



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Proyecto Previo a La Obtención del Título de
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

Implementación de un Instructivo de Control Interno
para mejorar el cumplimiento de las Declaraciones
Tributarias de la empresa Radio Bolívar S.A.

Autores: **María Elena Calderón Suárez**
Víctor Emilio Márquez Rodríguez

Asesor Pedagógico: **MSc. Giovana Beatriz Minchala Aguirre**

Asesor Técnico: **Eco. Jorge Antonio Andrade Domínguez**

Guayaquil, Noviembre del 2011



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL ASESOR

En mi calidad de Asesor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Boliviano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el Proyecto de Investigación con el tema **“IMPLEMENTACIÓN DE UN INSTRUCTIVO DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS DECLARACIONES TRIBUTARIAS DE LA EMPRESA RADIO BOLÍVAR S.A.”**, presentando como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNOLÓGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El problema de investigación se refiere a: **¿Qué beneficios tendría la implementación de un Instructivo de Control Interno, para mejorar el cumplimiento de las Declaraciones Tributarias, de la empresa Radio Bolívar S.A, ubicada en la ciudad de Guayaquil, de la provincia del Guayas, para el período 2011?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por los Egresados:

María Elena Calderón Suárez

Víctor Emilio Márquez Rodríguez

Asesor Pedagógico:

MSc. Giovanna Beatriz Minchala Aguirre

Asesor Técnico:

Eco. Jorge Antonio Andrade Domínguez

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Es importante dejar sentado que este proyecto es original ya que no existe investigación del tema en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, ni en ninguna otra biblioteca de otra Institución de Sistema de Educación Superior o en Bibliotecas Multimedia.

Este proyecto, se ha elaborado con la finalidad de aplicarlo a la Empresa Radio Bolívar S.A., de acuerdo a sus requerimientos y necesidades, que sea factible para ser aplicado en las diferentes Empresas de Radiodifusión, las estructuras en general, tienen la misma base de procedimiento, además este proyecto se basa específicamente en la problemática presentada en las declaraciones tributarias de la Empresa Radio Bolívar S.A., es importante el desarrollo y ejecución de este proyecto para la búsqueda de solución a las diferentes falencias o problemas que se pueden presentar dentro de la empresa con la finalidad de poder ser aplicadas en lo posterior en otras empresas que tengan la misma estructura y características.

AUTORES

María Elena Calderón Suárez

Víctor Emilio Márquez Rodríguez

DEDICATORIA

Dedico este logro en primer lugar a Dios, por permitirme alcanzar hoy una meta más en mi vida, en segundo a mis padres y hermanos que con su amor, confianza y apoyo me han sabido avivar para no decaer en el proceso y tercero a mis maestros, que con sus sabios conocimientos impartidos, aquilataron mi intelecto que en un futuro próximo será devuelto al prójimo.

María Elena Calderón Suárez

A Dios, por ser mi espíritu que guía mi mente, a mis padres por haberme apoyado desde un inicio hasta el final de este proyecto, y a mis profesores y compañeros que ayudaron con sus conocimientos sin ningún tipo de abstención.

Víctor Emilio Márquez Rodríguez

AGRADECIMIENTO

A Cristo Redentor, que es el ser único en esta vida que nos da la fortaleza para seguir adelante con nuestras metas a alcanzar sin desfallecer en ningún momento. Por eso correspondemos este trabajo investigativo a ti Señor Dios del universo y te damos las infinitas gracias, por habernos permitido finalizar este propósito competente.

Agradecemos de manera exclusiva a la MSc. Giovanna Beatriz Minchala Aguirre, por permitirnos la realización de este proyecto bajo su consejo. Su aporte y convicción en nuestro trabajo fueron muy positivos para el desarrollo de esta labor importante en nuestra carrera. Inagotables gracias Asesora por todo el apoyo brindado y le deseamos que siga obteniendo los logros que merece.

María Elena Calderón Suárez
Víctor Emilio Márquez Rodríguez

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Declaración de autoría de la investigación.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice general	vi
Índice de cuadros.....	x
Índice de gráficos.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción	1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema	4
Ubicación del problema en un contexto.....	4
Situación conflicto del problema	5
Causas, Consecuencias	6
Delimitación del Problema	6
Formulación del Problema.....	7
Variables de Investigación.....	7
Evaluación del Problema	7
Objetivos.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos	9

Justificación e Importancia.....	9
----------------------------------	---

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes del estudio.....	12
Fundamentación teórica.....	15
Fundamentación Legal.....	46
Preguntas de Investigación.....	51
Variables de la Investigación	52
Variable Independiente (V.I.) Control Interno	52
Variable Dependiente (V.D.) Declaraciones Tributarias	53
Definiciones y Conceptos.....	53

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Metodología	58
Métodos de Investigación	60
Principales Métodos de Investigación.....	61
Método Científico:.....	61
Método Analítico.....	63
Método Inductivo	64
Tipos de Investigación	64
Por sus objetivos	64
Por el lugar	65
Niveles de Investigación	66

Exploratoria	66
Experimental.....	66
Explicativa	67
Población y muestra.....	67
Población.....	67
Muestra.....	69
Operacionalización de las Variables	71
Técnicas e Instrumentos de la Investigación	72
Procesamiento de la Investigación	79
Recolección de la Información	79
Procesamiento y Análisis	80
ENCUESTA	81

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis e interpretación de resultados.....	83
Verificación de preguntas a defender.....	94
Conclusiones y Recomendaciones	97
Conclusiones	97
Recomendaciones.....	98

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

La propuesta.....	99
Justificación	99
Fundamentación	100

Objetivo General	101
Objetivos Específicos.....	101
Importancia	102
Ubicación	102
Croquis.....	104
Factibilidad.....	104
Plan de Ejecución	105
Descripción de la Propuesta	106
Cronograma de Ejecución.....	107
Impacto.....	108
Evaluación	108
Bibliografía	110
Referencias bibliográficas	111
Anexos	112

Anexo No. 1:

Autorización de la propuesta

Anexo No. 2:

Certificado de la revisión de la redacción y ortografía

Anexo No. 3:

Formato de encuesta

Anexo No. 4:

Procedimientos Internos Tributarios

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos:	Páginas:
Cuadro # 1	
Causas, Consecuencias	6
Cuadro # 2	
Población.....	69
Cuadro # 3	
Operacionalización de las variables	71
Cuadro # 4	
Técnicas de Investigación	72
Cuadro # 5	
Técnicas e Instrumentos.....	73
Cuadro # 6	
Nivel de Instrucción del encuestado	84
Cuadro # 7	
Conocimientos de Tributación	85
Cuadro # 8	
Obligaciones Tributarias al día	86
Cuadro # 9	
Recuperación de IVA pendiente	87
Cuadro # 10	
Errores en porcentajes de retención en la fuente	88
Cuadro # 11	
Personal contable debidamente preparado en tributación.....	89

Cuadro # 12	
Capacitacion en Tributación	90
Cuadro # 13	
Control acertado en el departamento contable.....	91
Cuadro # 14	
Retraso en las declaraciones tributarias.....	92
Cuadro # 15	
Elaboración de políticas y procedimiento internos.....	93
Cuadro # 16	
Pan de Ejecución.....	107
Cuadro # 17	
Cronograma de Ejecución	109

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas:
Gráfico # 1	
Nivel de Instrucción de encuestas	84
Gráfico # 2	
Conocimientos de Tributación	85
Gráfico # 3	
Obligaciones Tributarias al día	86
Gráfico # 4	
Recuperación de IVA pendiente	87
Gráfico # 5	
Errores en porcentajes de retención en la fuente	88
Gráfico # 6	
Personal contable debidamente preparado en tributación.....	89
Gráfico # 7	
Capacitación en tributación	90
Gráfico # 8	
Control acertado en el departamento contable.....	91
Gráfico # 9	
Retraso en las declaraciones tributarias.....	92
Gráfico # 10	
Elaboración de políticas y procedimientos.....	93



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

TECNOLOGIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TEMA:

**Implementación de un Instructivo de Control Interno
para mejorar el cumplimiento de las Declaraciones
Tributarias de la empresa Radio Bolívar S.A.**

AUTORES:

María Elena Calderón Suárez
Víctor Emilio Márquez Rodríguez

RESUMEN

La empresa Radio Bolívar S.A., es una entidad privada que fue creada mediante Decreto Legislativo, el 14 de diciembre de 1956, siendo una institución de carácter cultural y de derecho privado con fines de lucro; en sus inicios la empresa se manejaba con 8 personas con el tiempo se fue ampliando, hasta llegar en la actualidad a tener un personal de 62 funcionarios. La falta de información oportuna, la no capacitación permanente del personal del departamento de contabilidad y el no aplicar correctamente los controles internos, ha provocado perjuicios económicos a la empresa. Para implementar un sistema adecuado es necesario tener un conocimiento amplio sobre el tema que ayudará a su aplicabilidad. El sustento legal está basado en las leyes y artículos de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno. La metodología empleada es la científica, la cual servirá para desarrollar el tema por medio de investigaciones en la empresa y conseguir la propuesta que plantearemos con este método. Recopilaremos información acerca de los antecedentes para llegar a un análisis e interpretación que al final nos presente el objetivo esperado y así obtener resultados exitosos. En la parte final se incluirá nuestra propuesta basada en la Implementación de un Instructivo de Control Interno para mejorar el cumplimiento de las declaraciones tributarias en el que incluimos todas las actividades a realizar, además de las respectivas conclusiones, su impacto económico interno obteniendo como resultado una mayor confiabilidad de la información financiera-tributaria y el cumplimiento de la leyes, las políticas y los procedimientos.

Control

Cumplimiento

Declaraciones

Tributarias



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

TECNOLOGIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TEMA:

**Implementación de un Instructivo de Control Interno
para mejorar el cumplimiento de las Declaraciones
Tributarias de la empresa Radio Bolívar S.A.**

AUTORES:

María Elena Calderón Suárez
Víctor Emilio Márquez Rodríguez

ABSTRACT

The Radio BolivarCompany is a private entity that was established by Legislative Decree on 14 December 1956, is a cultural institution and private law for profit; at the beginning the company was working with 8 people, eventually was expanded until today to have a staff of 62 workers. The lack of timely information, non-continuous training of staff in the accounting department and the not correctly applying internal controls has caused economic damage to the company. For implement an appropriate system is necessary to have a wide knowledge on the subject that will help to implement it. The legal support is based on the laws and articles of the Constitution. Methodology used is scientific, which will serve to develop the topic through research in the company and get the proposal will raise with this method. We will collect information about the antecedents to get an analysis and interpretation that show us the expected target and help us to get successful results. In the final section will include our proposal based on the Implementation of Internal Control Instruction to improve compliance with tax returns which include all activities to be performed, as well as the respective conclusions, their internal economic impact which resulted in an increased reliability of financial reporting, tax and compliance with laws, policies and procedures.

Control

Compliance

Statement

Taxes

INTRODUCCIÓN

El proyecto que presentamos está enfocado en la implementación de un instructivo de control interno y más concretamente, en los beneficios del mismo aplicado en el área contable de una empresa. Para ello abordaremos, desde una perspectiva contable, el estudio de un caso en profundidad.

Partiremos de la observación de una situación en la cual los empleadores y empleados deben acoplarse al proceso de construcción y organización de esta actividad conjunta y de manera particular en el proceso de cesión y traspaso de control de las operaciones de la empresa.

Por consiguiente todas las políticas y procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, protegerá y resguardará sus activos verificando su exactitud y confiabilidad de los datos contables.

Esto generará eficacia, eficiencia, productividad y custodia en las operaciones de los controles internos bajo los lineamientos exigidos por la gerencia.

Se considera conveniente realizar el proyecto de investigación en el departamento de contabilidad, de la empresa Radio Bolívar S.A., cuya actividad principal es la emisión, por medio de la radiodifusión, de noticias y programas deportivos nacionales e internacionales.

Creada mediante Decreto Legislativo del 4 de noviembre de 1949 siendo una empresa de carácter cultural y público y con fines de lucro adscrita a la Asociación Ecuatoriana de Radiodifusión.

La adecuada implementación de las políticas y procedimientos internos tendrán como objetivo implementar un sistema confiable al momento de realizar las declaraciones tributarias para que la toma de decisiones de los directivos sea oportuna.

En la actualidad las empresas buscan un funcionamiento efectivo de sus operaciones, pero debido a que no existen actividades de control, comunicación, evaluación de los riesgos, y seguimiento, termina elaborando procedimientos repetitivos.

Una de las principales preocupaciones de la administración, es precisamente crear los mecanismos adecuados de control interno que los ayude en materia de desarrollo administrativo, diseñando y elaborando los instrumentos operativos que fortalezcan y consoliden su gestión, definiendo los lineamientos, políticas y procedimientos necesarios que permitan tener la eficiencia, eficacia y transparencia en los procesos de aplicación de los recursos disponibles.

El trabajo de investigación se ha desarrollado en base a la información proporcionada por la empresa Radio Bolívar S.A., no solo como medio de detectar deficiencias o falencias en la misma, sino como medio de concientizar a los directivos en la necesidad de implementar políticas y procedimientos internos para mejorar el cumplimiento de las declaraciones tributarias que contribuyan a la mayor eficiencia y productividad en el departamento de contabilidad.

Nuestro proyecto, para su mejor comprensión, se encuentra dividido en cinco capítulos que a continuación detallaremos con sus respectivos contenidos:

Capítulo 1:El problema: Planteamiento del problema, Ubicación del problema en un contexto, Situación conflicto, Causas, consecuencias,

Delimitación del Problema, Formulación del Problema, Variables de Investigación, Evaluación del Problema, Objetivos, Objetivos Generales, Objetivos Específicos, Justificación e Importancia.

Capítulo 2: Marco Teórico: Antecedentes del estudio, Fundamentación Teórica, Fundamentación Legal, Preguntas de Investigación, Variables de la Investigación, Variable Independiente, Variable Dependiente, Definiciones y Conceptos

Capítulo 3: Metodología: Métodos (Concepto), Metodología (Concepto), Principales Métodos de Investigación, Modalidad de la Investigación, Por los objetivos (Aplicada), Por el lugar (Bibliográfica, De Campo), Por el enfoque (Científica), Niveles de Investigación, Exploratoria, Experimental, Explicativa, Población y Muestra, Población, Muestra, Operacionalización de variables, Técnicas e instrumentos de la Investigación, Procesamiento de la Investigación, Recolección de la Información, Procesamiento y Análisis.

Capítulo 4: Análisis e Interpretación de Resultados: Aplicación de los Instrumentos (Ficha, Guía, Cuestionario), Cuadros y Gráficos, Preguntas de Investigación, Resultados, Conclusiones y Recomendaciones.

Capítulo 5: La Propuesta: Título de la Propuesta, Justificación, Fundamentación, Fundamentación práctica, Objetivo general, Objetivos específicos, Ubicación, Factibilidad, Plan de ejecución, Objetivos específicos, Actividades, Recursos, Presupuesto, Descripción de la Propuesta, Actividades, Recursos, Cronograma de Trabajo, Impacto, Evaluación, Bibliografía, Referencias bibliográficas, Anexos (Anexo 1: Formulario de la Encuesta, Anexo 2: Carta de Autorización, Anexo 3: Certificado de la Gramatología, Anexo 4: Anexos Propios de cada Proyecto).

CAPÍTULO I EL PROBLEMA PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

La empresa Radio Bolívar S.A., es una entidad privada que fue creada mediante Decreto Legislativo, el 14 de diciembre de 1956, siendo una institución de carácter cultural y de derecho privado con fines de lucro; cuenta con personería jurídica, con un patrimonio propio, con autonomía institucional y adscrita en un comienzo a la Asociación Ecuatoriana de Radiodifusión, con un presupuesto propio y que es manejada internamente por una Junta Directiva.

La empresa radio Bolívar S.A., tiene su domicilio en la provincia del Guayas, ciudad de Guayaquil, su sede actual es la Avenida de las Américas, junto a Tc Televisión, la actividad principal de la empresa es la comunicación radial, específicamente su función es difundir y transmitir toda clase de sucesos, acontecimientos y noticias deportivas nacionales e internacionales, a cada uno de sus oyentes, permitiéndoles de esta manera conocer todo lo relacionado con el deporte actual.

Como se dio a conocer en líneas anteriores la empresa Radio Bolívar S.A., está regida por una Junta Directiva, teniendo como su gerente a Douglas Arguello; mientras que la administración de la empresa está manejada por un Director Ejecutivo y la parte contable por un Director Financiero y su respectiva Contadora Pública Autorizada.

La empresa Radio Bolívar S.A., es controlada por la SENATEL, AER, Servicios de Rentas Internas - SRI, Instituto de Seguridad Social- IESS.

En sus inicios la empresa Radio Bolívar S.A., se manejaba con 8 personas, tanto en el plano administrativo como el operacional, esto con el tiempo se fue ampliando, hasta llegar en la actualidad a tener un personal de 62 funcionarios y que seguirá aumentando por la naturaleza de su actividad.

El área administrativa está integrada por:

- a. Dirección ejecutiva
- b. Dirección Financiera
- c. Ventas
- d. Secretaria

La Dirección financiera actualmente está integrada por:

- e. Jefe Financiero
- f. Contadora
- g. Asistente Contable
- h. Asistente Contable

Situación conflicto del problema

Después de la creación del Servicio de Rentas Internas , en reemplazo de la Subdirección de Rentas del Ministerio de Finanzas, y las nuevas políticas a ejecutarse por esta, la empresa Radio Bolívar S.A. se encontró en una situación bastante complicada para la declaración de la información tributaria, el pedido de devolución de impuesto declarados años anteriores, etc.

La falta de información oportuna, de personal en el departamento de contabilidad, la no capacitación del mismo, la falta de una revisión de la documentación, el no seguimiento de los comprobantes de retención y de los blocks de facturas, así como seguir recibiendo facturas de meses

anteriores cuando ya ha pasado la presentación de dichas obligaciones, ocasionaron un problema para la elaboración y la entrega oportuna de las obligaciones tributarias por parte de la empresa Radio Bolívar S.A. al Servicio de Rentas Internas-SRI, lo que conllevó a una serie de multas por parte de esta institución, considerándolo un perjuicio económico para la empresa.

Causas, Consecuencias

Las causas y consecuencias del problema que se presenta en la empresa Radio Bolívar S.A., ha sido en gran parte por no contar con un manual de políticas y procedimientos adecuados para la preparación de las obligaciones tributarias, las mismas que detallaremos a continuación:

Causas	Consecuencias
1.- Falta de personal capacitado	1.- Errores no intencionales
2.- Información no oportuna	2.- Retraso en la presentación de declaraciones.
3.- No revisión de documentación	3.- Mala elaboración de presentación de documentos.
4.- No contar con un manual de funciones.	4.- Personal con distintas labores que no les corresponden realizar.

Cuadro # 1

Elaborado por: María Elena Calderón
 Víctor Márquez Rodríguez

Delimitación del Problema

Campo: Tributario

Área: Impuestos

Aspectos: Control Interno, Declaraciones Tributarias

Tema: Implementación de un Instructivo de Control Interno para mejorar el cumplimiento de las Declaraciones Tributarias de la empresa Radio Bolívar S.A.

