



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**Análisis de los aspectos tributarios en materia de retenciones de IVA  
para mejorar el uso del crédito tributario en las declaraciones  
mensuales de IVA en la empresa Net Telecom Ecuador S.A. como  
contribuyente especial.**

**Autora: Oyola Reyes Paula Dennisse**

**Tutora: Ing. Mireya Delgado Chavarría**

**Guayaquil, Ecuador**

**2020**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de grado ha requerido de mucho esfuerzo y dedicación, el que no hubiese sido posible sin la ayuda principalmente de Dios a quien dedico este esfuerzo, por permitirme haber llegado hasta este momento importante de mi carrera profesional, y por haber puesto en mi camino a mis padres quienes me apoyaron y acompañaron durante todo el periodo de estudio.

Oyola Reyes Paula Dennisse

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios y a todas las personas que se involucraron en este trabajo y que, estuvieron conmigo durante todo el desarrollo y culminación de la investigación.

A mis padres, que siempre me dieron el apoyo y la motivación para seguir adelante.

A mi tutora Mireya Delgado, que con sus conocimientos y experiencias me orientó en todo el proceso de estudio.

A mi compañero y amigo Manuel Castro, a quien estimo mucho, quien supo compartir sus conocimientos, y que me apoyó y motivó a la culminación de mi carrera profesional.

Oyola Reyes Paula Dennisse



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**Análisis de los aspectos tributarios en materia de retenciones de IVA  
para mejorar el uso del crédito tributario en las declaraciones  
mensuales de IVA en la empresa Net Telecom Ecuador S.A. como  
contribuyente especial.**

**Autor:** Oyola Reyes Paula Dennisse

**Tutora:** Ing. Mireya Delgado Chavarría

**Resumen**

**En el presente proyecto de investigación se analizó la situación contable tributaria de la empresa Net Telecom Ecuador S.A., compañía que fue nombrada por el SRI como contribuyente especial; presenta inconvenientes con las declaraciones mensuales de IVA y su consecuente crédito tributario, debido a que no se realiza un buen manejo en la documentación tributaria, la que en su mayoría no es registrada dentro del período correspondiente y en algunos, los comprobantes de retención recibidos presentan errores al no ser revisados dentro de los tiempos adecuados, teniendo como resultado final la entrega de declaraciones por mayor valor al que en realidad debe presentarse. Los análisis de la situación tributaria actual se los realizó con un enfoque cuali-cuantitativo, haciendo uso de los tipos de investigación explorativa, descriptiva, explicativa y correlacional, y, aplicando herramientas como la observación documental y la entrevista; las que permitieron concluir a través de un informe a la gerencia de Net Telecom Ecuador S.A. que de seguir bajo los procesos tributarios aplicados hasta la fecha, la empresa no podrá tomar mejores decisiones para el bienestar a futuro de la compañía.**

**Retenciones IVA**

**Crédito tributario**

**Informe de resultados**



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**Análisis de los aspectos tributarios en materia de retenciones de IVA  
para mejorar el uso del crédito tributario en las declaraciones  
mensuales de IVA en la empresa Net Telecom Ecuador S.A. como  
contribuyente especial.**

**Autor:** Oyola Reyes Paula Dennisse

**Tutora:** Ing. Mireya Delgado Chavarría

**Abstract**

**In this research project, the tax accounting situation of the company Net Telecom Ecuador S.A. was analyzed, a company that was named by the SRI as a special taxpayer; It presents problems with the monthly VAT returns and its consequent tax credit, due to the fact that the tax documentation is not handled properly, which is mostly not registered within the corresponding period and in some, the withholding receipts received present errors due to not being reviewed within the appropriate times, having as a final result the delivery of declarations for a higher value than what should actually be presented. The analyzes of the current tax situation were carried out with a qualitative-quantitative approach, making use of the types of explorative, descriptive, explanatory and correlational research, and, applying tools such as documentary observation and interviews; which allowed to conclude through a report to the management of Net Telecom Ecuador S.A. that if it continues under the tax processes applied to date, the company will not be able to make better decisions for the future well-being of the company.**

**TAX Retencions**

**Tributary credit**

**Results report**

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación.....	v-viii
Certificación de aceptación del Cegescit.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Índice general.....	xii-xiii
Índice de figuras.....	xiv
Índice de cuadros.....	xv-xvi

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

##### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema.....	4
Evaluación del problema.....	4
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
Objetivos general.....	5
Objetivos específicos.....	6
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

