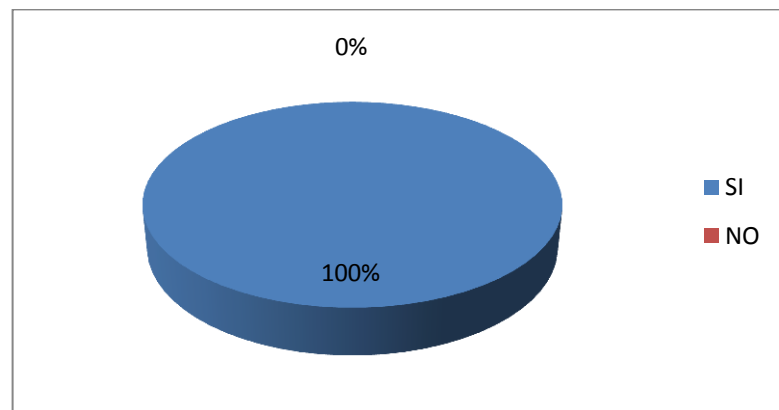
- 7) La UTC y el SRI han realizado seguimientos periódicos de las actividades ejecutadas por el NAF.

**Tabla N° 15:** Actividades ejecutadas por el NAF

<b>RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	56	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Beneficiarios Proyecto SRI-UTC



**Gráfico N° 10:** Actividades ejecutadas por el NAF

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Beneficiarios Proyecto SRI-UTC

### **Análisis e Interpretación**

El 100% de estudiantes encuestados consideran que los responsables del convenio mantienen un constante seguimiento de las actividades realizadas en el proyecto.

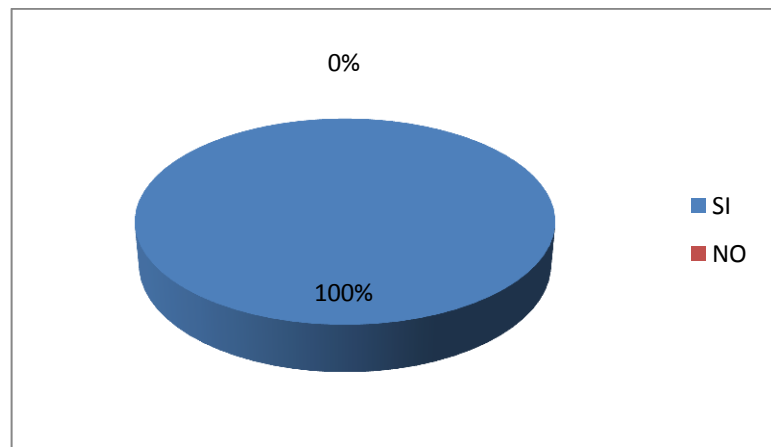
8) ¿El SRI ha proporcionado material de carácter informativo sobre temática tributaria?

**Tabla N° 16:** El SRI ha proporcionado material de carácter informativo

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	56	100%
NO		0%
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Beneficiarios Proyecto SRI-UTC



**Gráfico N° 11:** El SRI ha proporcionado material de carácter informativo

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Beneficiarios Proyecto SRI-UTC

### **Análisis e Interpretación**

El 100% de los estudiantes afirman haber recibido por parte del SRI, material didáctico y material de apoyo sobre temas tributarios, que ayudan al desempeño de sus actividades.

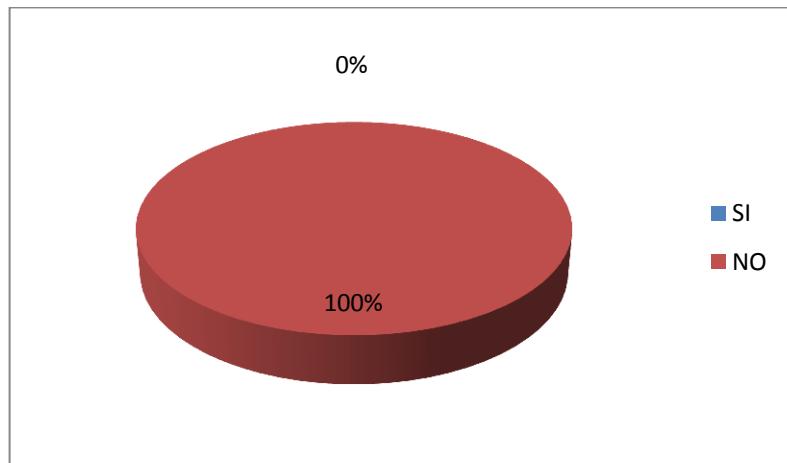
9) Considera usted, que es necesario que se verifique el equipo tecnológico del NAF?