Formulación del Problema

¿Qué beneficios tendría la implementación de un Instructivo de Control Interno, para mejorar el cumplimiento de las Declaraciones Tributarias, de la empresa Radio Bolívar S.A, ubicada en la ciudad de Guayaquil, de la provincia del Guayas, para el período 2011?

Variables de Investigación

Variable Independiente: Control Interno

Variable Independiente: Declaraciones Tributarias

Evaluación del Problema

Se considera que el problema tiene los siguientes aspectos:

Delimitado: Delimitar, según el Diccionario de la RAE, significa determinar o fijar con precisión los límites de algo.

Determinar el complemento para la elaboración de las obligaciones tributarias que sirvan de ayuda en el departamento de contabilidad de la empresa Radio Bolívar S.A.

Claro: Inteligible, fácil de comprender.

Transparencia en la documentación para la elaboración de las obligaciones tributarias.

Concreto: Preciso, determinado, sin vaguedad.

El objetivo de este proyecto es lograr con eficacia el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias de la empresa Radio Bolívar S.A., aplicando para ello, políticas y procedimientos.

Factible: Que se puede hacer.

Porque una vez establecidas las políticas y procedimientos internos, cuenta con el apoyo de la Junta directiva, Director Ejecutivo, el personal de la institución y los medios necesarios para realizar las declaraciones tributarias.

Variables: Son características de la realidad que puedan ser determinadas por observación y, lo más importante, que puedan mostrar diferentes valores de una unidad de observación a otra.

Con ellas se logrará que el departamento de contabilidad tenga una mejor distribución de sus actividades, que le permita delegar funciones, logrando detectar errores que podrían causar multas tributarias a la empresa.

Relevancia: Sobresaliente, significativo, que se destaca.

Es de importancia obtener informes donde la información tributaria sea confiable para la toma de decisiones de la Dirección Ejecutiva y así ser enviada a tiempo al Servicio de Rentas Internas-SRI.

Objetivos

Objetivo General

- Elaborar políticas y procedimientos internos para la presentación oportuna y veraz de las obligaciones tributarias en la empresa Radio Bolívar S.A.

Objetivos Específicos

- Proceder al cumplimiento de las políticas y procedimientos internos para la elaboración de las obligaciones tributarias.
- Capacitar al personal inmiscuido en la manipulación de los documentos para lograr éxito de la aplicación de políticas y procedimientos internos.
- Conseguir al ahorro del rubro de mutas pagadas al servicio de Rentas Internas – SRI, mensualmente.

Justificación e Importancia

Vivimos en un mundo económico cada vez más congestionado y que evoluciona de manera acelerada, lo que ha ocasionado que las empresas actualmente se mantengan en constante actualización e innovación para poder funcionar acorde a sus requerimientos; es por ello, que con este proyecto de implementación de políticas y procedimientos de control interno para la elaboración oportuna de las declaraciones de impuestos, la empresa Radio Bolívar S.A., se encuentra inmersa en este compromiso de actualización.

La empresa Radio Bolívar S.A., como ya antes hemos mencionado ha sufrido grandes desfases en sus políticas y procedimientos internos por no contar con un sistema de auditoría que haya podido detectar estas falencias a sus debido tiempo y que han llevado inclusive a moras tributarias.

Es por eso que existe el compromiso de implementar dichos procedimientos con la finalidad de reorganizar la estructura de labores

diarias logrando de estas formas contrarrestar situaciones difíciles que han ocurrido en nuestra organización.

Inclusive con la capacitación del personal y control de la aplicación de toda esta reingeniería y a la delegación correcta de funciones podemos lograr la excelencia y competitividad.

Los más importantes procedimientos o actividades de políticas y procedimientos internos son los siguientes:

1. Responsabilidades delimitadas.
2. Segregación de funciones.
3. En lo posible, rotación periódica de deberes y funciones.
4. Instrucciones por escrito.
5. Control y uso de formularios pre-numerados.

Visto lo anterior, se puede deducir que la implementación de las políticas y procedimientos internos, es primordial en las entidades, por la seguridad que prestan para el buen desarrollo de las tareas diarias.

Siendo así las cosas, resulta claro, que dichos cambios se pueden lograr implementando y adecuando controles internos, los cuales sean capaces de salvaguardar y preservar los bienes de un departamento o de la empresa.

Tomando en cuenta los criterios anteriores, podemos decir que en la elaboración del proyecto de investigación se aplicarán adecuadas políticas internas, con la finalidad que la empresa pueda controlar y manejar sus recursos en forma eficiente en el departamento de contabilidad, para que pueda seguir cumpliendo sus objetivos y obtenga

resultados satisfactorios que le permitan obtener alta rentabilidad, con menores costos.

La adecuada implementación de políticas y procedimientos internos en el departamento de contabilidad de la empresa Radio Bolívar S.A., va a beneficiar directamente a la misma, porque su rentabilidad tendrá un aumento y no se verá disminuida por los errores que comentan sus subordinados.

El sistema de políticas y procedimientos internos es de suma importancia tanto para administradores de empresa como para contadores, porque mediante la aplicación de los procedimientos es posible cumplir con las responsabilidades tributarias.

La implementación adecuada de políticas también va a repercutir en los empleados porque tendrán una mejor utilidad y por ende mayor capacidad de responsabilidad y esto se reflejara en el ambiente laboral de la institución.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Al emprender este proyecto podemos decir que no existe investigación del tema en la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano – ITB, ni tampoco en otro Centro de Estudio Superior del país.

Al indicar que la empresa Radio Bolívar S.A., no tiene establecidas políticas y procedimientos internos, para realizar la presentación oportuna de las obligaciones tributarias al Servicio de Rentas Internas – SRI, dentro del departamento de contabilidad, no puede cumplir con sus funciones de una manera eficiente, el mismo que le ha ocasionado perjuicios económicos.

La manera como se realizan las declaraciones tributarias es de manera ambigua y no con un adecuado plan de trabajo que permita un control estricto.

Para implementar un sistema de políticas y procedimientos internos adecuado es necesario tener un conocimiento amplio sobre el tema, para diseñar los procedimientos más convenientes y aplicarlos en el área mencionada.

El conocimiento tributario desde el punto de vista financiero, según el Servicio de Rentas Internas:

La ley 58/2003 establece por vez
primera el concepto de tributo,

definido por el artículo 2.1 de la ley de Régimen Tributario, y son los ingresos públicos que consisten en prestaciones pecuniarias exigidas por una administración pública como consecuencia de la realización del supuesto del hecho al que la Ley vincula deber de contribuir, con el fin primordial de obtener los ingresos necesarios para el sostenimiento de los gastos públicos.

Esto quiere decir de la obligatoriedad de las entidades en realizar sus declaraciones tributaras mensuales.

Asimismo, en la obligatoriedad tributaria, es:

La Ley 58/2003 dedica el Capítulo II del Título II a los obligados tributarios. Tienen el carácter de obligados tributarios los que se enumeran en el apartado segundo del artículo 35, lista que debe considerarse abierta.

En particular, se incluyen los contribuyente, los sustitutos del

contribuyente, los obligados a realizar pagos fraccionados, los retenedores, los obligados a practicar ingresos a cuenta, los obligados a repercutir y los obligados a soportar la repercusión, la retención o el ingreso a cuenta.

Esto nos indica que todas las personas naturales o jurídicas que realicen alguna actividad económica están obligadas a presentar sus declaraciones tributarias.

También podemos mencionar lo que nos dicen, Barros de Castro, Antonio & Lessa, Carlos Francisco (2002):

“los tributos representan una apropiación de recursos por el erario público, de lo que resulta en forma inmediata la reducción del poder de compra de las familias y las empresas; se supone, implícitamente, que la colectividad recupera los recursos cedidos al Estado bajo la forma de servicios de interés público, beneficios, etc.”
(pág. 94).

Esto quiere decir que los impuestos reducen el ingreso disponible de la comunidad para los gastos particulares de consumo e inversión, lo que son aplicados por los gobiernos para beneficiar al Estado.

Fundamentación teórica

El tema que se está presentando en el departamento de Contabilidad de la empresa Radio Bolívar S.A., se va a conceptualizar indicando diferentes definiciones de las políticas y procedimientos internos, sus características, objetivos, contenidos, ejemplos, variables con algunos autores que señalaremos a continuación:

Los manuales de políticas y procedimientos.

Un manual de políticas y políticas y procedimientos es un manual que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización. Este manual debe contestar las preguntas sobre los que hace (políticas) el área, departamento, dirección, gerencia u organización y como lo hace (procedimientos) para administrar el área, departamento, dirección, gerencia u organización.

Este manual debe contestar las preguntas sobre lo que se hace (políticas) el área, departamento, dirección, gerencia u organización y como lo hace (procedimientos) para administrar el área, departamento, dirección, gerencia u organización y para controlar los procesos asociados del producto o servicio ofrecido (este control incluye desde la determinación de las necesidades del cliente hasta la entrega del producto o realización del servicio).

En el caso de empresas pequeñas con un solo manual para toda la organización puede ser suficiente. Sin embargo, dado que la mayoría de las organizaciones tiene definida las principales áreas (mercadotecnia,

ventas, recursos humanos, finanzas, calidad, producción, ingeniería, proyectos, administración, etc.) es conveniente por aspectos de control y facilidad del manejo de información que cada área tenga su propio manual de políticas y procedimientos.

En el caso de que un área sea demasiado grande y maneje áreas o departamentos a tener sus propios manuales para asegurar consistencia en toda la organización las únicas personas autorizadas para aprobar políticas y procedimientos son los responsables, directores o gerentes de primer nivel jerárquico.

Por supuesto cada área solamente incluirá en su manual las políticas y procedimientos en que estén directamente relacionados. Es decir, cada área tendrá solamente aquellos documentos que por sus funciones manejen cotidianamente, sean estas políticas y procedimientos que su propia área haya generado y las políticas y procedimientos en que estén directamente relacionados con otras áreas.

La elaboración de manuales de políticas y procedimientos implica en primer lugar definir las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que conforman la organización, incluso en algunos casos lo primero que haya que hacer es definir las áreas, agrupando o separando funciones según sea lo más conveniente, para ser frente al mercado y cumplir su misión.

Es conveniente que cuando se empiecen a elaborar los manuales de políticas y procedimientos, se fabrique un programa de trabajo que incluya todos los documentos a elaborar, direccionando cada política y procedimiento a cada una de las áreas involucradas.

Contenido típico de los manuales de políticas y procedimientos.

El siguiente contenido es solamente una referencia de lo que podría incluir un manual de políticas y procedimientos:

- Portada
- Índice
- I. Hoja de autorización del área
- II. Política de calidad (cuando sea aplicable)
- III. Objetivo(s) del manual
- IV. Bitácora de revisiones y modificación a políticas y procedimientos
- V. Políticas
- VI. Procedimientos
- VII. Formatos
- VIII. Anexos

Según Hamilton, Alexander Institute (2006):

“El responsable de la edición, revisión y actualización del manual de políticas y procedimientos es el director, gerente o responsable de cada área emisora” (pág. 13)

Esto quiere decir que los empresarios y directivos deben reconocer la importancia de la elaboración de políticas y procedimientos dentro de una organización los cuales deben apoyar y facilitar su elaboración y definirlos como objetivo.

Las políticas

El propósito real de las políticas de una organización, es simplificar la burocracia administrativa y ayudar a la organización a obtener utilidades. Una política tiene razón de ser, cuando contribuye directamente a que las actividades y procesos de la organización logren sus propósitos.

Todas las organizaciones conscientes o no de ello, se rigen por políticas independientemente de que estén o no por escrito. Sin embargo, al comparar los resultados de un mismo giro, observamos que hay en algunos casos diferencias abismales, por ejemplo, que hace que en un banco le den a uno el asiento mientras espera, y en otro no, porque una pizza llega a domicilio antes de treinta minutos y en otros casos hay que esperar casi una hora para ser atendido, podemos observar miles de ejemplos que nos hacen sorprendernos de por qué unas organizaciones si las hacen, y otras no, la respuesta está en el diseño de sus procesos. Si los procesos no se diseñan para ser sencillos, efectivos y fluidos, se auto diseñan complejos y burocráticos. Los procesos son como un río, su velocidad depende de la eliminación de obstáculos y cuellos de botella.

Según Hamilton, Alexander Institute (2006)

“Por ello, si una organización desea obtener resultados aceptables, debe diseñar su organización alineando los criterios y políticas de todo el personal, iniciando por el equipo directivo” (pág. 14)

Esto quiere decir que las políticas mantienen a una organización ordenada, debiendo ser elaboradas para facilitar que las cosas se hagan bien desde los directivos hasta el personal de servicio.

Para que una política sea bien diseñada y en consecuencia bien aceptada se deben tomar en cuenta dos aspectos:

1. Involucrar activamente a la gente que conoce y trabaja con los procesos.
2. Informar y explicar oportunamente y adecuadamente a la gente afectada o involucrada, los beneficios.

Según Hamilton, Alexander Institute (2006):

“Una vez implantadas las políticas es necesario vigilar que haya congruencia entre lo que dicen y lo que la gente hace. Por ello, es importante revisarlas continuamente, tomando en cuenta la opinión y sentimiento de los usuarios, sin perder de vista el propósito por el cual fueron creadas” (pág. 15)

Esto quiere decir que generalmente las políticas dentro de una organización, simplemente son impuestas, ocasionando molestias innecesarias en la gente involucrada. De allí, que si desea que las políticas se respeten, además se debe hacer un seguimiento a la gente antes, durante y después de emitidas.

Definición de Política:

Según lo siguiente página web: <http://www.gestiopolis.com/>

“Manera de alcanzar. Es un plan permanente que proporciona guías generales para canalizar el pensamiento administrativo en direcciones específicas”

Esto quiere decir a través de las políticas podemos tener un lineamiento que sirve como marco para realizar acciones que pueden evitar desórdenes dentro de una organización o donde se las aplique.

Para una mejor comprensión sobre una política, ponemos a continuación las siguientes definiciones:

- a) Una decisión unitaria que se aplica a todas las situaciones similares.
- b) Una orientación clara hacia donde deben dirigirse todas las actividades.
- c) La manera consciente de tratar a la gente.

- d) Un lineamiento que facilita la toma de decisiones en actividades rutinarias.
- e) Lo que la dirección desea que se haga en cada situación definida.

Como surgen las Políticas

Al estar relacionadas directamente con personas, las políticas surgen en todas las actividades en que las personas se desenvuelven dentro de la organización:

- a) **Procesos:**

En procesos de planeación de atención de visitante, de recepción de materiales, de pago a proveedores, de elaboración y entrega de pedidos, de contratación y evaluación del personal, etc.

- b) **Sistemas**

En sistemas de calidad, de trabajo, de control, de investigación y desarrollo, de mejoras, etc.

- c) **Planes**

En planes para controlar y reducir los costos, para eliminar desperdicios, para desarrollar proveedores, para mejorar la comunicación, para impartir capacitación.

- d) **Mejoras**

En mejoras de procesos, sistemas, planes, estrategias, proyectos.

- e) **Conflictos**

En conflictos con clientes, proveedores, dependencias gubernamentales, sindicatos, otras áreas y niveles jerárquicos.

Características de una Política.

1. Establece lo que la dirección quiere o prefiere que se haga.
2. No dice cómo proceder (eso lo dice el procedimiento).
3. Refleja una decisión directivo para todas las situaciones similares.
4. Ayuda a las personas de nivel operativo, a tomar decisiones con la dirección.
5. Tiende a darle consistencia a la operación.
6. Es un medio para que a todos se los trate equitativamente.
7. Orienta las decisiones operativas en la misma dirección.
8. Les quita a los ejecutivos la molestia de estar tomando decisiones sobre asuntos rutinarios.

Como asegurar que una Política se cumpla.

Puesto que se ha dedicado tiempo y esfuerzo al diseño de políticas, es muy importante que la organización se asegure que son cumplidas.

A continuación se presentan algunas sugerencias:

- 1) Con mucha disciplina de parte de la dirección para respetarla.
- 2) Vigilar que se cumpla cabalmente en todos los niveles jerárquicos.
- 3) Antes de aprobarla, analizar con mucho cuidado sus pro y contras.
- 4) Involucrar en el diseño de la política los usuarios, para obtener sus puntos de vista y compromisos correspondientes.
- 5) Hacer una difusión formal y adecuada a todo el personal relacionado.
- 6) Lograr que la gente involucrada comprenda claramente los beneficios.
- 7) Medir, evaluar y difundir los resultados de los indicadores asociados a dicha política.
- 8) Realizar periódicamente auditorías para verificar en base a evidencia específica el apego a las políticas.

- 9) Dar reconocimiento a aquellas personas o departamentos con mayores resultados.

Para asegurar congruencia entre lo que se dicen y se hace, es necesario que los principales promotores, usuarios y supervisores de la política y procedimientos, sean directores y gerentes de la organización.

Si alguien viola las políticas y procedimientos, deberá llamársele firmemente la atención, explicándole los beneficios de respetarlos y las graves consecuencias por no aplicarlas cabalmente.

Ejemplo. Política para el uso de autos de la compañía asignado a empleados.

- Los únicos empleados que podrán tener derecho a un auto asignado de la empresa, son los directivos, gerentes, vendedores, mensajeros, y personal que atiende a proveedores y entidades gubernamentales.
- Los autos asignados permanecen bajo la responsabilidad del usuario en lo que a uso y a cuidado se refiere.
- Todos los usuarios deberán portar su licencia de manejo vigente.
- Fuera del horario de trabajo el auto podrá ser manejado por familiares directivos del empleado (esposo, esposa, hijos, padre y chofer, previamente registrados en el departamento del personal) con licencia vigente del manejo y siempre bajo la responsabilidad del empleado.
- En caso de accidente cuando un familiar o chofer del empleado estén manejando la empresa absorberá el costo deducible del seguro correspondiente.

Si el accidente ocurre cuando la persona autorizada, sus familiares o su chofer estuvieran bajo la influencia del alcohol o alguna otra droga, el auto será suspendido por un periodo de tiempo que será determinado por el equipo directivo, recordando la responsabilidad civil, multas y consecuencias legales que el pudiera tener.

Los procedimientos

Definiciones

Según Hamilton, Alexander Institute (2006):

“Un procedimiento es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como dos o más personas que realizan un trabajo.”

Esto quiere decir que las actividades que realiza el hombre están de manera natural regidas por procedimientos y a través de ellos se documentas los procedimientos y las experiencias.

Según Franklin P., Enrique Benjamín

“La descripción de procedimiento permite entender mejor el desarrollo de actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos, lo que propicia la disminución de fallas u omisiones y el incremento de la productividad.”

Esto quiere decir que a través de los procedimientos las personas pueden realizar mejor su trabajo y se podrían evitar desenas de regaños, frustraciones y miles de fallas que ocasionarían pérdida de tiempo en vez de que el desarrollo de las operaciones diarias sean oportunas y eficientes.

Los procedimientos de uso cotidiano en las organizaciones, generalmente son verbales y no están por escrito. Incluso la mayor parte de las veces la gente por falta de información y sensibilización a cerca de su importancia,

modifican y desvirtúan el procedimiento de acuerdo al humor o presión del trabajo.