Antecedentes históricos.....	8
Antecedentes referenciales.....	10
Antecedentes teóricos.....	12
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	27
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	30

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	33
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	47
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	51
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	52

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS...	56
PLAN DE MEJORAS.....	62
CONCLUSIONES.....	67
RECOMENDACIONES.....	68
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>69</b>

<b>ANEXOS.....</b>	<b>73</b>
--------------------	-----------

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
Figura 1: Organigrama Funcional.....	36
Figura 2: Cantidad porcentual de trabajadores.....	39
Figura 3: Balance general.....	44



## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
Cuadro 1:	
Plantilla de trabajadores.....	37
Cuadro 2:	
Cantidad de trabajadores.....	38
Cuadro 3:	
Clientes más importantes .....	39
Cuadro 4:	
Proveedores más importantes.....	40
Cuadro 5:	
Competidores.....	40
Cuadro 6:	
Principales servicios.....	41
Cuadro 7:	
Principales productos.....	41
Cuadro 8:	
Valores declarados y valores a declarar por IVA.....	45
Cuadro 9:	
Población.....	49
Cuadro 10:	
Muestra.....	50

Cuadro 11:	
Formato de guía de observación.....	52
Cuadro 12:	
Técnicas e instrumentos de la investigación.....	53
Cuadro 13:	
Observación documental.....	56

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación del problema en un contexto**

En Ecuador como en algunas partes del mundo, el dinero es escaso, no contar con dinero suficiente para solventar los pagos inmediatos es uno de los principales retos que debe enfrentar un negocio. Uno de los elementos que afecta el efectivo proviene del carácter impositivo en el que la empresa se desenvuelve. La Ley y normativa tributaria determinan la forma y plazo obligados a presentar sus declaraciones, retenciones y pagos de los impuestos. (Molina, 2010)

Los cambios en la normativa tributaria del Ecuador se han generado con fines de aumentar la recaudación de valores monetarios que sean orientadas para la inversión pública u otros intereses de las entidades que controlan estas imposiciones como, por ejemplo, el Servicio de Rentas Internas (SRI), (Jimenez, 2017).

Bajo este contexto, el presente trabajo analiza el efecto de la mala administración del crédito tributario efectuada por retenciones del impuesto al valor agregado (IVA) en las operaciones de la empresa Net Telecom Ecuador S.A. y de cómo estas erogaciones afectan al saldo efectivo de esta.

Diariamente las sociedades realizan compras por las que pagan una tasa impositiva, a la vez que generan ventas o prestación de servicios en las que

incluyen el cobro de tributos. Estas operaciones en Ecuador están gravadas con una tarifa del 12%. A fin de mes o período, las empresas presentan su declaración mensual del impuesto al valor agregado y su respectivo pago.

En ocasiones, el valor del impuesto pagado en sus compras es mayor al cobrado por efecto de sus ventas, produciendo lo que se denomina crédito tributario o saldo a favor de la empresa, mismo que podrá hacerse efectivo en la declaración del mes siguiente o acumularse. A lo largo del año, dicho valor puede crecer o decrecer, conforme a la composición de los movimientos por compras y ventas, así como por las retenciones al impuesto efectuadas por terceros.

Para la empresa Net Telecom Ecuador S.A., ubicada en Guayaquil, provincia del Guayas, el manejo de los aspectos tributarios a nivel de sus registros contables presenta falencias que están afectando su flujo del efectivo, debido a que la información no es ingresada en su totalidad al sistema automatizado contable y las labores tributarias en su mayor parte son llevadas en forma manual.

Esta particularidad ocasiona que al momento de realizar las declaraciones por IVA, la empresa tenga que realizar desembolsos mayores a los que en realidad debe efectuar, para tal efecto la presente investigación se centrará en analizar los registros al 31 de diciembre del 2019 para poder determinar las causas que generan dicha situación y sus incidencias para la compañía.

### **Situación conflicto**

La empresa Net Telecom Ecuador S.A., ubicada en Chile 539 entre Vélez y Aguirre, con 6 sucursales dentro de Guayaquil, se dedica a la venta de artículos, materiales, piezas y accesorios tecnológicos en general; lo que la ha hecho merecedora de una buena reputación, obteniendo a su vez un número muy elevado de clientes, provocando así un crecimiento anual notorio en sus ventas desde su creación en el año 2013, hasta la actualidad.