**Tabla N° 17:** Las instalaciones del NAF

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	56	100%
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Beneficiarios Proyecto SRI-UTC



**Gráfico N° 12:** Las instalaciones del NAF

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Beneficiarios Proyecto SRI-UTC

### Análisis e Interpretación

El 100% de los estudiantes encuestados afirmaron que no es necesario efectuar estudios tecnológicos sobre los equipos, sin embargo existe todo un equipo de profesionales técnicos calificados de parte de la UTC como del SRI dando respaldo y soporte en el aspecto tecnológico.

## **Análisis de Satisfacción de los usuarios que utilizaron los servicios del NAF en la ciudad de Latacunga.**

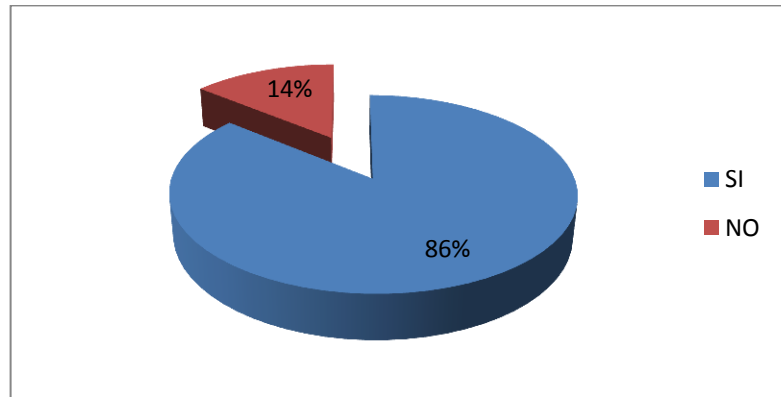
- 1) ¿La infraestructura, mobiliario, equipo tecnológico que utiliza el NAF son adecuados para el tipo servicio que oferta la UTC?

**Tabla N° 18:** La infraestructura, mobiliario, equipo tecnológico que utiliza

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	288	86%
NO	47	14%
TOTAL	332	100%

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Usuarios del NAF



**Gráfico N° 13:** La infraestructura, mobiliario, equipo tecnológico que utiliza

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Usuarios del NAF

### **Análisis e Interpretación**

El 86,00% de los encuestados consideran que el NAF tiene espacio, adecuado para brindar el servicio a los contribuyentes y el 14% considera que tiene problemas con el internet.

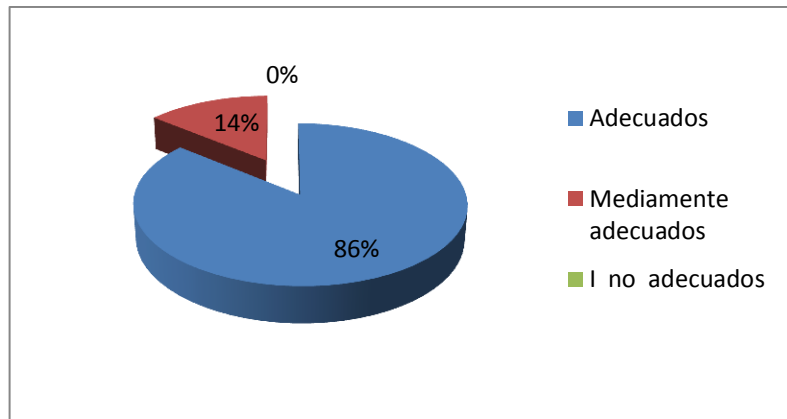
2) ¿Considera usted que los conocimientos en materia tributaria y contable de los estudiantes y docentes de la UTC son?