Los procedimientos que se usan dentro de una organización, generalmente son informales y los podemos observar fácilmente a través de las costumbres y hábitos de personas.

Los procedimientos que son escritos, además de asegurar la repetitividad de un trabajo, permiten que el usuario siga tranquilamente por un camino seguro previamente probado. Además, al usarlo continuamente podrá estar capacitado para irlo mejorando.

Usando adecuadamente procedimientos escritos, las personas ganan dos cosas precisión y velocidad. Si la persona es nueva, adicionalmente gana conocimiento y experiencia. Se puede beneficiar, si dentro de una organización, oficina, taller, o negocio asegura que para todos los trabajos claves del negocio se tengan métodos y procedimientos escritos que documenten la mejor experiencia de la organización.

Procedimiento para elaborar procedimientos de manera más sencilla

El procedimiento maestro AC001 para elaborar y realizar políticas y procedimientos, puede ayudar a desarrollar una manera práctica.

Primero, el coordinador de la elaboración de manuales capacita y adiestra a los directores, gerentes, jefes, supervisores, responsables de área y auxiliares de la organización en la elaboración de políticas y procedimientos.

Segundo, el coordinador pide al participante que haga una lista de las principales política y procedimientos en su área.

Tercero, el participante en lista por orden de importancia las políticas y procedimientos en su área.

Cuarto, el participante selecciona la política o procedimiento más importante que requiere desarrollar en su área.

Quinto, el participante empieza elaborar la política o procedimiento seleccionado, iniciando con un diagrama de flujo correspondiente. Si no domina el proceso puede entrevistar y observar a los expertos correspondientemente que hace y como hacen, para tener información suficiente que permita documentar una política o procedimiento realista.

Sexto, el elaborador de procedimiento presenta a todo el grupo involucrado el diagrama de flujo para hacer la revisión conjunta con ellos que incluye los criterios, puntos de vistas y mejores prácticas de los demás, asegurando así, que el procedimiento cumple adecuadamente con su propósito.

Séptimo, el elaborador desarrolla su política o procedimiento de acuerdo con los lineamientos de procedimiento maestro AC001.

Octavo, el elaborador de la política o procedimiento de cada área continua con la elaboración de las demás políticas y procedimientos antes enlistados.

Según Hamilton, Alexander Institute:

“La persona que elabora la política o procedimiento debe de ser de preferencia un “experto”, la política o procedimiento se tomara como una propuesta inicial a partir de la cual los involucrados pueden hacer sus observaciones y mejoras correspondientes.”

Esto quiere decir que las políticas y procedimientos deben cumplir los aspectos que la organización le facilitan cumplir con sus objetivos más

que cumplir caprichos o imposiciones de algunos de los involucrados, es necesarios que le agreguen valor a la organización a través de generarles utilidades o eliminarles desperdicios.

¿Cómo se refuerzan las políticas y procedimientos?

Las políticas dicen “que hacer”, y los procedimientos dicen en detalle y paso a paso “como hacerlo”.

Las políticas muestran lo que la dirección de la organización ha decidido hacer en una situación determinada. Los procedimientos formalizan la implantación de las políticas.

Tanto las políticas como los procedimientos deben tener un propósito bien definido. Por lo cual al momento de desarrollarlas es muy importante no perder de vista el propósito correspondiente.

Según Hamilton, Alexander Institute:

“Una política es reforzada e implantada a través de al menos un procedimiento. Todo procedimiento es reforzado con al menos una política”.

Esto quiere decir que una política sin procedimiento se puede quedar en buenos deseos. Un procedimiento sin política está incompleto. Las políticas revisten al procedimiento dándole cuerpo y funcionalidad es decir que ambos se complementan mutuamente.

Se podría decir que si se desea reforzar e implantar una política hay que elaborar e implantar sus correspondientes procedimientos. Si se desea reforzar e implantar procedimientos hay que diseñar y desarrollar sus correspondientes políticas.

Objetivos específicos de las políticas y procedimientos

1. Consolidar la norma de la organización.
2. Incrementar la productividad de la organización
3. Mantener un sistema de calidad documentado que facilite el flujo de información y comunicación entre los departamentos de diferentes áreas y niveles jerárquicos de la organización.
4. Acelerar el entrenamiento de personal de nuevo ingreso o promovido.
5. Tener calidad, consistencia y uniformidad en todas las actividades y operaciones que realiza la organización.
6. Fortalecer la cultura de la organización
7. Incrementar la posición competitiva de la organización al poder fácilmente transmitir y multiplicar su tecnología administrativa.
8. Facilitar la toma y congruencia de decisiones a lo largo de toda la organización
9. Servir de consulta a todos los colaboradores de la organización
10. Mantener el orden organizacional
11. Cumplir efectivamente los requisitos y requerimientos de los clientes de la organización
12. Alcanzar consistentemente los resultados de negocio

Lista de algunas de las políticas y procedimientos a desarrollar en una organización en el área de finanzas

- Hacer el plan estratégico
- Elaborar y controlar el presupuesto
- Medir y evaluar costos

- Medir y evaluar desperdicio organizacional
- Medir los costos de calidad
- Elaborar y aprobar proyectos de inversión
- Determinar niveles de endeudamiento
- Comprar activos
- Hacer remodelaciones
- Seleccionar y desarrollar proveedores
- Elaborar nomina
- Hacer inventarios
- Pagar proveedores
- Cumplir obligaciones fiscales
- Hacer declaraciones de impuestos
- Asignar autos de la compañía
- Otorgar becas
- Pagar clases de ingles
- Atender requerimientos gubernamentales
- Contratar consultores
- Hacer compras nacionales
- Hacer compras de importación
- Elaborar facturas
- Pagar viáticos y gastos de viaje

- Administrar por indicadores de calidad

Se considera de gran importancia que una empresa cuente con un manual de política y procedimientos, para que se establezcan las normas a seguir para garantizar la administración efectiva y adecuada en la entidad.

También consiste en una descripción detallada de los lineamientos a ser seguidos en la toma de decisiones para el logro de los objetivos. El conocer de una organización proporciona el marco principal sobre el cual se basa todas las acciones.

Una adecuada definición de política y procedimientos permite:

- a) Agilizar el proceso de tomas de decisiones.
- b) Facilitar la descentralización, al suministrar lineamientos a nivel intermedio.
- c) Servir de base para una constante y efectiva revisión.

Puede elaborarse manuales de políticas y procedimiento para funciones operacionales tales como: producción, ventas, finanzas, personal, compras, etc.

Además, se establece las responsabilidades y tareas correspondientes de cada área administrativa, así como su nivel jerárquico en la estructura organizacional.

Los procesos de trabajo en la Administración Tributaria – Tendencias de Futuro.

El estado como garante de los intereses de la comunidad, encargados de ejercer la administración tributaria, posee una gran responsabilidad social debiendo responder a la satisfacción de las necesidades sociales, para la cual debe contar con los recursos suficientes que cubran los gastos en que esta incurra.

La política tributaria en la actualidad se sustenta en la utilización de los impuestos para conseguir juntos con otros instrumentos fiscales, los objetivos económicos y sociales que una colectividad políticamente organizada desea promover.

Unos de los indicadores de eficiencia de una política tributaria es el grado de cumplimiento de las obligaciones tributarias. Otro, es el funcionamiento de la administración tributaria, en tal sentido, ambos indicadores se refieren al comportamiento humano es decir, a los de los contribuyente y al de los profesionales.

Dentro de los principales procesos de trabajo que desarrollan las administraciones tributarias, podemos enmarcar los relacionados con la determinación del cumplimiento, para lo cual es básico contar con información y capacidad de actuación ante cada situación siendo necesario conocer los sujetos de la obligación, los tributos a pagar, la cuantía, y periodicidad.

El trabajo de la administración tributaria se orienta hacia objetivos importantes, por una parte, de mejorar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, sobre todo por la vía voluntaria, lo cual garantiza la adecuada equidad del sistema y, por otra, la necesidad de elevar la eficiencia de la administración dirigido a una eficiencia al contribuyente y un menor costo de recaudación.

En la actualidad la importancia del sistema impositivo se hace mayor por cuanto, se asegura el papel que le corresponde al estado y en la lucha por el orden y la disciplina local; a su vez este como representante máximo de los intereses de una comunidad organizada y con la legitimidad que le confiere ser el instrumento de la voluntad popular en los diferentes sistemas, está dotado de poder coactivo para exigir de los ciudadanos la participación en la financiación de los gastos públicos a través del impuesto.

Se puede comenzar a hablar de una administración tributaria moderna cuando se hayan resuelto los problemas de autonomía de gestión que permite la rápida adaptación a los cambios; cuando exista capacidad de absorción y disponibilidad de tecnologías que faciliten la implantación de sistemas de información integrales y cuando los funcionarios se sientan motivados con una alta calificación profesional y ética.

Dentro de las tendencias de futuro en las administraciones tributarias se encuentra la de integración a la administración de impuestos internos y aduaneros; la jerarquización de la administración recibiendo altos rangos de los ministerios de economía y finanzas o hacienda; el predominio de una organización netamente funcional y la simplificación de normas y procedimientos de reingeniería de procesos.

Objetivos fundamentales

1. Conocer algunos aspectos que han influido en la evolución de las estructuras organizativas, en las políticas y en los procesos de trabajo de las administraciones tributarias.
2. Caracterizar las tendencias modernas y de futuro de las administraciones tributarias advertir la necesidad de aplicación tecnológica para perfeccionar el servicio al contribuyente o cliente.

Consideraciones generales sobre la evolución en las estructuras organizativas, en las políticas y en los procesos de las administraciones tributarias.

Las administraciones tributarias modernas enfrentan en la actualidad diferentes cambios motivados por la especialización en el desarrollo de sus funciones, las innovaciones tecnológicas y la restructuración organizativa de sus niveles que conducen a una serie de acciones preventivas necesaria para la evolución de sus estructuras organizativas.

En esta concepción las administraciones tributarias tienen entre sus funciones y responsabilidades básicas, ejercer un liderazgo activo de modo que conduzca a la creación y ampliación de la misión y la cultura organizacional e identifique al contribuyente desde el punto de vista del compromiso hacia la calidad.

Los constantes cambios que dentro del proceso de modernización enfrentan en la actualidad las administraciones tributarias conducen a una serie de acciones que le exigen contar con personal informado, preparado, calificado y cuyo nivel de especialización le permita obtener resultado acorde a sus objetivos y misión institucional.

El sistema tributario juega un papel muy importante en todo tipo de economía pues representa una vía fundamental para recaudar los recursos financieros que necesita el estado para lograr sus objetivos con el mínimo de costos permite la redistribución de los recursos buscando la necesaria equidad a nivel de la sociedad y a su vez actúa sobre la eficiencia, eficacia y estabilidad de la economía.

Ejercer la administración tributaria, es además de una apreciable carga de responsabilidad social, un complicado proceso. Su significación política,

por ejemplo, como base del gasto presupuestario y su impacto sobre cada uno de los sujetos económicos a través de las variables de la macro y microeconomía, da fe de su importancia así como de la necesidad del cobro de los tributos.

Como aumento singularmente importante del proceso tributario, sobresale la recaudación y la cobranza de los impuestos de los demás aportes a que obliga la legislación. La recaudación es reconocida en la administración fiscal como el “objetivo movilizador de la actividad”. En torno a ella se estructura las organizaciones y su evolución es objeto de atención por todos los miembros de esta, por cuanto permite leer desde la marcha de la economía, hasta el estado de disciplina social.

Por su importancia la recaudación y la cobranza tienen una significación especial en materia de tecnología. La necesidad de una gestión eficiente obliga a buscar “maneras de hacer “que racionalicen el empleo de recursos, sobre todo, del recurso tiempo y que minimicen los costos de oportunidad para el contribuyente en la disyuntiva de cumplir con las obligaciones fiscales.

Sobre la evolución de las políticas tributarias es preciso definir que se trata de la utilización de los impuestos para conseguir, junto con otros instrumentos fiscales, los objetivos económicos y sociales que una colectividad políticamente organizada desea promover.

Uno de los indicadores de eficiencia de una política tributaria es el grado de cumplimiento de las organizaciones tributarias que tienen su origen en el hecho imponible y en cuya naturaleza jurídica, todos los autores coinciden en atribuirle un carácter patrimonial, consiste este en dar una suma de dinero en especie, cuando la ley lo permite.

Otro es el funcionamiento de la administración tributaria ambos indicadores se refieren al comportamiento humano. En un caso, de los contribuyentes; en el otro, de sus profesionales.

Por lo expresado es válido reconocer que no se puede llevar al cabo una política tributaria verdaderamente eficaz sin contar con el elemento humano que la diseña, la aplica y aquel a quien se dirige. Todo diseño de atención a las ideas, actitudes, motivaciones y formas de comportamiento de los ciudadanos, tanto contribuyentes como funcionarios.

Por eso, una de las líneas estratégicas en las políticas tributarias consiste en algo aparentemente tan alejado de su función jurídica y económica como es la educación en valores de responsabilidad de estos dos elementos claves.

Con la relación a este particular nos referimos a determinar ideas generales en las que deben basar las administraciones tributarias su estrategia educativa para lograr evolucionar en sus políticas, entre ellas tenemos.

1. La fiscalidad como espejo social.
2. La educación cívica tributaria de los ciudadanos.
3. La educación en valores de responsabilidad de los funcionarios.

Sobre la fiscalidad como espejo social podemos decir que la tenemos que enmarcar en la cultura cívica y conducta fiscal.

Toda comunidad, por muchos condicionamientos externos que tenga, siempre conserva un margen de maniobra más o menos amplio para decidir que va hacer con sus escasos o abundantes recursos colectivos, de que fuentes puede obtenerlos y en que va invertirlos.

Tales decisiones depende de cómo se ha organizado la estructura social de esa comunidad, de que fines y metas colectivas pretende conseguir, en definitiva, depende de los cuales son los valores culturales por los que se rige tal comunidad y que son los que inspiran y orientan la conducta de los individuos que la integran.

Tan es así, que pueden encontrarse casos de países objetivamente muy ricos pero que carecen de la mínima infraestructura que posibilite su desarrollo económico y social; como pueden citarse ejemplos de países pobres que, sin apenas poseer recursos naturales, han logrado alcanzar con el esfuerzo común niveles generales aceptables y aun elevados de desarrollo y prosperidad.

En el espacio fiscal, las técnicas jurídicas y económicas se ponen al servicio de ideas socio-políticas. Por eso, la fiscalidad es un mero reflejo de la estructura social y poder de una comunidad políticamente organizada, a cuyos fines e ideas colectivas sirve.

De ahí que la fiscalidad no haya sido igual en los imperios de la antigüedad que en los estados modernos o contemporáneos, como tampoco puede presentar los mismos rasgos de una sociedad agraria que en una industrializada o en una sociedad de servicios, ni es igual en un modelo de Estado autoritario que en uno democrático.

El espejo fiscal es, por lo tanto, un espejo social en su sentido más amplio; No solo refleja, estructuras políticas y económicas, también refleja metas, fines valores, actitudes y conductas que son; a la vez, causa y consecuencia de aquellas estructuras.

La conducta fiscal no admite interpretaciones dulcificadas, porque muestra con toda su crudeza la confrontación de los intereses entre los individuos y entre los grupos para defender sus posiciones en el seno del presupuesto público.

La fiscalidad no se entiende como una aportación transaccional, sino como algo sujeto a derechos, donde los particulares encuentran atendidos sus intereses individuales y grupales en un contexto general de defensa del interés común.

Del Tributo al Impuesto

Contribución, tributo e impuestos son tres términos que suelen utilizarse como sinónimos, cuando en realidad no describen lo mismo. Contribución es un término genérico que designa toda aportación voluntaria o forzosa para la consecución de un fin.

La voz **tributo**, ha prevalecido adjetivamente para designar el conjunto de impuestos existentes en un país o época-sistema tributario.

En cambio el impuesto es una institución jurídica, política y económica que regula la relación existente entre los ciudadanos y el estado, mediante la cual aquellos tienen la obligación de aportar y este es el derecho a exigir una parte de los bienes de los primeros para sufragar las necesidades comunes mediante la prestación de los servicios públicos.

Tributos, política tributaria y obligaciones tributarias han existido siempre, incluso en las más primitivas organizaciones sociales, tanto en su forma de prestación personal- como aprobación de bienes.

Pero el impuesto tuvo y tiene, otros efectos sobre las relaciones sociales.

La estructura del sistema fiscal va a reflejar de tal modo la estructura de poder del estado, que toda modificación del equilibrio de fuerzas en esta lleva aparejada una reforma tributaria.

El Estado Moderno: La Solidaridad Obligada

La coacción y la asignación son prácticamente las únicas bases de legitimación de la imposición en el estado moderno. De manera que el impuesto genera, desde entonces y hasta nuestros días, una suerte de solidaridad obligada entre los contribuyentes.

Cada uno está dispuesto a pagar con la condición de que los demás también lo hagan. Solo así queda legitimado un sistema tributario como procedimiento forzoso de financiamiento de las necesidades públicas.

La Hacienda Pública.

Por todos es conocido que la hacienda pública se constituye el estado y los demás entes públicos en cuanto obtiene ingresos y realizan gastos. Es aquella parte del aparato estatal que tiene encomendada la realización de ingresos y gastos. En un sentido objetivo la expresión hacienda pública se refiere a la actividad financiera en sí mismo considerada. También en sentido objetivo, estático patrimonial, la expresión hacienda pública puede y suele referirse al conjunto de bienes, derechos y obligaciones de titularidad estatal. Se alude así a la hacienda del estado del mismo modo en que se habla de la hacienda de un particular.

La hacienda pública se convierte en la clave del arco que sustenta el modelo utópico del bienestar que persigue algo más que la justicia distributiva o la lucha contra la pobreza extrema. Garantizar el pleno ejercicio de un conjunto de derechos democráticos mínimos, políticos, civiles y económicos para el conjunto de la población; de modo que la meta colectiva que aquí se persigue es hacer operativo el principio de igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos.

La labor educativa de la hacienda pública debe centrar su actuación en dos frentes:

- El de los ciudadanos-contribuyentes, informando a los adultos y a los jóvenes acerca del sentido, alcance y finalidad que tiene el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- El de los funcionarios de la administración tributaria, informándoles de que su modo de conducirse ha de ser un tropel de comportamientos; de que su prestigio e influencia con las recompensas materiales y simbólicas que ella lleva consigo, reposaran en un modelo de actitudes y conductas al que se ajuste e impregne el resto de los profesionales públicos y privados de su país.

Educación Cívica Tributaria de los Ciudadanos

La formación de la cultura fiscal.

El proceso de socialización hace posible la vida en sociedad y permite la transmisión pautas culturales de una generación a otra. A través de este proceso, el individuo va adoptando interiormente los conceptos. Normas, valores y actitudes propios del grupo social en el que está inserto, de manera que llegan a formar parte de su propia personalidad.

El cumplimiento fiscal es un problema de ciudadanía. Los efectos del incumplimiento, es decir del fraude fiscal, perjudican a todos los ciudadanos, pero específicamente aquellos que asumen sus responsabilidades sociales y cumplen correctamente sus obligaciones tributarias.