Sin embargo, la empresa actualmente no posee un buen uso del crédito tributario en las declaraciones del IVA, lo que se evidencia en:

- No se mantiene un registro ordenado y total de las facturas por compras y ventas, y sus respectivas retenciones.
- Existe recarga operativa en los responsables de la contabilidad y tributación, lo que provoca que no se efectúen los registros dentro del período en que se generan los movimientos.
- Contratación de personal temporal para la elaboración de los comprobantes de retención, mismo que por falta de conocimientos, los emiten con graves falencias, debiendo asignarse a una persona fija para que realice las correcciones del caso.
- El no mantener los registros contables al día ocasiona bajas en el flujo del efectivo, ya que se debe pagar más impuestos al ente tributario, utilizando recursos que pueden ser destinados en el pago de las obligaciones contraídas o en inversiones.

De mantenerse esta postura, la empresa Net Telecom Ecuador S.A. continuará presentando pérdidas que afecten a sus resultados, las mismas que requieren de revisión para considerar plantear mejoras que reviertan tal situación.

### **Delimitación del problema**

**Campo:** Tributario

**Área:** Retenciones de IVA

**Aspecto:** Mejorar el uso del crédito tributario en las declaraciones mensuales IVA.

**Tema:** Análisis de los aspectos tributarios en materia de retenciones de IVA para mejorar el uso del crédito tributario en las declaraciones mensuales de IVA en la empresa Net Telecom Ecuador S.A. como contribuyente especial.

### **Formulación del problema**

¿Cómo analizar los aspectos tributarios en materia de retenciones de IVA, para mejorar el uso del crédito tributario en las declaraciones mensuales de IVA de la empresa Net Telecom Ecuador S.A., como contribuyente especial, matriz centro, ubicada en el cantón de Guayaquil, provincia del Guayas, en el periodo fiscal 2019?

### **Evaluación del problema**

La problemática en estudio es analizada atendiendo a los siguientes aspectos:

- **Claro.** – El presente trabajo de investigación va a ser redactado en un lenguaje sencillo, de fácil comprensión; de tal manera que cualquier persona que se encuentre interesada en investigar temas relacionados a problemas tributarios como por los que atraviesa la empresa Net Telecom Ecuador S.A., pueda encontrar en esta investigación material que sea accesible para su análisis y aplicación.
- **Concreto.** – Esta investigación va a abordar conceptualizaciones, análisis y propuestas de mejoras estrictamente relacionados con temas de tributación y análisis de la aplicación de las retenciones del IVA como contribuyente especial.

- **Relevante.** – Realizar el presente estudio reviste mucha importancia porque al efectuar los análisis de la situación tributaria actual en la empresa Net Telecom Ecuador S.A. se va a identificar dónde se generan las causas del problema que no permiten que la empresa haga sus declaraciones correctamente y a tiempo.
- **Original.** – El presente trabajo de investigación es de carácter nuevo porque nunca se ha realizado un análisis de los aspectos tributarios en la empresa Net Telecom Ecuador S.A.
- **Contextual.** – El desarrollo de esta investigación cumplirá con todos los requisitos que la metodología de la investigación dicta, como son, entre otros, planteamiento de objetivos, determinación de variables, justificación de la investigación, marco teórico y legal, aplicación de tipos y técnicas de investigación, etc.
- **Identifica los productos esperados.** – Las mejoras que se plantearán serán de mucha utilidad porque ayudarán a mejorar el flujo del efectivo de la empresa, cuyos recursos ahorrados serán invertidos en pagos a los proveedores o en inversiones.

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo general**

Analizar los aspectos tributarios en materia de retenciones de IVA para mejorar el uso del crédito tributario en las declaraciones mensuales de IVA de la empresa Net Telecom Ecuador S.A. (NETELEPSA), como contribuyente especial.

## **Objetivos específicos**

- Basar teóricamente los aspectos tributarios en relación de las retenciones de IVA relacionado con el uso del crédito tributario de la empresa Net Telecom Ecuador S.A., como contribuyente especial.
- Diagnosticar la situación de las retenciones de IVA y su acontecimiento con el crédito tributario de la empresa Net Telecom Ecuador S.A.
- Presentar por medio de un informe el análisis de los impuestos tributarios en materia de retenciones de IVA que demuestre su acontecimiento con el crédito tributario.

## **JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Todos los países poseen su propio sistema de recaudación de impuestos, en el caso de Ecuador el organismo a cargo de esta gestión es el Servicio de Rentas Internas (SRI), que es la entidad autónoma responsabilizada de recaudar todos los tributos que establece la ley mediante la normativa vigente.