**Tabla N° 19:** Conocimientos en materia tributaria

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Adecuados	288	86%
Mediamente adecuados	47	14%
No adecuados	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>332</b>	<b>100%</b>

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Usuarios del NAF



**Gráfico N° 14:** Conocimientos en materia tributaria

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Usuarios del NAF

### **Análisis e Interpretación**

El 86,00% de los usuarios atendidos mencionan que los conocimientos de los estudiantes son muy satisfactorio ya que los ellos brinda apoyo en temas contables tributarios conforme a los últimos reglamentos vigentes en el país, el 14% afirma que las instalaciones necesitan en ocasiones la ayuda del docente a cargo para resolver las inquietudes que tiene el contribuyente.

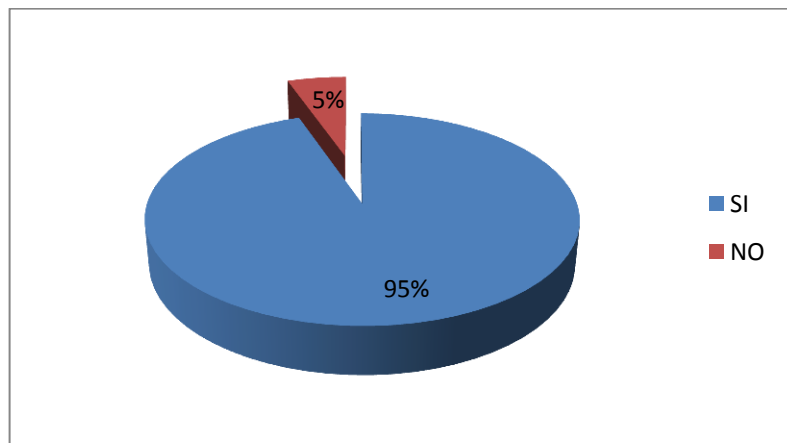
- 3) ¿Al momento que usted ha recibido el servicio tributario contable gratuito ha visto que los estudiantes tienen el apoyo de un docente responsable del NAF?

**Tabla N° 20:** Apoyo de un docente responsable del NAF

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	319	95%
NO	18	5%
<b>TOTAL</b>	<b>332</b>	<b>100%</b>

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Usuarios del NAF



**Gráfico N° 15:** Apoyo de un docente responsable del NAF

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Usuarios del NAF

### **Análisis e Interpretación**

El 95% de los usuarios del NAF constataron que efectivamente los señores estudiantes tienen una guía de asesoramiento tanto del docente de la UTC como de un funcionario del SRI, el 5% manifestaron que no observaron a ningún profesional junto a los señores estudiantes.

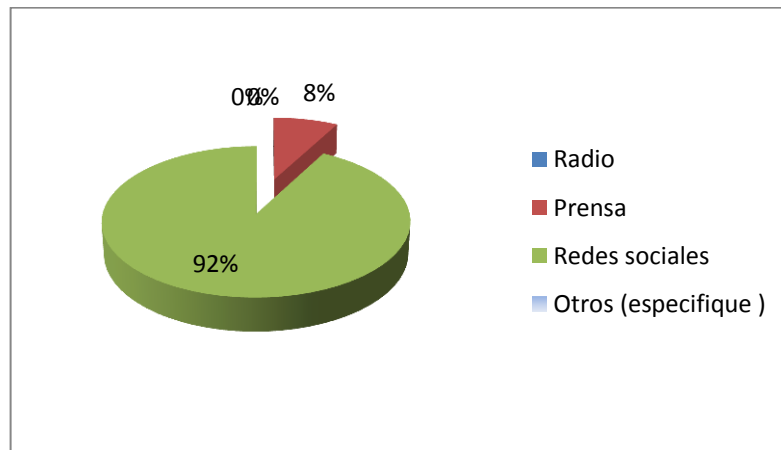
- 4) ¿Cómo se enteró usted del servicio tributario – contable gratuito que oferta el SRI en convenio con la UTC?