El fraude fiscal es un fenómeno complejo basado en una mentalidad de derechos adquiridos sin ninguna contrapartida desde las vertientes de las responsabilidades. Es, en definitiva, un problema de socialización inadecuada en los valores éticos de justicia y solidaridad. Según

el diccionario de lengua española “fraude” es toda “acción contraria a la verdad y a la rectitud que perjudica a la persona contra quien se comete”.

Una segunda acepción de “fraude” es, según este mismo diccionario, todo “acto tendente a eludir una disposición legal en perjuicio del estado o de terceros”. (Real Academia Española, 1992).

Por su parte el sistema educativo y por la conciencia fiscal de los jóvenes puede prepararlos para el momento en que deban cumplir sus obligaciones como contribuyentes, impartiendo una serie de conocimientos básicos que expliquen el sentido, el alcance y la finalidad de los impuestos y que describan brevemente los requerimientos más simples del sistema fiscal.

La educación fiscal, además puede colaborar en el desarrollo de las capacidades que intervienen en la formación de la conciencia ética y cívica de los jóvenes ayudándoles a:

- Concebir y a utilizar la fiscalidad como un instrumento de transformación condiciones de las condiciones vitales y de las relaciones sociales; a
- Orientarse de forma objetiva y racional en aquellas situaciones donde los intereses que, inevitablemente, surgen entre los diferentes colectivos que comparten un mismo ámbito de convivencia.

Educación en Valores de Responsabilidad de los Funcionarios.

El liderazgo moral de los profesionales de la Administración Tributaria.

Teniendo en cuenta las líneas estratégicas de actuación de los profesionales de la Administración Tributaria es preciso asumir una

función dinamizadora del cambio cultural y organizacional que las nuevas condiciones exigen del servicio público.

Por su parte, la relevancia institucional de la Administración tributaria legitima a esta para exigir de todos y cada uno de sus profesionales un comportamiento todavía más riguroso que del resto de los profesionales del servicio público.

La imagen profesional ha de corresponderse exactamente con la imagen corporativa en el ámbito de la Administración Tributaria democrática, porque una y otra se retroalimentan mutuamente y no puede forjarse una sin otra. Es absolutamente imprescindible para la coherencia interna de ambas que exista un sustrato común, basado en la identidad de normas, valores y actitudes que inspiren y orienten la conducta profesional y la actuación institucional.

Por todos los fundamentos referidos podemos afirmar, que las estructuras organizativas de las administraciones tributarias han evolucionado en sus políticas trazadas, pues realmente han logrado conseguir, junto con otros instrumentos fiscales, los objetivos económicos y sociales que se propone una organización.

Procesos de trabajo en las administraciones tributarias. Aplicación de tecnología.

La Administración Tributaria, comprende dos grandes objetivos permanentes en el contexto de la política económica de cada país; la puesta en práctica, evaluación y perfeccionamiento de la política tributaria que se expresa en el cuerpo legal que la sustenta y el cumplimiento de ésta por parte de los contribuyentes.

Un sistema tributario será efectivo, si resulta realmente administrado.

Para lograr los objetivos propuestos por las administraciones tributarias, es imprescindible identificar el flujo tecnológico de las organizaciones y que este sea interiorizado y dominado por todos sus miembros.

En el flujo tecnológico para el control del cumplimiento tributario es preciso tener en cuenta los principios siguientes:

- El control de los tributos surge con el nacimiento de la obligación y subsiste hasta que esta se extingue por el cumplimiento cabal. Cualquier solución parcial que no contemple el desarrollo completo del proceso es insuficiente en términos de resultados.
- El control del cumplimiento dependerá de una política definida, interiorizada por la organización y correctamente consumada.
- Es necesario tener en cuenta la teoría y la práctica internacional en cuanto a métodos acorde con las idiosincrasias de cada país, así como las condiciones y aspiraciones.
- Para definir una línea de acción de cumplimiento tributario deberá tenerse presente por las administraciones tributarias, las siguientes funciones:
 - 1) Las esenciales:
 - Recaudación
 - Fiscalización
 - 2) Las de Apoyo:
 - Informática
 - Estadísticas
 - Divulgación
 - Registros
 - 3) Las de normativas:

- Jurídicas

4) La de sistemas

5) Y las de metodologías

Las Administraciones Tributarias deben estimular el pago voluntario, al ser una necesidad ante las complejidades del trabajo tributario, ya que permite la adopción de formas de control masivas.

Un factor decisivo para lograr los propósitos enunciados, es una debida asistencia a los Contribuyentes de forma tal que se actúe como un servidor público, informando esclareciendo y propiciando el desarrollo de la necesaria cultura tributaria.

Es necesario crear las condiciones para lograr el pago voluntario, de manera que ante actitudes de evasión o incumplimiento, exista un verdadero riesgo.

El pago voluntario dependerá de dos elementos fundamentales:

1. Crear un ambiente de facilidad, esclarecimiento, de justicia, y equidad que convenza de hacer el pago de forma natural.
2. Crear un verdadero riesgo al incumplimiento, de manera que sea perceptible en la sociedad y en el contribuyente, para de esta forma inducirlo a pagar de forma natural.

La condición de eficacia en las Administraciones Tributarias es otro de los aspectos que caracterizan los procesos de trabajo de las organizaciones, al relacionarse con la capacidad de éstas para obtener los resultados que se esperan.

La eficacia genera una dinámica propia en el estado de cumplimiento; en cambio la eficiencia está referida a la capacidad de funcionamiento.

Sobre el sistema de control existe una concepción general integrada, por Sistema Normativo donde juega su papel la Función Legislativa y a Función Sistemas y Metodologías; un sistema operativo en el que se centran las funciones de Recaudación y Cobranza y la de Fiscalización (Metodología Interna), así como el Sistema de Apoyo, donde juega un papel vital la informatización de los procesos, las estadísticas y la impresión de modelos. Todos los sistemas deben estar interrelacionados en busca de mayor efectividad.

Dentro de las brechas de control que se presentan en los procesos de trabajo de las Administraciones Tributarias se encuentran:

1. Contribuyentes que no se registran.
2. Contribuyentes Registrados que no han declarado.
3. Contribuyentes que declaran y no pagan.
4. Declaraciones incorrectas

El sistema normativo el cual comprende el jurídico, juega un rol vital en los actos que se presentan en las administraciones tributarias, cada acto requiere de una formalidad estricta, por lo cual, deben tener el análisis legal y la expresión adecuada para enmarcarlo dentro de la legislación existente, de modo que permita seguridad y confianza.

La legislación debe contar con el ordenamiento y clasificación que permita el dominio y uso adecuado; para que se garantice el cumplimiento forzado de la obligación por cualquier tipo de contribuyente y tributo, así como el encauzamiento de los casos tratados como delito fiscal.

En cuanto a la función de sistemas y metodologías, es preciso se incluyan los estudios y diseños de todos los procesos del control fiscal a los contribuyentes a fin de buscar la mayor efectividad, racionalidad y sencillez, así como la adecuada interrelación entre los diferentes sistemas.

En cambio el Sistema de Apoyo, está integrado por los registros de contribuyentes, estadísticas, procesamientos automatizados, impresión de modelos y documentos de control.

Los flujos de información permanentes, sistemáticos y dinámicos que caracterizan los procesos de trabajo de las Administraciones Tributarias, deben de estar concebidos de forma que sea imposible ejercer una función efectuando de manera independiente y que ningún paso del proceso de control pueda ser interrumpido.

Para desarrollar el control del cumplimiento se han de adoptar medidas que garanticen la tendencia natural del contribuyente a minimizar su obligación. El contenido del riesgo se debe expresar en la capacidad para hacer que el contribuyente represente las consecuencias de un incumplimiento como una alternativa menos favorable que si lo hace voluntariamente.

El riesgo debe ser capaz de disuadir a cualquiera, de la tentación de dejar de cumplir con su deber.

En los procesos de trabajo de las administraciones, el Sistema de Control se debe de caracterizar por ser integral, sistemático y riguroso; debe actuar sobre los llamados hechos de incumplimientos, tales como; contribuyentes que debiendo estar inscritos y debiendo presentar una declaraciones no la presentar, a los que la presentan y declaran incorrecta; y a los que habiendo reconocido la obligación, ya sea voluntaria o por determinación, no la pagan.

Otro de los procesos de trabajo de las Administraciones Tributarias, es el relacionado con la determinación del cumplimiento, en este sentido se precisa lograr una elevada capacidad para conocer y determinar el incumplimiento para ello se requiere contar con información y capacidad de actuación ante cada situación.

Los problemas básicos para lograr el cumplimiento son:

- 1) Conocer los sujetos de la obligación, los tributos a pagar, la cuantía y periodicidad.
 - Detectar a los omisos
 - Determinar cierta y oportunamente a quienes han omitido la presentación de declaraciones.

- 2) El segundo problema está dado en fijar a aquellos que no han presentado la correspondiente declaración y se puede resolver comparando el registro con las declaraciones, obligando de esta forma, a todos los que no la presentaron, a realizarla.

- 3) Para resolver el tercer problema debe partirse que toda declaración será procesada y revisada como una rutina de trabajo, ya que toda declaración constituye una valiosa fuente de información.

En el universo de contribuyentes, existen diversas actitudes con relación al incumplimiento de las obligaciones, éstas son conductas que deben ser consideradas en la etapa de selección, llegando a determinarse para la actuación.

Esta recta de Cumplimiento Tributario se puede enmarcar en diferentes zonas, donde:

Zona 1: están ubicados los contribuyentes que cumplen y no tienen indicios de evadir.

Zona 2: contribuyentes que cumplen, pero tienen intenciones o señales de evasión.

Zona 3: contribuyentes que no cumplen y tienen planes de evadir.

Zona 4: contribuyentes que no cumplen o evaden.

Zona 5: contribuyentes que cometen fraudes.

A partir de lo antes expresado, la selección debiera hacerse de manera tal que privilegie, con alta frecuencia las zonas 4 y 5 en este orden de importancia.

Así mismo se debe orientar recursos en la zona 3, puesto que estos contribuyentes sin intenciones de evadir no cumplen, lo cual puede reflejar desconocimiento de la normas tributarias o errores involuntarios que es necesario asegurar recursos en la zona 2 para disuadir cualquier intención o realizar las declaraciones pertinentes.

La selección debe abarcar la zona 1 también, debido a que el comportamiento de los agentes económicos es dinámico y por ello conviene dar señales equitativas y permanentes de fiscalización.

Fundamentación Legal

El proyecto de investigación debe contar con un sustento legal, que garantice su aplicabilidad y por tal razón vemos que la investigación se basa en la Constitución Política de la República del Ecuador.

En ejercicio de la facultad que le confiere el capítulo cuarto sección quinta del artículo 300 de la Constitución Política de la República del Ecuador, remite:

Capítulo cuarto

Soberanía Económica

Sección Quinta

Régimen Tributario

Art. 300 de la Constitución de la República del Ecuador exhorta: “el régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos.”

De los diferentes criterios jurídicos y de las citadas normas jurídicas se puede establecer que en nuestro país, los tributos son aquellas prestaciones de carácter económico demandadas por el Estado a través del Servicio de Rentas Internas a los particulares o contribuyentes en potestad de una Ley que se regirá por los principios de legalidad, generalidad, igualdad, proporcionalidad e irretroactividad a fin de cubrir las necesidades del Estado.

Clasificación de los Tributos

Académicamente el tributo tiene su clasificación, puesto que para la mayoría de los estudios del Derecho Tributario, se clasifica en impuestos, tasas y contribuciones especiales.

Impuestos.- Es aquella prestación en dinero realizada por los contribuyentes que por ley están obligados al pago, cuya prestación es exigida por un ente recaudador, que casi siempre es el Estado.

Además, al realizar el pago del impuesto, el contribuyente lo hace por imperio de la ley, sin que ello proporcione una contraprestación directa por el Estado y exigible por parte del contribuyente.

Se contempla como el ingreso público creado por Ley y de cumplimiento obligatorio por parte de los sujetos pasivos contemplados por la misma, siempre que surja una obligación tributaria originada por un determinado hecho imponible.

De las definiciones antes anotadas se desprende que los impuestos son tributos exigidos en correspondencia de una prestación que se concreta de manera individual por parte de la administración pública y cuyo objeto de gravamen está constituido por negocios, actos o hechos que sitúan de manifiesto la capacidad contributiva del sujeto pasivo, como consecuencia de la posesión de un patrimonio, la circulación de bienes o la adquisición de rentas o ingresos.

Existen impuestos nacionales y municipales, a continuación se detallan los varios de ellos:

Nacionales:

- ❖ Impuesto a la Renta
- ❖ Impuesto al Valor Agregado
- ❖ Impuestos a Consumos Especiales
- ❖ Impuesto a la herencia, legados y donaciones
- ❖ Impuesto General de Exportación
- ❖ Impuesto General de Importación

Municipales:

- ❖ Impuesto sobre la propiedad urbana

- ❖ Impuesto sobre la propiedad rural
- ❖ Impuesto de alcabala
- ❖ Impuesto sobre los vehículos
- ❖ Impuesto de registro e inscripción
- ❖ Impuesto a los espectáculos públicos

Tasas.- Es también una prestación en dinero que debe pagar el contribuyente, pero únicamente cuando recibe la realización de un servicio efectivamente prestado por el ente recaudador, ya sea en su persona o en sus bienes.

Las tasas son contribuciones económicas que hacen los usuarios de un servicio prestado por el estado. La tasa no es un impuesto, sino el pago que una persona realiza por la utilización de un servicio, por tanto, si el servicio no es utilizado, no existe la obligación de pagar.

Es común confundir tasa con impuesto, lo que no es así. Mientras el impuesto es de obligatorio pago por todos los contribuyentes, la tasa la pagan solo para aquellas personas que hagan uso de un servicio, por tanto, no es obligatorio.

De lo antes referido se analiza que el tributo denominado tasa, se impone cuando el Estado actúa como ente Público y satisface una necesidad colectiva que se concreta en prestaciones individualizadas que se otorgan a sujetos determinados.

Las tasas son nacionales y municipales; por lo que tenemos:

Nacionales:

- Tasas por servicios administrativos
- Tasas por servicios portuarios y aduaneros

- Tasas por servicios de correos
- Tasas por servicios de embarque y desembarque
- Tasas arancelarias

Municipales:

- Tasas de agua potable
- Tasas de luz y fuerza eléctrica
- Tasas de recolección de basura y aseo público
- Tasas de habilitación y control de establecimientos comerciales e industriales.
- Tasas de alcantarillado y canalización
- Tasas por servicios administrativos

Contribuciones Especiales.- Son aquellas sumas de dinero que el Estado o ente recaudador, exige en razón de la ejecución de una obra pública, cuya realización o construcción debe proporcionar un beneficio económico en el patrimonio del contribuyente.

Las contribuciones especiales son tributos cuya obligación tiene como fin imponible el beneficio que los particulares obtienen como consecuencia de la realización de una obra pública.

De lo referido en líneas preliminares las contribuciones especiales son tributos puntuales en razón de beneficios particulares o colectivos que provienen de la construcción o realización de una o más obras públicas o de actividades exclusivas y especiales de mejoras por parte del Estado.

Se han establecido algunas contribuciones especiales, como las siguientes:

- Construcción y ampliación de obras y sistemas de agua potable
- Plazas, parques y jardines
- Aceras y cercas
- Apertura, ensanche y construcción de vías de toda clase existente

Preguntas de Investigación

1. ¿Cuáles son los principales problemas que se suscitan en la empresa Radio Bolívar S.A.?
2. ¿La elaboración de políticas y procedimientos internos sería una herramienta importante para el mejor cumplimiento de las obligaciones tributarias?
3. ¿Existe algún riesgo en la implementación de políticas y procedimientos internos?
4. ¿Si se llegaran a implementar las políticas y procedimientos internos, quien o quienes deberían ser responsables del cumplimiento de los mismos?
5. ¿Qué ventajas ofrecen las implementaciones de políticas y procedimientos internos para la elaboración de obligaciones tributarias?
6. ¿Qué importancia tiene la capacitación del personal para la implementación de políticas y procedimientos internos?

7. ¿Qué tipo de limitaciones puede tener la implementación de políticas y procedimientos internos?
8. ¿Cuáles son las garantías que ofrece la implementación de políticas y procedimientos internos?
9. ¿Es obligación de todas las entidades privadas cumplir con las obligaciones tributarias?
10. ¿Cómo se puede llevar un mejor control de las obligaciones tributarias?

Variables de la Investigación

Variable Independiente (V.I.) Control Interno.-

Una adecuada implementación de políticas y procedimientos internos para el control interno, es parte importante en una entidad bien organizada, pues garantiza confiabilidad en registros y resultados de la contabilidad, que son indispensables para la buena marcha de cualquier entidad sea grande o pequeña.

El Departamento de Contabilidad es generalmente responsable de diseñar, instalar y mantener aquellos sistemas de verificación interna que puedan lograrse a través de los procedimientos contables o mediante una apropiada segregación de las labores con otras áreas operativas o de vigilancia.

La coordinación entre departamentos es extremadamente necesaria para lograr un sistema eficiente y eficaz de control. Pero la conclusión más importante de su interpretación es que una implementación de políticas y

procedimientos internos deberá ser planeada, nunca será consecuencia de la casualidad o surgirá de modo espontáneo.

La implementación de políticas y procedimientos internos es una trama bien pensada de métodos y medidas de coordinación ensambladas de forma tal que funcionen coordinadamente con fluidez, seguridad y responsabilidad, que garanticen los objetivos a preservar, con la máxima seguridad, el control de los recursos, la operaciones, las políticas administrativas, las normativas económicas, la confiabilidad, la exactitud de las operaciones anotadas en los documentos primarios y registrados en la contabilidad; en fin, debe contribuir a proteger los recursos contra el fraude y la elusión.

Variable Dependiente (V.D.) Declaraciones Tributarias.-

La implementación del desarrollo de políticas y procedimientos internos en el departamento de contabilidad, sirve sobremanera debido a que es una herramienta que le proporciona propuestas de políticas, mecanismos y documentos al servicio de la dirección para la toma de decisiones oportunas que permitan alcanzar la eficacia y eficiencia en la gestión del disponible y los recursos financieros a corto plazo.

El cumplimiento de las declaraciones tributarias es indispensable dentro de una institución porque la no presentación oportuna de esta información, representaría multas que al momento de ser auditados se convertirán en glosas a los funcionarios responsables.

Definiciones y Conceptos

Auditoría Contable.- Revisión de la contabilidad de una empresa, de una sociedad, etc., realizada por un auditor.

Contribución.- Imposición fiscal a los beneficiados por una obra o servicio de la administración.

Contribuir.- Pagar cada uno la cuota que le corresponde por un impuesto.

Contribuyente.- Que contribuye, es decir; que paga contribución o impuestos al Estado.

Control.- Comprobación, inspección, fiscalización, intervención.

Oficina.- despacho, dependencia, etc., donde se controla.

Defecto.- Imperfección en algo o alguien.

Delimitar.- Determinar o fijar con precisión los límites de algo.

Detrimento.- Destrucción leve o parcial.

Desarrollar.- Acrecentar, incrementar algo ya sea de orden físico, intelectual o moral.

Disciplina.- Arte, facultad o ciencia.