El SRI realiza la recaudación de los impuestos, sea de manera mensual o semestral, dependiendo del tipo de contribuyente, dicha recaudación es asignada para el financiamiento del gasto público del Estado, para que de esta manera la Administración Tributaria pueda solventar los gastos públicos, sean de educación, salud, seguridad, entre otros.

El presente trabajo de investigación se desarrolla con el propósito de revisar y analizar los aspectos tributarios en materia de retención de IVA de la empresa Net Telecom Ecuador S.A, como contribuyente especial, para conocer las causas de los problemas que presenta dicha compañía y sus efectos, para esta manera estar en condiciones de plantear una buena aplicación del crédito tributario y de esta forma presentar una información fidedigna a los entes de control.



Actualmente, la empresa Net Telecom Ecuador S.A se dedica a la venta de materiales tecnológicos, lo que anualmente le ha generado mayores ingresos de forma significativa; esta situación lo ha convertido en contribuyente especial y por ende, en una valiosa herramienta de observación del SRI; por esta razón, el presente trabajo de investigación contendrá información relevante para la comunidad investigativa, ya que se constituirá en material de consulta para entes que reporten problemas tributarios similares.

Este análisis sirve para determinar los problemas actuales que está enfrentado la empresa Net Telecom Ecuador S.A. y así poder ayudar a mejorar y reestructurar de forma ordena los procedimientos en las áreas tributarias de la empresa.

En la empresa Net Telecom Ecuador S.A. se ha observado que es necesario mantener un buen manejo en el área de contabilidad y tributación para poder obtener los resultados de una manera fácil y accesible al momento de ingresarlas al sistema y su posterior declaración de manera correcta.

Una de las obligaciones más importantes que debe cumplir una empresa, en especial si se trata de un contribuyente especial, son las declaraciones mensuales de IVA y de Fuente, de lo contrario si no se la realiza hasta la fecha que estipula la Ley, tendrán una sanción o multa adicional a cancelar, convirtiéndose en un gasto adicional para la compañía.

Este proyecto tiene como objetivo analizar todos los valores que involucran la elaboración de las declaraciones, constituidos por los comprobantes de retención recibidos y emitidos, así como las facturas por las compras realizadas y las generadas en las ventas; dichos respaldos constituyen la evidencia de que lo declarado es fidedigno. El obviar alguno de estos rubros conllevará a no poder declararlo y consecuentemente tener que pagar un impuesto mayor, dinero que puede ser utilizado para otros fines.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **Antecedentes históricos**

La tributación es una actividad tan antigua como la propia humanidad. Surge como mecanismo de búsqueda de nuevos ingresos en sus diferentes aceptaciones, muchos de los cuales eran destinados para asuntos ceremoniales y para las clases dominantes.

En lo que respecta a la aparición de las primeras leyes tributarias se menciona a Egipto, China y Mesopotamia, en las cuáles una forma común de tributar era el trabajo físico (servicio militar, prestación personal) incluso hasta la ofrenda de seres humanos como contribuciones. Las culturas indígenas de América pagaban los tributos de manera justa por medio de un sistema de aportes bien organizado.

(Robert Paúl Blacio Aguirre, 2010), manifiesta en forma sintetizada que el tributo en el Ecuador inició con la imposición del gravamen percibido por el Estado denominado contribución de indígenas que imperó desde 1830 a 1859, el mismo que consistía que todo indígena hombre, por el hecho de ser definido como “indio” por los colonizadores debían pagar impuesto.

Así mismo, en el año 1837 se instituyó el impuesto llamado “contribución general”, que constreñía a los empleados públicos, a los capitales en giro y a los que se concedía en préstamos, que persistió hasta 1925, el mismo que fue sustituido por el impuesto a la renta, que en 1928 pasó a ser

codificado por la Ley de Impuesto a la Renta; en 1912 se instauró el impuesto a las sucesiones y en 1913 se vinculó también a los legados y fideicomisos; y, por último uno de los impuestos cotidianos fue el de la Conscripción Vial, que se derogó en 1951.

Durante la última década, varios son los antecedentes y sucesos que han modificado la cultura tributaria del país, en su ciclo histórico el Ecuador mantuvo una etapa de inestabilidad entre los años de 1996 - 2006, con siete presidentes, una efímera dictadura, y tres mandatarios derrocados. Como consecuencia, el modelo empresarial de economía se debilitó y se incrementó el desempleo y la emigración de ecuatorianos y ecuatorianas al exterior; fueron afectados los servicios públicos y se desmontó el papel regulador del Estado y su misión para el bienestar colectivo.