**Tabla N° 21:** Servicio tributario – contable gratuito SRI - UTC

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Radio	0	0%
Prensa	26	8%
Redes sociales	306	92%
Otros (especifique )	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>332</b>	<b>100%</b>

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Usuarios del NAF



**Gráfico N° 16:** Servicio tributario – contable gratuito SRI - UTC

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Usuarios del NAF

### **Análisis e Interpretación**

El 92% de los usuarios manifestaron llegar a conocer del servicio que presta el NAF por medios de redes sociales permitiéndoles favorecerse oportunamente servicio gratuito, mientras que el 8% indicó que fue por la prensa (boletines publicitarios).



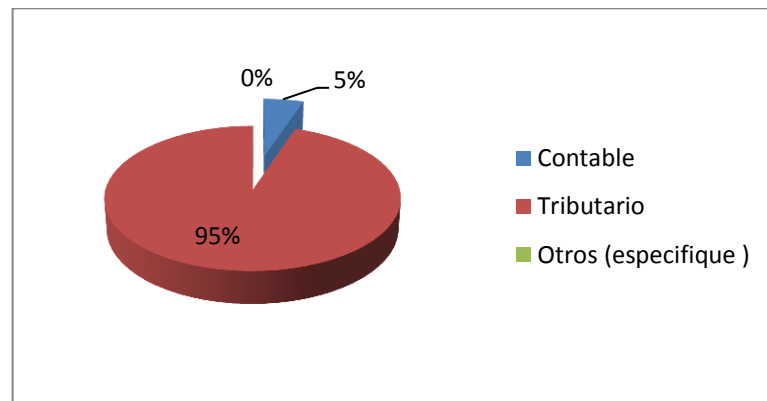
5) Que tipos de servicios usted ha recibido en el NAF?

**Tabla N° 22:** Tipos de servicios usted ha recibido en el NAF

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Contable	17	5%
Tributario	315	95%
Otros (especifique )	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>332</b>	<b>100%</b>

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Usuarios del NAF



**Gráfico N° 17:** Tipos de servicios usted ha recibido en el NAF

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Usuarios del NAF

### **Análisis e Interpretación**

El 95% de los usuarios indicaron que los servicios recibidos son referentes a temas tributarios siendo atendidos satisfactoriamente cumpliendo con sus obligaciones a tiempo, el 5% fueron por temas contables relacionado al registro de las operaciones.

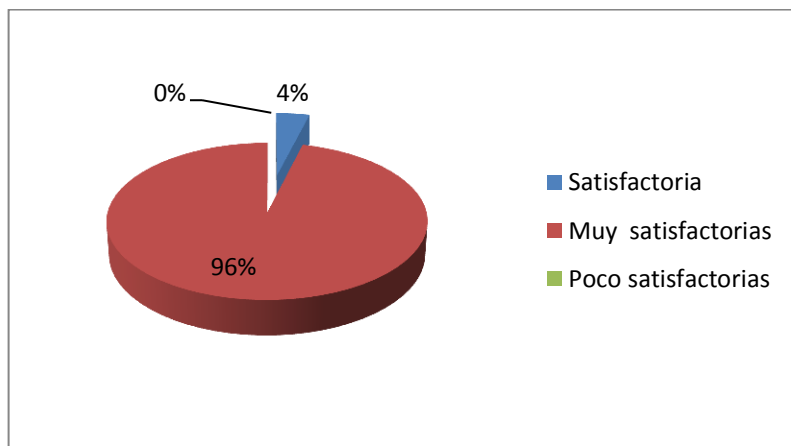
- 6) ¿La atención que ha recibido por parte de las personas que forman parte del NAF han sido?

**Tabla N° 23:** Atención que ha recibido en el NAF

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Satisfactoria	13	4%
Muy satisfactorias	319	96%
Poco satisfactorias	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>332</b>	<b>100%</b>

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Usuarios del NAF



**Gráfico N° 18:** Atención que ha recibido en el NAF

**Elaborado:** El investigador

**Fuente:** Usuarios del NAF

### **Análisis e Interpretación**

El 96% de los usuarios atendidos aducen que la atención recibida en el NAF, es **muy satisfactoria**, ya que los estudiantes que laboran ahí poseen conocimientos adquiridos durante los años de estudio y están actualizados de acuerdo a las últimas reformas vigentes en el país, el 4% indica haber recibido una atención satisfactoria considerando el servicio de internet que dificulta las actividades