Eficacia.- Capacidad de lograr el efecto que se desea o espera.

Eficiencia.- Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

Elusión.- Acción que permite reducir la base imponible, mediante operaciones que no se encuentran expresamente prohibidas por disposiciones legales o administrativas.

Estrategia.- Es un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.

Gestión.- Acción y efecto de administrar.

Glosa.- Explicación, nota o comentario que se añade a un texto difícil de entender, para aclararlo. Las expresiones difíciles de entender están explicadas en las glosas que aparecen en la parte inferior de la página.

Implementar.- Poner en funcionamiento, aplicar métodos, medidas, etc., para llevar algo a cabo.

Informe.- Descripción oral o escrita, de las características y circunstancias de un suceso o asunto.

Justificación.- Acción y efecto de justificar.

Justificar.- Probar algo con razones convincentes, testigos o documentos. Rectificar o hacer algo justo algo.

Lineamiento.- Rasgo característico de algo.

Ley.- Normas obligatorias de carácter general, aprobada por el Poder Legislativo y sancionadas por el Poder Ejecutivo, quien ordena su promulgación y publicación en el Diario Oficial.

Norma.- Regla que se debe seguir o que se debe ajustar a las conductas, tareas, actividades, etc.

Manual.- Libro de fácil comprensión, en el que se condensa lo más sustancial de una materia.

Multa.- Pena o sanción pecuniaria que se impone por realizar una infracción.

Organización.- Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines.

Planificación.- Plan general, metódicamente organizado y frecuentemente de gran amplitud, para obtener un objetivo determinado, tal como el desarrollo armónico de una ciudad, el desarrollo económico, la investigación científica, el funcionamiento de una industria, etc.

Perjuicio.- Detrimento patrimonial que debe ser indemnizado por quien lo causa.

Política Tributaria.- Conjunto de directrices, orientaciones, criterios y lineamientos que sirven para determinar la carga impositiva directa e indirecta a efecto de financiar la actividad del Estado.

Procedimiento.- Es el modo de ejecutar determinadas acciones, que suelen realizarse de la misma forma, con una serie común de pasos claramente definidos, que permiten realizar una ocupación o trabajo correctamente.

Proceso.- Método o sistema utilizado en determinadas operaciones.

Productividad.- Calidad de productivo. Grado de producción que se alcanza por unidad de trabajo.

Productivo.- Que proporciona mucha ganancia o utilidad.

Recursos.- Ayuda o medio al que se puede recurrir para conseguir un fin o satisfacer una necesidad

Riesgo.- Contingencia o proximidad de un daño, contratiempo o peligro.

Sistemático.- Que sigue, se ajusta, actúa o procede conforme a un sistema o método.

Sujeto Pasivo.- Sujeto obligado al cumplimiento de las prestaciones tributarias, sea en calidad de contribuyente o de responsable.

Tasa.- Precio unitario establecido por el Estado para ciertos productos

Transparentar.- Cosa que no se manifiesta o declara. Dejarse descubrir o adivinar en lo público o declarado.

Tributación.- Acción de tributar.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

La metodología es el instrumento que enlaza el sujeto con el objeto de la investigación, Sin la metodología es casi imposible llegar a la lógica que conduce al conocimiento científico.

Dicho termino está compuesto del vocablo método y el sustantivo griego logos que significa juicio, estudio, esta palabra se puede definir como La descripción, el análisis y la valoración crítica de los métodos de investigación.

Desde el inicio de la evolución el género humano se ha mostrado deseoso de descubrir, razón por la cual la investigación así sea de manera incipiente, siempre ha estado presente, lo que ha dado como resultados nuevos y variados descubrimientos.

El hombre a través de la historia, se ha caracterizado por su afán de conocer su realidad y el entorno en el cual se encuentra inmerso. Averiguar y saber cuál es el objeto de su existencia y el resultado de sus acciones han sido elementos clave en su quehacer histórico.

La fuente de esta necesidad de conocer y de saber surge de su curiosidad, elemento fundamental en la personalidad del investigador que lo lleva a cuestionar, a indagar y por ende a adquirir los conocimientos que le permitan evolucionar y trascender. De hecho el conocimiento que le ha sido legado a la humanidad y por el cual se ha logrado el desarrollo que se vive en la actualidad tiene como base las investigaciones y descubrimientos que están plasmados en la historia de la humanidad.

Se puede decir que la investigación tiene como objeto el descubrir algo, indagar, dar respuesta de manera sistemática a las múltiples preguntas que se hace el ser humano.

Con relación a lo antes escrito podemos determinar, que el punto de partida de toda investigación, es la existencia de un problema que deberá ser examinado y analizado críticamente, para poder intentar una solución.

La metodología es el estudio del método y éste último se utiliza para nombrar el procedimiento que se emplea para alcanzar los objetivos de un proyecto.

La metodología es el instrumento que enlaza el sujeto con el objeto de la investigación, sin la metodología es casi imposible llegar a la lógica que conduce al conocimiento científico.

También podemos decir que el método es el conjunto de procedimientos lógicos a través de los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a prueba las hipótesis y los instrumentos de trabajo investigados.

Según Sánchez Barón, Adolfo (2003)

Se puede entender por metodología el proceso general de planificación previo al estudio de fenómeno, ya sea para describir, explicar o transformar la realidad. Además es necesario distinguir entre el método científico general, común para todas las ciencias positivas, el método de investigación propio de una

disciplina, en este caso la educativa,
condicionado por su objeto de
estudio. (p.41)

Métodos de Investigación

La palabra método se deriva del griego **meta**: hacia, a lo largo, y **odos** que significa camino, por lo que podemos deducir que método significa el camino más adecuado para lograr un fin.

También podemos decir que el método es el conjunto de procedimientos lógicos a través de los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a prueba las hipótesis y los instrumentos de trabajo investigados.

El método es un elemento necesario en la ciencia; ya que sin él no sería fácil demostrar si un argumento es válido.

Un método es una serie de pasos sucesivos que conducen a una meta. Algunos métodos son comunes a muchas ciencias, pero cada ciencia tiene sus propios problemas y por ende sus propias necesidades en donde será preciso emplear aquellas modalidades de los métodos generales más adecuados a la solución de los problemas específicos.

En la ciencia se entiende por método, conjunto de procesos que el hombre debe emprender en la investigación y demostración de la verdad.

El método no se inventa, depende del objeto de la investigación. Los sabios cuyas investigaciones fueron coronadas con éxito tuvieron el cuidado de denotar los pasos recorridos y los medios que llevaron a los resultados. Otros después de ellos analizaron tales procesos y justificaron la eficacia de los mismos.

De esta manera, tales procesos, empíricos en el conocimiento, se transformaron gradualmente en métodos verdaderamente científicos.

La época del empirismo pasó. Hoy en día no es posible continuar improvisando.

La fase actual es la técnica de la precisión, la previsión del planteamiento. Nadie puede dar el lujo de hacer tentativas para ver si se logra algún éxito inesperado.

Principales Métodos de Investigación.

Los métodos de investigación son los procedimientos ordenados que se siguen para establecer el significado de los hechos y fenómenos hacia lo que se dirige el interés científico, para encontrar, demostrar, refutar, descubrir y aportar un conocimiento válido.

Existen muchos métodos de investigación pero a continuación detallaremos los métodos que han sido utilizados en este proyecto.

- Método Científico
- Método Analítico
- Método Inductivo

Método Científico:

Este método está sustentado por dos pilares fundamentales. El primero de ellos es la reproducibilidad, es decir, la capacidad de repetir un determinado experimento, en cualquier lugar y por cualquier persona. Este pilar se basa, esencialmente, en la comunicación y publicidad de los resultados obtenidos.

El segundo pilar es la falsabilidad. Es decir, que toda proposición científica tiene que ser susceptible de ser falsada (falsacionismo). Esto implica que se pueden diseñar experimentos que en el caso de dar resultados distintos a los predichos negarían la hipótesis puesta a prueba.

Método Científico según Pacheco Gil, Oswaldo (2004)

“Es el conjunto de reglas que señalan el procedimiento para llevar a cabo una investigación, cuyos resultados sean aceptados como válidos por la comunidad científica.”(Pág.78)

Esto indica que el método científico es el camino planeado o la estrategia que se debe perseguir para logara descubrir las propiedades del objeto de estudio. Es un proceso de razonamiento que pretende no solamente describir los hechos como se suscitan, sino también poder explicarlos.

Según Ruiz, Ramón en su libro Métodos Científicos y sus etapas (2002) nos dice:

El método científico es el procedimiento planteado que se sigue en la investigación para descubrir las formas de existencias de los procesos objetivos, para desentrañar sus conexiones internas y externas, para generalizar y profundizar los conocimientos así adquiridos, para llegar a demostrarlos con rigor racional y para comprobarlos en el experimento y con las técnicas de su aplicación. (pág. 6)

Es decir el método científico es aquel en el que se reconocen procedimientos para llevar a cabo una investigación, los mismos que nos

permitirán resultados aceptados como válidos por la comunidad, se puede decir que el método científico se define como la serie de pasos que conducen a la búsqueda de conocimientos mediante la aplicación de métodos de técnicas.

El método científico está compuesto de las siguientes cinco etapas:

- **Percepción de una dificultad:** es donde el individuo encuentra algún problema que le preocupe.
- **Identificación y definición de la dificultad:** es donde el individuo observa para determinar la dificultad del problema.
- **Solución propuesta para el problema:** es donde el individuo busca las posibles soluciones para los problemas, mediante previos estudios de los hechos.
- **Deducción de las consecuencias de las hipótesis:** es donde el individuo llega a la conclusión de que su hipótesis es verdadera, le seguirán ciertas consecuencias.
- **Verificación de la hipótesis mediante acción:** aquí el individuo prueba cada hipótesis buscando hechos ya observados que pruebe que dicha consecuencia sea verdadera, para así hallar la solución más confiable.

Método Analítico:

Es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se

puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías.

Método Inductivo:

Proviene del latín *inductio*, de *in*=en; y de *ducere*=conducir. Se puede decir que es un modo de razonar que consiste en sacar de los hechos particulares una conclusión general.

La inducción es un razonamiento que analiza una porción de un todo, parte de lo particular a lo general, va de lo individual a lo universal. La característica de este método es que utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares, aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general.

El método se inicia con la observación general de los hechos, se analiza la conducta y características del fenómeno, se hacen comparaciones, experimentos, etc. y se llega a conclusiones universales para postularlas como leyes, principios o fundamentos.

Tipos de Investigación

La investigación puede ser clasificada con base a los siguientes criterios:

➤ **Por sus objetivos**

Será aplicada porque nos vamos a servir de la investigación básica para su correcto desarrollo.

Para ampliar su definición tenemos según Pacheco Gil, Oswaldo (2004)

“La investigación aplicada es aquella que se sirve de los adelantos de la investigación básica. Le interesa la aplicación inmediata en el desarrollo de la ciencia. En particular, llega a la ejecución de amplias generalizaciones y está orientada a la solución de problemas.”(Pág.62)

Esto quiere decir que se apoya en la investigación básica debido a que depende de los aportes de la misma, solucionando problemas de las sociedades.

En nuestro proyecto será aplicada, porque vamos a crear una propuesta para el mejor cumplimiento de las obligaciones tributarias de la empresa Radio Bolívar S.A.

➤ **Por el lugar**

Para esta investigación se escogió la bibliográfica y la de campo

Según Pacheco Gil, Oswaldo (2004)

“La investigación bibliográfica, consiste en recopilar datos, valiéndose del manejo adecuado de libros, revistas, resultados de otras investigaciones, entrevistas, etc.”(Pág.63)

Lo escrito anteriormente significa que la presente investigación se apoyará en documentos de cualquier especie para cumplir el objetivo de su realización.

En nuestro proyecto es bibliográfica; porque tendremos la recopilación de textos e información, ya sea electrónica, ilustrada, etc., para fundamentarlo.

Según Pacheco Gil, Oswaldo (2004)

“La investigación de campo es la que se realiza en el mismo lugar en que se desarrollan o producen los acontecimientos, en contacto con los gestores del problema que se investiga.”(Pág.64)

Esto significa que la investigación se realiza en el lugar donde ocurre el problema a investigar y con las personas que intervienen en él.

En nuestro proyecto es de campo, porque será realizada en los departamentos de la empresa Radio Bolívar S.A.

Niveles de Investigación

Los diferentes niveles expresan el grado de profundidad de la investigación y dependen de la intensidad con que el investigador realice su trabajo, se clasifican en exploratoria, descriptiva, experimental, explicativa, histórica y demostrativa.

Exploratoria

Porque se realizarán encuestas al personal de la empresa Radio Bolívar S.A., enfocándose donde se produce el problema y formular adecuadamente una solución.

Según Pacheco Gil, Oswaldo (2004)

“La investigación de exploratoria es una especie de sondeo, con el cual se alcanza a obtener una idea general muy orientadora de algo que interesa al investigador. Muy útil para formular adecuadamente problemas e hipótesis.”(Pág.68)

Esto quiere decir que se realiza con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar los procedimientos adecuados para elaborar una investigación posterior.

Experimental

Debido a que los factores van a ser controlados existiendo causa-efecto.

Según Pacheco Gil, Oswaldo (2004)

“Describe lo que será, cuando ciertos factores sean meticulosamente controlados. El enfoque se dirige a las relaciones de causa y efecto; las variables se manipulan cuidadosamente con el propósito de determinar su influencia.”(Pág.68-69)

Lo expuesto anteriormente indica que obtiene su información de la actividad intencional realizada por el investigador y que se encuentra dirigida a modificar la realidad con el propósito de crear el fenómeno mismo que se indaga y así poder observarlo.

Explicativa

Porque se irá detallando la causa y efecto de la implementación de las políticas y procedimientos internos para el mejor cumplimiento de las obligaciones tributarias de la empresa Radio Bolívar S.A.

Según Pacheco Gil, Oswaldo (2004)

“Es aquella que determina la relación entre causa y efecto, entre antecedente y consecuente de hechos y fenómenos socio-naturales.”(Pág.69)

Esto quiere decir que mediante este tipo de investigación, se trata de responder o dar cuenta de los motivos del objeto que se investiga.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

De acuerdo a lo expuesto en la página web <http://definicion.de/poblacion/>, población se define como:

El concepto de población proviene del término latino *populatio*. En su uso más habitual, la palabra hace referencia al conjunto de personas que habitan la Tierra o cualquier división geográfica de ella.

También permite referirse al conjunto de edificios y espacios de una ciudad y a la acción y efecto de poblar.

Esto refiere a la población como un grupo de personas que posean una característica en común.

Según Pacheco Gil, Oswaldo (2004) la población o universo es:

“Es el conjunto agregado del número de elementos, con caracteres comunes, en un espacio y tiempo determinados, sobre los cuales se pueden realizar observaciones.”(Pág.136)

Esto significa que los elementos deben tener características comunes en el espacio y tiempo constituyendo el objeto del estudio. Por ejemplo:

La población estudiantil del Instituto Tecnológico Bolivariano al 31 de diciembre del 2010.

El carácter “definido” de una población se considera con cierta elasticidad, pues sucede que en ciencias sociales se admite una población claramente determinada como representativa de una población más extensa pero menos definida.

Por otra parte, es muy importante delimitar de manera precisa a la población o universo a estudiar. Esta delimitación se debe efectuar en función de criterios objetivos, ya sean generales, (espacio y tiempo) o particulares, propios de cada investigación. Para ello hay que tener en cuenta el tipo de universo al que nos enfrentamos.

Esto puede ser homogéneo, donde no existen diferencias entre los elementos que lo constituyen, o heterogéneo, donde si existen diferencias entre los elementos y que pueden ser clasificados en subgrupos.

La cuantía de los elementos que integran la población se define como tamaño de la población y abarca:

- ✓ **Población Finita:** es aquella que está delimitada y conocemos el número de elementos que la integran, por ejemplo: el número de alumnos de una escuela.
- ✓ **Población Infinita:** es aquella donde no está delimitado el número de elementos que la conforman, por ejemplo: el número de enfermos de la población ecuatoriana.

POBLACIÓN	No.
Gerente General	1
Jefe Financiero	1
Contadora	1
Asistentes	2
TOTAL	5

Cuadro # 2

Elaborado por: María Elena Calderón
 Víctor Márquez Rodríguez

Muestra

Es el subconjunto representativo de elementos de una población o universo del estudio de la muestra se deducen unas leyes que se hacen extensivas a todo el conjunto poblacional. Una muestra debe tener dos características básicas que son tamaño y representatividad.

Según Comboni, Sonia (1999) la muestra es:

Es aquella parte del universo a la cual se limitará a la observación.

Para que la muestra sea válida se requiere que sea representativa, y para ello es preciso que tenga la misma composición del universo; es decir, que presente en las mismas proporciones las características de aquel. (Pág.30)

Aquí no necesitamos aplicar la fórmula porque nuestra población es finita, a continuación la presentamos:

$$n = \frac{PQ}{(N-1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

Simbología

n = Tamaño de la muestra.

PQ = Constante de la varianza poblacional (0.25)

N = Tamaño de la población.

E = Error máximo admisible (al 2% 0.02; al 3% 0.03; etc.)
A mayor error probable, menos tamaño de la muestra.

K = Coeficiente de corrección del error (2).

Operacionalización de las Variables

Conceptos	Dimensiones	Indicadores	Índices
Variable Independiente			
Implementación de Políticas y Procedimientos Internos	Manual de Políticas y Procedimientos	Controles	Excelente Muy Bueno Malo
La implementación de Políticas y Procedimientos Internos es un medio para lograr objetivos a través de un manual de organización y procedimientos para la conducción o consecución de los objetivos.	Supervisión	Procedimientos	Muy Satisfactoria Satisfactoria Poco Satisfactoria
Variable Dependiente			
Cumplimiento de las Declaraciones Tributarias.	Implementación de un Sistema de cumplimiento de las Declaraciones Tributarias	Procesos	Constante Pertinentes Organizados Desorganizados
Mejorar la eficiencia, eficacia y productividad del área contable, ayudándose con la implementación de un manual de Políticas y Procedimientos Internos y de esta forma incrementar su utilidad.	Capacitación del Área Contable	Directivos Jefes Personal	Excelente Suficiente Insuficiente

Cuadro # 3

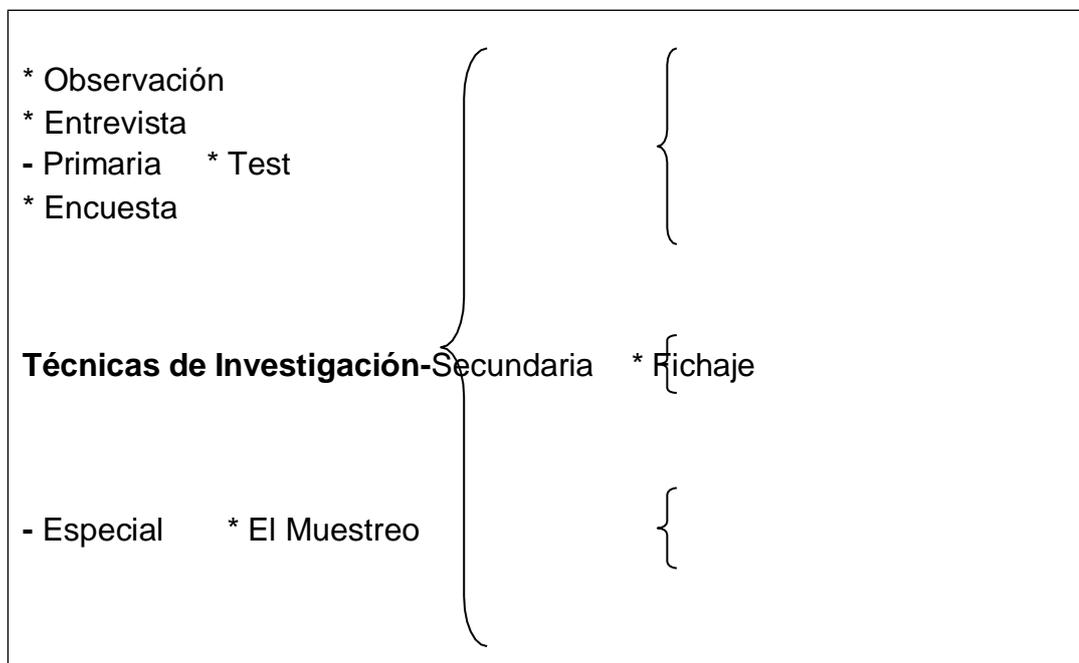
Elaborado por: María Elena Calderón Suárez
 Víctor Márquez Rodríguez

Técnicas e Instrumentos de la Investigación

En la tarea investigativa, además de los métodos, se necesita recurrir a los conocimientos y medios que operativicen los mismos y es cuando surgen las técnicas. Estas, al igual que los métodos, son respuestas, de cómo lograr un resultado propuesto, pero se sitúan al nivel de los hechos o de las etapas prácticas que, a modo de dispositivos auxiliares, permiten la aplicación del método.