(Alvear Paulina Fernanda, 2018) En Ecuador a partir del año 2007 se experimentó profundos cambios en el sistema tributario, en concordancia, la administración tributaria realizaba esfuerzos inmensurables por combatir las grandes brechas de evasión, redistribución de la riqueza, eficiencia administrativa y estimación en el impacto fiscal. Sin embargo, la lucha y el proceso que el país y el pueblo como contribuyentes han soportado, ha sido difícil, pues los errores del pasado y el desconocimiento del contexto histórico del sistema tributario ecuatoriano, contribuyeron a complicar esta labor.

(Marco Vinicio Salazar Tenelanda, 2018) La importancia o el motivo por el cuál es necesario un sistema tributario dentro de la nación corresponden a que, los gobiernos por regla general para proveer bienes y servicios al pueblo como educación, salud, vialidad, entre otros, necesita de ingresos.

El financiamiento para estas inversiones que promueven el desarrollo económico y social proviene de la recaudación de impuestos. Por tanto, se considera como la principal obligatoriedad del Estado la construcción progresiva de un sistema tributario estable, justo y sostenible; así también, a las empresas como entes económicos y a la sociedad

quienes deben cumplir con su papel de contribuyentes, en función de su capacidad y carga impositiva.

El tributo representa una suma de dinero o en especie valorada que se cancela, para satisfacer la obligación de contribuir a la manutención económica de una obra o institución, es sinónimo de impuesto o contribución que se la debe realizar de manera obligatoria.

La empresa Net Telecom Ecuador S.A. (NETELEPSA) fue creada el 04 de abril del 2013, ya que debido a su crecimiento se encuentra obligada a llevar contabilidad y consta como contribuyente especial; presenta actualmente problemas en sus declaraciones tributarias a nivel de las retenciones por IVA que se encuentran afectando al crédito tributario al que tiene derecho, para lo cual es necesario realizar un análisis a dicha situación a fin de mejorar las declaraciones y que estas se encuentren bien sustentadas en su documentación para evitar llamados de atención del ente rector.

### **Antecedentes referenciales**

La autora del presente trabajo procede a consultar trabajos investigativos de temas relacionados a los aspectos tributarios para poder obtener una guía de cómo desarrollar la problemática por la que atraviesa la empresa Net Telecom Ecuador S.A.:

(Barona Anchaluisa, 2015) con su tema “La cultura tributaria y la recaudación del Impuesto a la Renta del sector comercial de la ciudad de Ambato”, abordó que uno de los componentes fundamentales para el financiamiento anual del Presupuesto General del Estado es la recaudación de los impuestos administrativos por el SRI, por lo que los controles tributarios que la institución realice y su efectividad se vuelven claves para el cumplimiento de las metas establecidas.

Cabe recalcar que se puede evidenciar en esta investigación que existe una falta de conocimiento en la cultura tributaria en esa ciudad. Uno de los

temas más importantes de una empresa son los aspectos tributarios y saber aplicarlos correctamente para así evitar problemas con el fisco.

(Washco Castro, 2016) Con su tema “Análisis de las reformas tributarias e incidencia en la recaudación de los principales impuestos del Ecuador”, abordó que las reformas tributarias realizadas en el periodo 2013 y la incidencia que tuvieron en la recaudación efectiva de los principales tributos del Ecuador como son: el IVA, Impuesto a la Renta, ICE, entre otros se deberán cumplir a tiempo.

Con esto puede impulsarse al país para encontrar una salida a la pobreza e iniciar la vía al progreso, con la redistribución equitativa del ingreso, que podrá reducir las desigualdades sociales, por lo que su objetivo es solventar los gastos públicos.

(Benavidez Basan, 2015) Con su tema “Estudio del incumplimiento de las declaraciones del Impuesto al Valor Agregado y su incidencia en el nivel de multas”, se abordó que el incumplimiento tributario afecta a la recaudación fiscal, porque produce insuficiencia de los recursos que se requieren para satisfacer las necesidades colectivas, causando un efecto dañino para la sociedad.

Es por esta razón que la Administración Tributaria ha instalado oficinas en diversos sectores de la Provincia del Guayas, con la finalidad de controlar y poder mejorar la recaudación tributaria, logrando reducir la evasión, pero este objetivo no se cumple en su totalidad.

Muchos de los contribuyentes no tienen el conocimiento necesario sobre las obligaciones tributarias que deben de cumplir, ocasionándoles sanciones. Dentro de los ingresos fiscales, el impuesto que más aporta al Presupuesto General del Estado es el IVA; el mismo que es un impuesto que los ecuatorianos pagan cuando se adquiere ciertos bienes y servicios.