¿Qué es Técnica?

Es el conjunto de instrumentos y medios a través de los cuales se efectúa el método y solo se aplica a una ciencia. La diferencia entre método y técnica, es que método es el conjunto de pasos y etapas que debe cumplir una investigación y este se aplica a varias ciencias; mientras que técnica es el conjunto de instrumentos con los cuales se efectúan los métodos.



Cuadro # 4

Elaborado por: María Elena Calderón Suárez
Víctor Márquez Rodríguez

En nuestro proyecto de investigación nos basaremos en las técnicas primarias, que se refieren a: la observación, la entrevista y la encuesta.

A continuación revisaremos algunos conceptos de las técnicas primarias

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Observación	Formulario
Entrevista	Guía – Cuestionario
Encuesta	Cuestionario

Cuadro # 5

Elaborado por: María Elena Calderón Suárez
Víctor Márquez Rodríguez

Observación

La observación ocupa un lugar predominante en el proceso científico. Sin ella sería difícil de concebir este cúmulo de conocimientos sistematizados que constituían la ciencia.

La observación científica es analizar no solo con la vista, sino también con los otros sentidos que nos ayudaran a la obtención de conocimientos.

Todos observamos continuamente aunque no lo hagamos con propósitos científicos.

La observación científica tiene como características, las siguientes:

- Servir a una meta formulada previamente con fines de investigación.
- Ser planificada sistemáticamente.
- Constante control, de tal manera que pueda relacionarse con proposiciones generales en vez de constituir solo datos curiosos aislados.

- Que sea comprobable y que posea validez y confiabilidad.

Sin lugar a dudas, la más importante de las ventajas de la observación, es que hace posible obtener información del comportamiento tal y como ocurre; esto evita deformaciones en los datos que pudieran provocarse por las personas informantes, los cuales darían su propia interpretación de su comportamiento. La contraparte de esta ventaja es que el observar necesita presenciar el fenómeno y esto es muchas veces imposible.

No podemos predecir la ocurrencia espontánea de un suceso social para poder observarlo.

La observación tiene diferentes objetivos, entre los cuales mencionamos:

- ✓ Elaborar hipótesis de trabajo.
- ✓ Recabar información propia para la investigación.
- ✓ Establecer una comparación con los datos obtenidos de la entrevista o complementar estos datos.

La observación puede ser estudiada desde el investigador que observa, que mira detenidamente y desde lo observado, lo mirado detenidamente. Por lo tanto la observación tiene dos sentidos: la acción de investigador, que puede llamarse también la experiencia del investigador, el procedimiento de mirar detenidamente es decir; en sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones manipuladas de acuerdo con ciertos principios para llevar a cabo la observación; pero observación significa también el conjunto de cosas observadas, el conjunto de datos y el conjunto de fenómenos.

La Entrevista

La entrevista es una conversación entre dos o más personas en la cual uno es quien pregunta (entrevistador): estas personas dialogan con arreglos, aciertos, esquemas o pautas de un problema o cuestión

determinada, teniendo un propósito profesional. Presupone la existencia de personas y la posibilidad de interacción verbal dentro de un proceso de acción recíproca.

Como técnica de recopilación va desde la interrogación estandarizada hasta la conversación libre, en ambos casos se recurre a una guía que puede ser un formulario o esquema de cuestiones que han de orientar la conversación.

Otra definición sencilla, sería:

La entrevista es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio al fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el tema propuesto.

Existen tres funciones básicas y principales que cumple la entrevista en la investigación científica:

- Obtener información de individuos y grupos.
- Facilitar la recolección de información.
- Influir sobre ciertos aspectos de la conducta de una persona o grupo (opiniones, sentimientos, comportamientos, etc.).

Ventajas

- Su condición de ser oral y verbal.
- La información que el entrevistador obtiene a través de la entrevista es muy superior que cuando se limita a la lectura de respuestas escritas.

- A través de la entrevista se pueden captar los gestos, los tonos de voz, los énfasis, etc., que aportan una importante información sobre el tema y las personas entrevistadas.
- Es una herramienta y una técnica extremadamente flexible, capaz de adaptarse a cualquier condición, situación, personas. Permitiendo la posibilidad de aclarar preguntas, orientar la investigación y resolver las dificultades, que puede encontrar la persona entrevistada.

Desventajas

- ❖ Se hace muy difícil nivelar y darle el mismo peso a todas las respuestas, sobre todo a aquellas que vienen de personas que poseen mejor elocuencia verbal, pero con escaso valor informativo o científico.
- ❖ Es muy común encontrar personas que mienten, deforman o exageran las respuestas y muchas veces existe una diferencia parcial o total entre lo que se dice y se hace, entre lo verbal y lo real.
- ❖ Existen muchos temas tabúes entre las personas, algunos de los cuales producen rechazo cuando se trata de responder preguntas concretas; como por ejemplo temas políticos, sexuales, económicos, sociales, etc.
- ❖ Limitaciones en la expresión oral por parte del entrevistador y el entrevistado.
- ❖ Muchas personas se inhiben ante un entrevistador y les cuesta mucho responder con seguridad y fluidez una serie de preguntas.

La Encuesta

Es la técnica que a través de un cuestionario adecuado nos permite recopilar datos de toda la población o de una parte representativa de ella. Se caracteriza porque la persona investigada llena el cuestionario.

Es una de las técnicas más generalizadas en el área social, económica, política, religiosa, educativa, etc.

La encuesta se ha definido como una búsqueda metódica de información que se apoya en preguntas y respuestas. En las ciencias sociales y particularmente en sociología, es una técnica muy acudida, ya que proporciona datos sumamente útiles para el análisis de los problemas sociales.

Sin embargo a menudo se ha abusado de la encuesta, en especial de la que sirve de un cuestionario para cualquier cosa, aun la más mínima e intrascendente.

El efecto ha sido contraproducente, puesto el público es cada vez más reacio a colaborar con los investigadores sociales, aunque es preciso aclarar que tales excesos han sido y son cometidos por personas carentes de una buena formación no solo en los aspectos técnicos sino también contenidos teóricos referentes a la problemática social.

Tipos de Encuestas

En relación con los objetivos de conocimiento que tiene en general "la investigación científica, se distinguen tres tipos principales:

- La Encuesta Descriptiva
- La Encuesta Explicativa y

- La Encuesta Mixta

Descriptiva.- Es la que define la realidad, examina un fenómeno para caracterizarlo y/o para diferenciarlo de otro/s. La encuesta descriptiva es el paso previo en cualquier investigación mediante encuesta (provoca los “por qué” de la investigación explicativa).

La encuesta descriptiva busca describir la distribución de una o más variables en el total del colectivo de objeto de estudio. También realiza operaciones en subgrupos significativos y calcula medidas de tendencia central y de dispersión de esas variables. Ejemplo: el censo.

Explicativa.- como lo dice su nombre, busca la explicación de un fenómeno (o variable dependiente) mediante el análisis de su relación con una o más “causas” de ese fenómeno (variables independientes). Habitualmente, tal relación, se expresa mediante uno o más hipótesis propuesta por el investigador.

La encuesta explicativa, tiene su uso en estudios de diseño experimental. Esta encuesta, sigue el modelo del experimento de laboratorio, con la diferencia fundamental de que ésta trata de cumplir ese modelo en un ambiente natural.

Por eso, en lugar de crear y manipular la variable independiente, cuyo efecto se espera mostrar en la variable dependiente, aquí, en la encuesta explicativa, el investigador debe buscar en tal ambiente los efectos de su variable independiente. Ejemplo: ¿Cuáles son las causas de la deserción de los estudiantes?

Mixta.- Cuando combinan las dos técnicas antes mencionadas, es decir; son descriptivas-explicativas, puesto que a más de averiguar las

características, averiguan las causas de los fenómenos. Ejemplo: ¿Cómo incide el divorcio de los padres en la conducta de los hijos?

Procesamiento de la Investigación

Comenzamos indicando que en este proyecto hemos realizado las diferentes encuestas, aplicando el método de investigación de campo, dentro de las instalaciones de la empresa Radio Bolívar. S.A., en el departamento contable-financiero.

Recolección de la Información

Se elaboraron preguntas cerradas para la encuesta, las cuales dieron como resultado que se debe elaborar un manual de políticas y procedimientos internos para mejorar el cumplimiento de las declaraciones tributarias.

En este orden, se presentan los resultados en hojas posteriores al igual que se observarán los resultados, los mismos que al ser procesados se consolidarán en cuadros, gráficos e interpretación; para que finalmente se comparen los resultados con las preguntas iniciales de la investigación.

La información proporcionada por el departamento de la empresa Radio Bolívar S.A., se presenta de la siguiente manera:

- ❖ Encuesta en base a un cuestionario de preguntas cerradas.
- ❖ Procesamiento de la información.
- ❖ Elaboración de cuadros y gráficos.
- ❖ Análisis e Interpretación.

Dentro de la encuesta en base de preguntas cerradas, podemos decir que es una manera fácil de obtener la información solicitada, debido a que se realizaron ágilmente y no existieron complicaciones porque fueron entendidas por todos.

Procesamiento y Análisis

En el proceso o codificación de la información indicamos que es un método de detección y corrección de errores, conocido también como limpieza de instrumentos.

Para la elaboración de los cuadros y gráficos, se tomó toda la información codificada y se comenzó a procesar estadísticamente. Estos gráficos nos indicarán el porcentaje de conocimiento de los encuestados y sus resultados nos servirán para llegar a las conclusiones y posteriores recomendaciones para la empresa.

Con lo que respecta al análisis e interpretación de los resultados, vamos a revisar si la empresa necesita de la elaboración de un manual de políticas y procedimientos internos, para que el desempeño de sus colaboradores mejore; y en caso de necesitarlo utilizaremos métodos apropiados para investigar desviaciones a las expectativas y demás para tomar acciones correctivas oportunas y adecuadas.

ENCUESTA

**Encuesta aplicada al Gerente General, Gerente Financiero,
Contadora y Asistentes Contables de la empresa Radio Bolívar S.A.**

1.- ¿Tiene usted instrucción superior?

Si

No

2.- ¿Tiene usted conocimientos tributarios?

Mucho

Suficiente

Poco

3.- ¿Están al día las obligaciones tributarias de la empresa?

Si

No

4.- ¿Tiene pendiente alguna recuperación de IVA?

Si

No

**5.- ¿Han existido errores en los porcentajes de retención en la
fuente?**

Si

No

6.- ¿Cree usted que actualmente el personal contable de la empresa está debidamente preparado en temas de tributación?

- Muy preparado
- Poco preparado
- Nada preparado

7.- ¿Está usted de acuerdo en que se capacite en temas de tributación, al personal contable de la empresa?

- Muy de acuerdo
- Poco de acuerdo
- Nada de acuerdo

8.- ¿Le parecen acertados los controles que se aplican actualmente al departamento contable de la empresa?

- Si
- No

9.- ¿Ha existido retraso en el momento de realizar las declaraciones tributarias?

- Si
- No

10.- ¿Está usted de acuerdo con que se elabore un manual de políticas y procedimientos tributarios internos para la empresa?

- Muy de acuerdo
- Poco de acuerdo
- Nada de acuerdo

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se mostrarán y detallarán los resultados conseguidos por cada una de las preguntas de nuestra encuesta realizada al Gerente General, Gerente Financiero, Contadora y Asistentes Contables de la empresa Radio Bolívar S.A.

La encuesta que aplicamos es muy fácil de entender, con preguntas sencillas y de respuestas cerradas, además para una mejor comprensión de los resultados hemos desglosado las diez preguntas de nuestra encuesta hoja por hoja, publicando en cada una de ellas las respuestas obtenidas de los encuestados con su respectivo gráfico e interpretación.

Asimismo se encontrarán dentro de este capítulo las respuestas de las preguntas a defender, planteadas con anterioridad en el capítulo dos de este proyecto, que demuestran las razones por las cuales es de gran utilidad y beneficio la implementación de un manual de políticas y procedimientos internos para el mejor cumplimiento de las obligaciones tributarias dentro de la empresa radio Bolívar S.A.

En la última parte encontrarán reflejadas las respectivas conclusiones y recomendaciones que han sido enfocadas hacia el mejoramiento de la empresa y que fueron planteadas luego del análisis de los resultados de nuestra encuesta.

Encuesta aplicada al Gerente General, Gerente Financiero, Contadora y Asistentes Contables de la empresa Radio Bolívar S.A.

1.- ¿Tiene usted instrucción superior?

Nivel de Instrucción del encuestado

ALTERNATIVAS	CONSULTADOS	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Cuadro # 6

Elaborado por: María Elena Calderón
Víctor Márquez Rodríguez

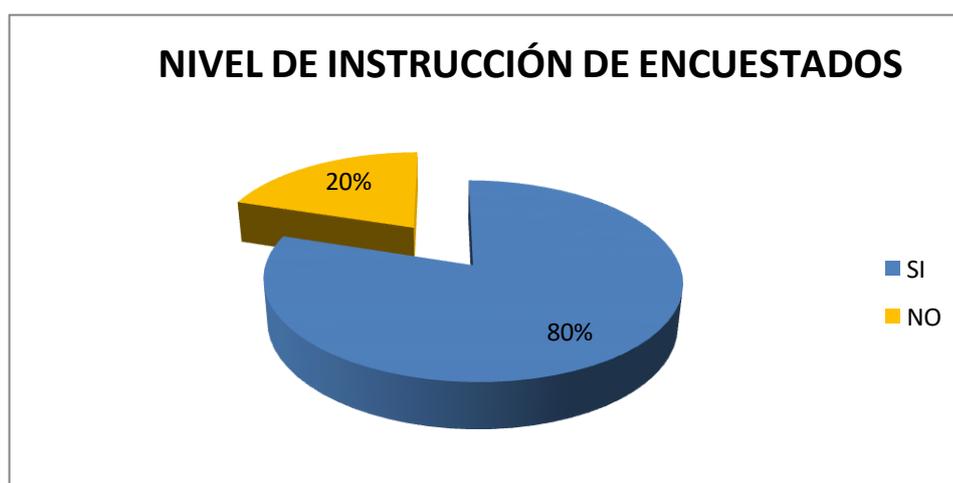


Gráfico # 1

Elaborado por: María Elena Calderón
Víctor Márquez Rodríguez

Interpretación de la pregunta # 1

De acuerdo al gráfico expuesto se observa que dentro del departamento de contabilidad 4 personas tienen un nivel de instrucción superior, lo cual representa el 80% del total de la población; seguido con 1 persona que tiene un nivel de bachillerato que representa el 20% de la población.

2.- ¿Tiene usted conocimientos tributarios?

Conocimientos de Tributación

ALTERNATIVAS	CONSULTADOS	PORCENTAJE
MUCHO	3	60%
SUFICIENTE	1	20%
POCO	1	20%
TOTAL	5	100%

Cuadro # 7

Elaborado por: María Elena Calderón
Víctor Márquez Rodríguez

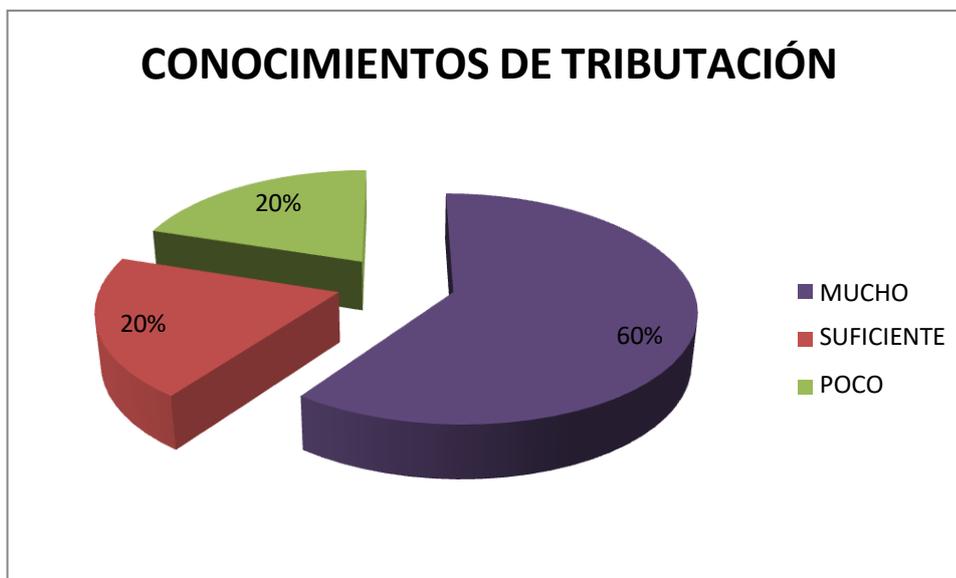


Gráfico # 2

Elaborado por: María Elena Calderón
Víctor Márquez Rodríguez

Interpretación de la pregunta # 2

Según el gráfico presentado, podemos concluir que 3 de los encuestados declaran tener mucho conocimiento en materia de tributación, lo que equivale al 60% de nuestra población encuestada; mientras que el 40% restante se divide en 1 persona con suficiente conocimiento y 1 con poco conocimiento en tributación.

3.- ¿Están al día las obligaciones tributarias de la empresa?

Obligaciones Tributarias al día

ALTERNATIVAS	CONSULTADOS	PORCENTAJE
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Cuadro # 8

Elaborado por: María Elena Calderón
Víctor Márquez Rodríguez

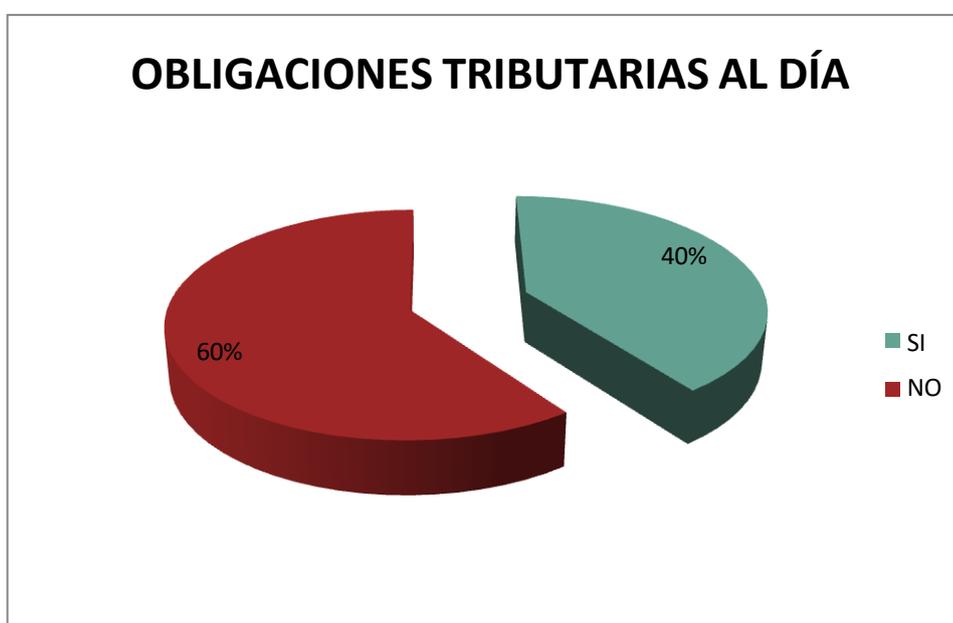


Gráfico # 3

Elaborado por: María Elena Calderón
Víctor Márquez Rodríguez

Interpretación de la pregunta # 3

Conforme al gráfico mostrado, observamos claramente que 2 de nuestros encuestados consideran estar al día con las obligaciones tributarias de la empresa, lo que corresponde al 40% de nuestra población; mientras las 3 restantes consideran que no se está al día, lo que representa al 60% de la población escogida para la encuesta.

4.- ¿Tiene pendiente alguna recuperación de IVA?

Recuperación pendiente de IVA

ALTERNATIVAS	CONSULTADOS	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Cuadro # 9

Elaborado por: María Elena Calderón
Víctor Márquez Rodríguez

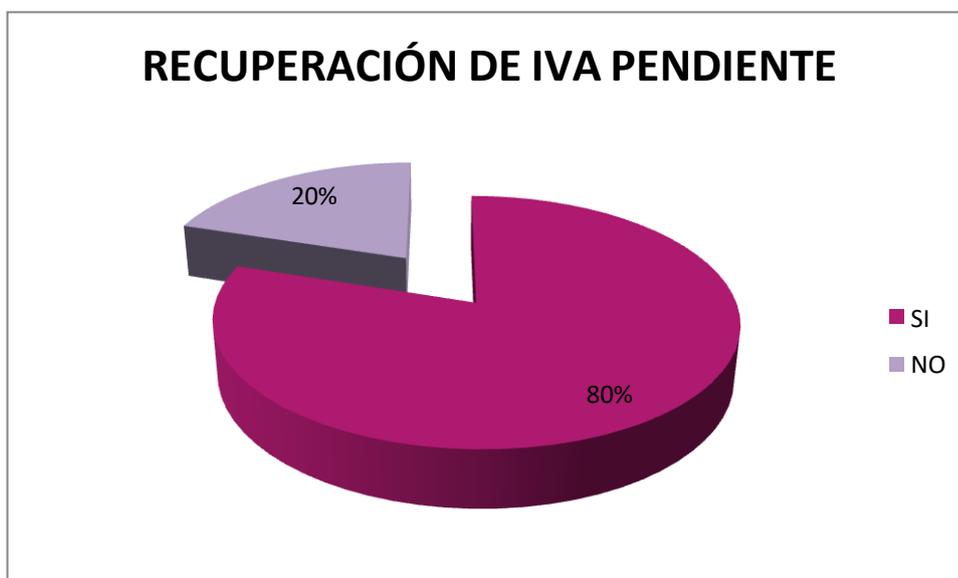


Gráfico # 4

Elaborado por: María Elena Calderón
Víctor Márquez Rodríguez

Interpretación de la pregunta # 4

Acorde al gráfico mostrado, concluimos que 4 de los encuestados consideran que si existen recuperaciones de IVA pendientes en la empresa, lo que corresponde al 80% de nuestra población; mientras que solo 1 expuso que no existen recuperaciones pendientes; lo que equivale solo al 20% de la población encuestada.

5.- ¿Han existido errores en los porcentajes de retención en la fuente?

Errores en porcentajes de retención en la fuente

ALTERNATIVAS	CONSULTADOS	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Cuadro # 10

Elaborado por: María Elena Calderón
Víctor Márquez Rodríguez



Gráfico # 5

Elaborado por: María Elena Calderón
Víctor Márquez Rodríguez

Interpretación de la pregunta # 5

De acuerdo al gráfico mostrado, observamos que si se han cometido errores en los porcentajes de retenciones en la fuente, ya que así lo declaran 4 de los encuestados, lo que corresponde al 80% de nuestra población; mientras que solo 1 declaró no haberse cometido errores, que corresponde al 20% de la población encuestada.

6.- ¿Cree usted que actualmente el personal contable de la empresa está debidamente preparado en temas de tributación?

Personal contable debidamente preparado en Tributación

ALTERNATIVAS	CONSULTADOS	PORCENTAJE
MUY PREPARADO	2	40%
POCO PREPARADO	3	60%
NADA PREPARADO	0	0%
TOTAL	5	100%

Cuadro # 11

Elaborado por: María Elena Calderón
Víctor Márquez Rodríguez



Gráfico # 6

Elaborado por: María Elena Calderón
Víctor Márquez Rodríguez

Interpretación de la pregunta # 6

Según al gráfico manifestado, podemos decir que solo 2 de los encuestados creen que el personal contable de la empresa está muy preparado en materia tributaria, lo que equivale al 40% de la población; mientras que 3 de ellos correspondiente al 60% de la población, opinan que la preparación es poca en dicho departamento.

7.- ¿Está usted de acuerdo en que se capacite en temas de tributación, al personal contable de la empresa?

Capacitación en Tributación

ALTERNATIVAS	CONSULTADOS	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	5	100%
POCO DE ACUERDO	0	0%
NADA DE ACUERDO	0	0%
TOTAL	5	100%

Cuadro # 12

Elaborado por: María Elena Calderón
Víctor Márquez Rodríguez

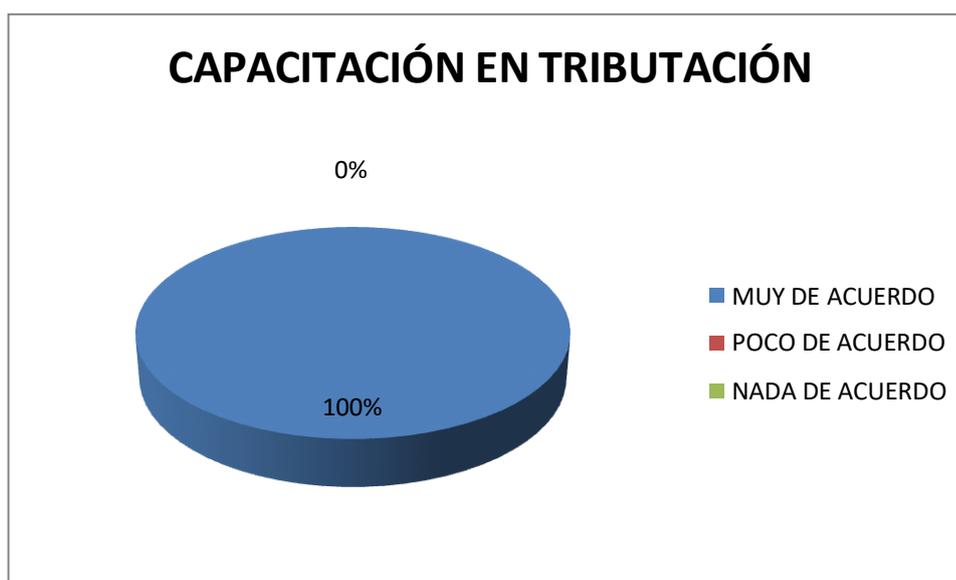


Gráfico # 7

Elaborado por: María Elena Calderón
Víctor Márquez Rodríguez

Interpretación de la pregunta # 7

Conforme al gráfico expuesto, concluimos en que el 100% de nuestros encuestados están de acuerdo con que se capacite en temas tributarios al departamento contable de la empresa.

8.- ¿Le parecen acertados los controles que se aplican actualmente al departamento contable de la empresa?

Control acertado en el departamento contable

ALTERNATIVAS	CONSULTADOS	PORCENTAJE
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Cuadro # 13

Elaborado por: María Elena Calderón
Víctor Márquez Rodríguez



Gráfico # 8

Elaborado por: María Elena Calderón
Víctor Márquez Rodríguez

Interpretación de la pregunta # 8

Acorde al gráfico, tenemos que 1 de los encuestados, que representa el 20% de la población, opina que el control en el departamento contable, es acertado mientras que el restante; correspondiente al 80% opina que los controles a dicho departamento no son los adecuados.

9.- ¿Ha existido retraso en el momento de realizar las declaraciones tributarias?

Retraso en las declaraciones tributarias

ALTERNATIVAS	CONSULTADOS	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Cuadro # 14

Elaborado por: María Elena Calderón
Víctor Márquez Rodríguez



Gráfico # 9

Elaborado por: María Elena Calderón
Víctor Márquez Rodríguez

Interpretación de la pregunta # 9

Según con el grafico mostrado, 4 de nuestros encuestados concuerdan con que ha habido retrasos con las declaraciones tributarias de la empresa; mientras que solo 1 de las personas encuestadas declara que no.

10.- ¿Está usted de acuerdo con que se elabore un manual de políticas y procedimientos tributarios internos para la empresa?

Elaboración de políticas y procedimientos internos

ALTERNATIVAS	CONSULTADOS	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	5	100%
POCO DE ACUERDO	0	0%
NADA DE ACUERDO	0	0%
TOTAL	5	100%

Cuadro # 15

Elaborado por: María Elena Calderón
Víctor Márquez Rodríguez

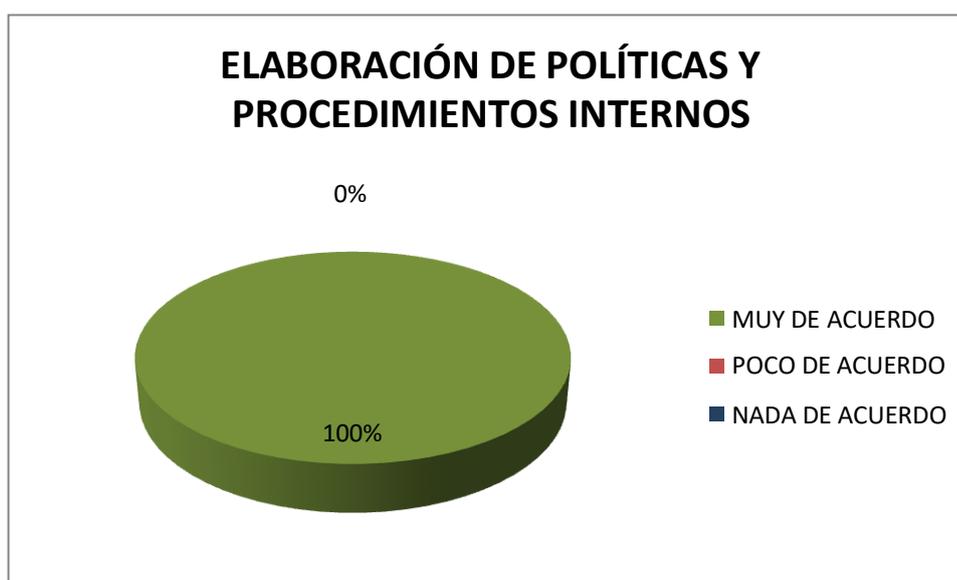


Gráfico # 10

Elaborado por: María Elena Calderón
Víctor Márquez Rodríguez

Interpretación de la pregunta # 10

Conforme al gráfico expuesto, concluimos en que el 100% de nuestros encuestados están de acuerdo con la elaboración de un manual de políticas y procedimientos tributarios internos para la empresa.

Verificación de preguntas a defender

11. ¿Cuáles son los principales problemas que se suscitan en la empresa Radio Bolívar S.A.?

Los principales problemas que se suscitan dentro de la empresa Radio Bolívar S.A., son: la carencia de políticas y procedimientos internos para el departamento de contabilidad, ya que no se tiene una información exacta al momento de realizar las declaraciones tributarias.

12. ¿La elaboración de políticas y procedimientos internos sería una herramienta importante para el mejor cumplimiento de las obligaciones tributarias?

Definitivamente sí; porque dichas políticas y procedimientos son de gran importancia para alcanzar los objetivos deseados, que son: mejorar la eficiencia y productividad además de la optimización de las operaciones de la empresa Radio Bolívar S.A.

13. ¿Existe algún riesgo en la implementación de políticas y procedimientos internos?

El riesgo siempre existirá, pero al implementarse las políticas y procedimientos internos para las declaraciones tributarias en el tiempo establecido, el riesgo se minimizará.

14. ¿Si se llegaran a implementar las políticas y procedimientos internos, quién o quienes deberían ser responsables del cumplimiento de los mismos?

Los responsables serán todos aquellos que están involucrados en el manejo de las políticas y procedimientos internos, es decir; desde la jefatura financiera hasta los asistentes contables, el primero para supervisar y verificar y los otros para llevarlas a cabo.

15. ¿Qué ventajas ofrecen las implementaciones de políticas y procedimientos internos para la elaboración de obligaciones tributarias?

Entre sus ventajas principales anotamos:

- Ayudar al personal contable a medir la eficiencia de su departamento y por ende a mejorarlo.
- La entrega de la información tributaria correcta y en tiempo real, lo que servirá además para la oportuna toma de decisiones.

16. ¿Qué importancia tiene la capacitación del personal para la implementación de políticas y procedimientos internos?

Es de mucha importancia para lograr un mejor desarrollo de la empresa, debido a que disminuirán los errores no intencionales, los riesgos económicos y se tomarían decisiones oportunas, esperando también un desempeño eficiente de cada uno de los empleados que forman parte de este proceso.

17. ¿Qué tipo de limitaciones puede tener la implementación de políticas y procedimientos internos?

No tendría ninguna limitación, ya que la implementación de un buen manual de políticas y procedimientos internos en cualquier empresa conlleva al mejoramiento en cuanto a eficiencia, eficacia y productividad de la misma

18. ¿Cuáles son las garantías que ofrece la implementación de políticas y procedimientos internos?

Las garantías de su implementación son:

- ✓ Establecer acciones que permitan el cumplimiento de la función administrativa bajo preceptos y mandatos.

- ✓ Definir normas administrativas provenientes de la auto-regularización que permite la coordinación de actuaciones de la empresa.
- ✓ Desempeñar los instrumentos de verificación y evaluación pertinentes para garantizar que la empresa cumpla con la reglamentación que la gobierna.

19. ¿Es obligación de todas las entidades privadas cumplir con las obligaciones tributarias?

Definitivamente si la recaudación tributaria es una obligación. Bien lo señala el Código Tributario en:

Capítulo I

Disposiciones generales

Art. 15.- Concepto.- Obligación tributaria es el vínculo jurídico personal, existente entre el Estado o las entidades acreedoras de tributos y los contribuyentes o responsables de aquellos, en virtud del cual debe satisfacerse una prestación en dinero, especies o servicios apreciables en dinero, al verificarse el hecho generador previsto por la ley. ,

CODIFICACIÓN

La Administración Tributaria puso en práctica nuevas cargas impositivas para determinados impuestos como parte de los instrumentos utilizados para incrementar dicha recaudación, sin embargo estas no son las únicas soluciones para mejorar la recaudación tributaria, sino por el contrario la disminución de la evasión tributaria en cada uno de los impuestos que recauda el Gobierno Central.

20. ¿Cómo se puede llevar un mejor control de las obligaciones tributarias?

- Necesidad de una planificación integral del control: Las actividades de control extensivo e intensivo son complementarias.
- Provecho y adecuación de los recursos.
- Organización más eficaz del trabajo.
- Planificación: Objetivos definidos en número y características.
- Implementación de nuevas tecnologías.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Una vez desarrollado los diferentes capítulos que intervienen en el proceso de investigación de nuestro proyecto, se han llegado a las diferentes conclusiones:

- ❖ La empresa Radio Bolívar S.A. no cuenta con una manual de políticas y procedimientos internos, que le permita realizar las declaraciones tributarias a tiempo y que su información sea confiable para las toma de decisiones.
- ❖ Actualmente los controles y procedimientos no son los adecuados, por lo que se han cometido errores en el momento de aplicar las retenciones a los proveedores.
- ❖ En el departamento de contabilidad el personal ha sido poco capacitado, porque los directivos no le han dado la importancia necesaria.
- ❖ Debido a que no existen políticas adecuadas se ha incurrido en retrasos de las declaraciones al SRI, lo que ha traído como consecuencia el pago de multas, perjudicando económicamente a la empresa.
- ❖ Por falta de gestión no se han realizado a tiempo los trámites para la recuperación del IVA, lo que ha ocasionado pérdidas económicas en la empresa

Recomendaciones

Una vez desarrolladas las conclusiones, se procede a realizar las siguientes recomendaciones:

- Desarrollar un correcto manual de políticas y procedimientos internos que sirvan para mejorar la eficiencia, eficacia y productividad del departamento de contabilidad.
- Actualizar los controles y procedimientos ya existentes para evitar errores.
- Capacitar al personal del área contable para obtener una mejora continua en sus actividades.
- Mejorar las políticas y los procedimientos internos en la cancelación de los deberes tributarios al SRI, y de esta manera evitar el pago de multas y demás.
- Gestionar en el menor tiempo posible la recuperación del IVA, ya que según disposiciones del SRI, se puede perder este tipo de reclamos después de cinco años de haberse realizado la declaración.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Implementación de un Instructivo de Control Interno para mejorar el cumplimiento de las Declaraciones Tributarias de la empresa Radio Bolívar S.A.

Justificación

A lo largo de la investigación del proyecto se encontró que en la empresa Radio Bolívar S.A., carecía de planificación y procedimientos contables tributarios internos que le permitan tener preparadas las declaraciones tributarias a tiempo y que su información sea confiable.

También se determinaron los deberes formales del contribuyente según la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI) vigente, como son: cumplir con las disposiciones legales, los reglamentos y disposiciones generales. Facilitar a los funcionarios públicos las verificaciones correspondientes al control o determinación del impuesto. Presentar las declaraciones, informes y documentación relacionada al cumplimiento de las obligaciones tributarias y proporcionar aclaraciones cuando correspondan.

Debido a la falta de preparación del departamento de contabilidad, se ha incurrido en el atraso de las declaraciones tributarias al Servicio de Rentas Internas –SRI, lo que ha conllevado a pagar intereses y multas, ocasionando un perjuicio económico para la empresa.

Adicionalmente notamos que ha existido poca capacitación tributaria al personal del área contable, puesto que sus directivos no le han otorgado

la importancia debida, para obtener un mejor manejo de las actividades de la empresa.

Todo esto se debe a la falta de políticas y procedimientos internos para capacitar, evaluar, promover y compensar a los empleados y proporcionarles los recursos necesarios para cumplir de manera eficiente con sus responsabilidades.

La Dirección Ejecutiva y su Contadora General serían los principales responsables de la implementación de políticas y procedimientos internos tributarios para que exista eficiencia y eficacia en las operaciones, confiabilidad en la información y cumplir a tiempo con de leyes y regulaciones de carácter impositivo.

Fundamentación

Al hablar de una planificación y procedimientos internos contables tributarios como un proceso dependerá de cumplir con los deberes formales de Contribuyente.

En nuestra propuesta se buscará concientizar a los empleados del departamento contable sobre la importancia del control tributario, para que en conjunto con la planificación y los procedimientos tributarios obligatorios, como lo manda la Ley Orgánica de Régimen Tributaria Interno (LORTI), los procesos sean los correctos y de esta manera las obligaciones tributarias como la declaración mensual de IVA, declaración de retenciones en la fuente y la declaración de impuesto a la renta anual, puedan ser satisfechas en el tiempo que señale la ley tributaria vigente.

El beneficio de nuestro proyecto para radio Bolívar S.A, será de mucha importancia ya que los empleados de esta empresa tendrán grandes conocimientos tributarios realizando de manera correcta y a tiempo su

trabajo y disminuir los gastos causados por estas mismas sanciones a la empresa.

También existen responsabilidades de ejecución y es preciso que los directivos conozcan cuales son, debiéndose para ello detallar y explicar claramente los flujos de caja y contando con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Objetivo General

- ❖ Estructurar la planificación y procedimientos internos contables tributarios para optimizar las labores en el departamento de contabilidad de la empresa Radio Bolívar S.A.

Objetivos Específicos

- ❖ Verificar los procedimientos que se estén realizando para la elaboración de las declaraciones tributarias en la empresa Radio Bolívar S.A.
- ❖ Contratar personal idóneo con conocimientos tributarios para el departamento de contabilidad para la elaboración de las obligaciones tributarias.
- ❖ Aplicar los deberes formales de los contribuyentes.
- ❖ Verificar los resultados obtenidos por la aplicación de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno en su reglamento vigente.

Importancia

Esta propuesta tiene gran importancia porque vamos a disponer de una planificación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional del departamento contable; además porque se diseñarán los procedimientos apropiados que permitan a la institución el cumplimiento de las obligaciones tributarias a tiempo, de esta manera podrá estar al día en sus obligaciones (lista blanca).

Además luego de la evaluación que se realice al departamento de contabilidad se determinarán mecanismos de prevención, detección y corrección que permitan mantener las operaciones, funciones y actividades en armonía con los principios de eficacia, eficiencia y productividad. Cumpliendo con lo establecido en la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su reglamento vigente en todas las declaraciones tributarias que realizará la empresa.

Ubicación

La empresa Radio Bolívar S.A., es una entidad privada que fue creada mediante Decreto Legislativo, el 14 de diciembre de 1956.

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Ciudad: Guayaquil

Parroquia: Tarqui

Dirección: Av. Constitución y Av. de las Américas
junto Tc Televisión

Teléfono: 2288060

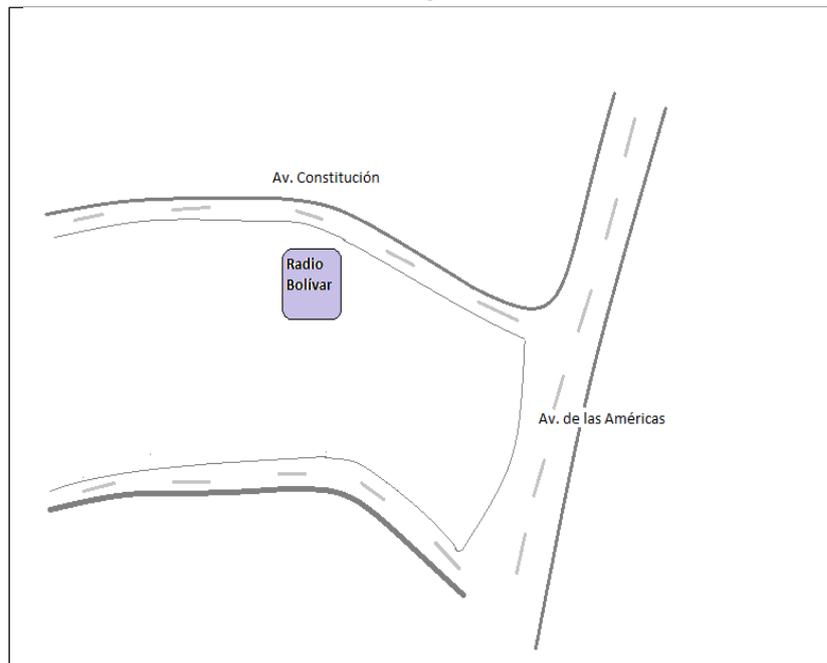
RUC: 0990004633001



Exteriores de la empresa



Croquis



Factibilidad

La Factibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados y se apoya en 3 aspectos básicos:

Operativo Técnico y *Económico

El éxito de un proyecto está determinado por el grado de factibilidad que se presente en cada una de los tres aspectos anteriores. Para el desarrollo de este proyecto se cuenta con el apoyo del Director Ejecutivo, así como el personal del Departamento de Contabilidad, los que revisarán los procesos para constatar y realizar comparaciones, en este caso se solicitará el servicio de un experto ajeno a la institución que será el coordinador.

Además se cuenta con el presupuesto para su realización y se coordinará una reunión entre Director Ejecutivo, experto y Jefe del departamento contable; en donde se indicará el tiempo que se le dedicará a la aplicación del sistema de políticas y procedimientos internos.

Plan de Ejecución

Nº	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	PRESUPUESTO
1	Revisar los procedimientos que se estén realizando para la elaboración de las declaraciones tributarias de la empresa Radio Bolívar S.A.	<ul style="list-style-type: none"> Revisar y analizar las políticas, procedimientos y reglamentos 	<ul style="list-style-type: none"> Recursos humanos. Recursos materiales. 	<p>\$350</p> <p>\$150</p>
2	Cumplimiento de las Leyes Tributarias vigentes que será ejecutado por los empleados del área de contabilidad para la elaboración de las declaraciones tributarias.	<ul style="list-style-type: none"> Selección de políticas y procedimientos más importantes. 	<ul style="list-style-type: none"> Recursos humanos. Recursos materiales. 	\$150
3	Capacitar al personal para la aplicación de la planificación políticas y procedimientos tributarios internos.	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar el cronograma. Establecer qué tipo de capacitación necesita el personal contable. 	<ul style="list-style-type: none"> Recursos humanos. Recursos materiales. Recursos humanos. Recursos materiales. 	<p>\$150</p> <p>\$350</p> <p>\$150</p>
4	Proceder a la correcta aplicación de las políticas y procedimientos tributarios internos.	<ul style="list-style-type: none"> Implementar la planificación y procedimientos tributarios internos. Delimitar funciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Recursos humanos. Recursos materiales Recursos humanos. 	<p>\$350</p> <p>\$150</p>
5	Supervisar y monitorear en el departamento contable la aplicación del nuevo sistema de políticas y procedimientos internos.	<ul style="list-style-type: none"> Análisis del personal. Cronograma de trabajo del área contable. 	<ul style="list-style-type: none"> Recursos humanos. Recursos materiales. 	<p>\$350</p> <p>\$150</p>
	Total			\$2300
SUMAN: DOS MIL TRESCIENTOS 00/100 DOLARES NORTEAMERICANOS.				

Cuadro # 16

Descripción de la Propuesta

Para la aplicación de la propuesta, según el plan de ejecución, se establecerá lo siguiente:

1.) Verificar los procedimientos que se llevaban.

Revisar políticas, reglamentos y procedimientos que se estaban llevando en Radio Bolívar S.A., al momento de elaborar las declaraciones tributarias. Se analizarán dichos procedimientos en base a los informes entregados por el departamento contable y se determinará si son los adecuados para su control. Se coordinarán reuniones de trabajo con el departamento de contabilidad y se evaluarán los resultados y de esta manera aprovecharemos eficientemente cuales han sido las fortalezas y oportunidades para el cumplimiento de los objetivos fijados.

2.) Diseño de la planificación y procedimientos tributarios.

El coordinador de la planificación solicitará a cada integrante que elabore una lista de los procedimientos en su área. Éste deberá enlistar los procedimientos por orden de importancia.

3.) Capacitación de Personal

Se elaborará un cronograma de capacitación continuo para el personal del departamento de contabilidad. Una vez establecido que tipo de capacitación necesitan se procederá a la misma, en el salón de reuniones de la institución.

4.) Monitoreo de los Procesos

Verificar si el personal que está realizando el trabajo dentro de la institución es el más adecuado y si lo están realizando de una manera eficaz y que se estén cumpliendo con los procedimientos correctos.

Cronograma de Ejecución

No.	Actividades	Tiempo			
		1quincena 01 al 15	2quincena 16 al 30	1quincena 01 al 15	2quincena 16 al 30
1	*Revisar y analizar los procesos que se están llevando en Radio Bolívar S.A.	X			
2	*Listado de la planificación y procedimientos tributarios.		X		
3	*Selección de políticas y procedimientos más importantes		X		
4	*Elaborar cronograma de capacitación		X		
5	*Establecer qué tipo de capacitación necesita el personal del área contable			X	
6	*Implementar la planificación y procedimientos tributarios vigentes.			X	
7	*Delimitar funciones				X
8	*Análisis del personal				X
10	*Cronograma de trabajo del área contable				X

Cuadro # 17

Elaborado por: María Elena Calderón
 Víctor Márquez Rodríguez

Impacto

La elaboración de la planificación y procedimientos internos puede ayudar a cualquier entidad pública o privada a obtener logros significativos en su desempeño con eficiencia y productividad, indicadores indispensables para la toma de decisiones y cumplimiento de metas.

El impacto interno económico será invaluable, se obtendrá una mayor confiabilidad de la información financiera-tributaria y el correcto cumplimiento de las, leyes, reglamentos y políticas. Y al mismo tiempo la adhesión del área contable de la empresa a las políticas y objetivos de los mismos.

- El personal capacitado desarrollará un mejor desempeño en las funciones que realizan dentro de la institución.

- Se evitará el pago de interés y multas al SRI que ocasionen pérdidas económicas a la empresa

Evaluación

La empresa Radio Bolívar S.A. al implementar una planificación y procedimientos tributarios internos para el mejoramiento de las declaraciones tributarias conseguirá controlar y manejar sus recursos de una manera eficiente en el departamento de contabilidad.

Para que pueda conseguir el cumplimiento de sus objetivos y obtengan resultados satisfactorios se aplicarán los procedimientos obligatorios que manda la LORTI.

El personal del área de contabilidad será evaluado con el cumplimiento de metas y objetivos que se propongan y los resultados con eficiencia y productividad. La evaluación también será reflejada en el nivel de errores

que comentan los asistentes en cuanto la aplicación de los porcentajes de retención a los proveedores.

La dirección Ejecutiva y el Departamento de Contabilidad serán los responsables de la aplicación y del control de la planificación y procedimientos tributarios internos en conformidad con la LORTI.

BIBLIOGRAFÍA

- Barros Antonio de Castro & Lessa Francisco. Introducción a la Economía Siglo XXI editores México. (2004)
- Comboni, Sonia- Juárez José. Introducción a las Técnicas de la investigación. Edición Trillas. México (1999)
- Hamilton Alexander Institute EE.UU.(2006)
- Pacheco Gil Oswaldo, Fundamentos de investigación. Ediciones Minerva Guayaquil – Ecuador.(2004)
- P Enrique Benjamín Franklin Organización de empresas McGraw-Hill Interamericana editores (2004).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barros Antonio de Castro & Lessa Francisco. Introducción a la Economía Siglo XXI editores México. (2004) (Pág. 94)
- Comboni, Sonia- Juárez José. Introducción a las Técnicas de la investigación. Edición Trillas. México (1999) (Pág. 27 a 30- Pag.61- Pag.66 a 71- Pág. 80 a86)
- Hamilton Alexander Institute EE.UU.(2006) (Pág. 13 a 25)
- Pacheco Gil Oswaldo, Fundamentos de investigación. Ediciones Minerva Guayaquil – Ecuador.(2004) (Pág. 43,62,65,68,76,78,136)
- P Enrique Benjamín Franklin Organización de empresas McGraw-Hill Interamericana editores(2004) (Pág. 171)
- Constitución Política de la República del Ecuador. Art. 300 y 301. Régimen Tributario.

ANEXOS

ANEXO 1

Autorización de la propuesta

En hoja membretada de la empresa

**AUTORIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN
DE LA PROPUESTA**

Yo, Douglas Arguello, en calidad de DIRECTOR de la empresa Radio Bolívar S.A., autorizo a la Srta. María Elena Calderón Suárez y al Sr. Víctor Márquez Rodríguez, a ejecutar la propuesta del tema del PROYECTO DE GRADUACIÓN para obtener el título de TECNÓLOGOS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, otorgado por el INSTITUTO TECNOLÓGICO BOLIVARIANO, con el tema:

“Implementación de un Instructivo de Control Interno para mejorar el cumplimiento de las Declaraciones Tributarias de la empresa Radio Bolívar S.A.”

Guayaquil. Noviembre 7 del 2011

Douglas Arguello
Director Radio Bolívar S.A.

c.c. archivo

ANEXO 2

**Certificado de la revisión de la redacción y
ortografía**

CERTIFICADO DE LA REVISIÓN DE LA REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA

Yo, Lcda. Yolanda Mendoza Carpio, certifico: que he revisado la redacción y ortografía del contenido del proyecto: **“Implementación de un Instructivo de Control Interno para mejorar el cumplimiento de las Declaraciones Tributarias de la empresa Radio Bolívar S.A.”** elaborado por la Srta. María Elena Calderón Suárez con cédula de ciudadanía # 0924210073 y el Sr. Víctor Márquez Rodríguez, son cédula de ciudadanía #0802332841, previo a la obtención del Título de **TECNÓLOGOS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.**

Para el efecto he procedido a leer y analizar de manera profunda el estilo y la forma del contenido del texto.

- Se denota pulcritud en la escritura en todas sus partes.
- La acentuación es precisa.
- Se utilizan los signos de puntuación de manera acertada.
- En todos los ejes temáticos se evitan los vicios de dicción.
- Hay concreción y exactitud en las ideas.
- No incurre en errores en la utilización de las letras.
- La aplicación de la sinonimia es correcta.
- La morfosintaxis se maneja con sentido y precisión.
- El lenguaje es pedagógico, académico, sencillo y directo, por lo tanto es de fácil comprensión.

Por lo expuesto y en uso de mis derechos como especialista en Literatura y Español, recomiendo la **VALIDEZ ORTOGRÁFICA** del Proyecto, previo a la obtención del Título de **TECNÓLOGOS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.**

Lcda. Yolanda Mendoza Carpio

C.I. 0915357593

ANEXO 3

Formato de encuesta



La presente **ENCUESTA** es parte del proyecto de investigación “Implementación de un Instructivo de Control Interno para mejorar el cumplimiento de las Declaraciones Tributarias de la empresa Radio Bolívar S.A.”

Instrucciones: Marque con una X la respuesta que usted crea conveniente.

Encuesta

1.- ¿Tiene usted instrucción superior?

Si
No

2.- ¿Tiene usted conocimientos tributarios?

Mucho
Suficiente
Poco

3.- ¿Están al día las obligaciones tributarias de la empresa?

Si
No

4.- ¿Tiene pendiente alguna recuperación de IVA?

Si
No

5.- ¿Han existido errores en los porcentajes de retención en la fuente?

Si
No

6.- ¿Cree usted que actualmente el personal contable de la empresa está debidamente preparado en temas de tributación?

Muy preparado
Poco preparado
Nada preparado

7.- ¿Está usted de acuerdo en que se capacite en temas de tributación, al personal contable de la empresa?

Muy de acuerdo
Poco de acuerdo
Nada de acuerdo

8.- ¿Le parecen acertados los controles que se aplican actualmente al departamento contable de la empresa?

Si
No

9.- ¿Ha existido retraso en el momento de realizar las declaraciones tributarias?

Si
No

10.- ¿Está usted de acuerdo con que se elabore un manual de políticas y procedimientos tributarios internos para la empresa?

Muy de acuerdo

Poco de acuerdo

Nada de acuerdo

Gracias por su colaboración, su respuesta será de mucha utilidad para la investigación que se está realizando y la información proporcionada será utilizada exclusivamente para este proyecto.

ANEXO 4

Procedimiento Interno Tributario

1.- Objetivos

- ❖ Estructurar la planificación y procedimientos internos tributarios para optimizar las labores en el departamento de contabilidad de la empresa Radio Bolívar S.A.
- ❖ Verificar los procedimientos que se estén realizando para la elaboración de las declaraciones tributarias en la empresa Radio Bolívar S.A.
- ❖ Capacitar al personal contable actual en lo referente a la aplicación de la planificación y procedimientos tributarios vigentes.
- ❖ Aplicar los procedimientos sugeridos.
- ❖ Verificar los resultados obtenidos por la aplicación del control interno tributario.

2.- Responsables

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Contadora	Jefe Financiero	Director Ejecutivo
Lourdes Marcillo	Eco. Jaime Domínguez	Lcdo. Douglas Arguello

3.- Descripción del procedimiento

Responsable	Secuencia	Actividad
Proveedor	01	Realiza la entrega de : 1. Bien o servicio 2. Factura
Auxiliar de Contabilidad	02	Recibe la factura para su validación en la página web del SRI
Auxiliar de contabilidad	03	Con la factura validada se procede a la elaboración del comprobante de retención, aplicando el porcentaje correspondiente.
Auxiliar de contabilidad	04	Procede al registro de la factura en el programa contable utilizado en la empresa
Auxiliar de contabilidad	05	Registra la factura, retención y el anexo transaccional
Contador	06	Revisión del asiento contable.
Gerente financiero	07	Aprueba el pago de la factura
Asistente contable	08	Emite el cheque
Contador y gerente financiero	09	Firman cheque
Secretaria	10	Entrega cheque a proveedor

4.- Definiciones

Procedimiento: es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como dos o más personas realizan un trabajo.

El propósito principal es elaborar procedimientos, además de documentar lineamientos y la forma como se realiza la actividad o proceso, es darle valor a la organización.

5.- Anexos

- ✓ Factura
- ✓ Asiento contable
- ✓ Comprobante de retención
- ✓ Comprobante de egreso