## **Antecedentes teóricos**

Para el empoderamiento de conocimientos relacionados a la tributación por parte del investigador, se incluyen en este trabajo teorías de varios temas que permitirán realizar un mejor análisis del problema y por consiguiente, planteamientos de mejoras efectivos:

### **Tributo**

(Schindel Ángel, 2010) Afirma que “el tributo, desde su punto de vista jurídico, es la expresión que se utiliza para denominar genéricamente que el Estado u otro, establece coercitivamente en virtud de lo que disponga la ley, con el objeto de cumplir con sus fines”

(Héctor Villegas, 2010) Concibe a los tributos como: “las prestaciones comúnmente en dinero que el Estado exige en ejercicio de su poder de imperio sobre la base de la capacidad del contribuyente, en virtud de una Ley y para cubrir los gastos que le demanda el cumplimiento de sus fines”

De los diferentes criterios antes citados la autora de esta investigación cree que es aplicable que el tributo son ingresos de carácter público que están establecidos por la ley, es decir, que son aquellas aportaciones que se deberá pagar al estado para poder sustentar todos los gastos públicos de manera equitativa y justa.

### **Tipos de impuestos**

(SRI, 2019)

- Impuesto a la Renta. - El Impuesto a la Renta se aplica sobre aquellas rentas que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades sean nacionales o extranjeras. El ejercicio impositivo comprende del 1 de enero al 31 de diciembre.

- Impuestos al Valor Agregado. - Es un impuesto que grava al valor de las transferencias locales o importaciones de bienes muebles, en todas sus etapas de comercialización y al valor de los servicios prestados.
- Impuesto a la Salida de Divisas. - El hecho generador de este impuesto lo constituye la transferencia, envío o traslado de divisas que se efectúen al exterior, sea en efectivo o a través del giro de cheques, transferencias, retiros o pagos de cualquier naturaleza con excepción de las compensaciones realizados con o sin la intermediación de instituciones del sistema financiero.
- Impuesto a los Consumos Especiales. - Es el Impuesto a los Consumos Especiales (ICE) que grava a ciertos bienes (nacionales o importados) y servicios, detallados en la Ley de Régimen Tributario Interno en su artículo 82.
- Impuesto a los Vehículos Motorizados. - El Impuesto a la Propiedad de Vehículos Motorizados (IPVM) de transporte terrestre, que debe ser pagado de forma anual. Este impuesto debe pagar los propietarios de vehículos motorizados.
- Impuesto Ambiental a la Contaminación Vehicular. - Es un impuesto que grava a la contaminación del ambiente producida por el uso de vehículos motorizados de transporte terrestre.
- Impuesto Redimible Botellas Plásticas no Retornables. - Con la finalidad de disminuir la contaminación ambiental y estimular el proceso de reciclaje se establece el Impuesto Ambiental a las Botellas Plásticas no Retornables (IRBP).

El IRBP se genera por embotellar las bebidas alcohólicas, no alcohólicas, gaseosas, no gaseosas y de agua, en botellas plásticas no retornables (material polietileno tereftalato - PET). También se genera

el impuesto en el caso de bebidas importadas, al momento de su desaduanización.

- Impuesto Tierras Rurales. - Es un impuesto anual que grava a la propiedad o posesión de inmuebles rurales.
- Impuesto a los Activos en el Exterior. - Es un impuesto mensual que grava la propiedad o tenencia de activos monetarios fuera del territorio ecuatoriano, mediante cuentas a la vista, cuentas corrientes, depósitos a plazo, fondos de inversión, portafolio de inversiones, fideicomisos de inversión, fideicomisos de administración o tenencia monetaria, encargos fiduciarios, o cualquier otro tipo de instrumento financiero de hecho o de derecho; así como titularizaciones, bonos, acciones o cualquier mecanismo de captación de recursos directos o indirectos que mantengan en el exterior las entidades privadas reguladas por la Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros; inclusive si dichos fondos e inversiones se mantiene a través de subsidiarias, afiliadas, oficinas en el exterior del sujeto pasivo, fondos, encargos fiduciarios y fideicomisos manejados por administradoras nacionales o extranjeras.
- Impuesto a la Renta de Ingresos Provenientes de Herencias, Legados y Donaciones. - Es el impuesto que se aplica al incremento patrimonial proveniente de herencias, legados, donaciones y todo tipo de acto o contrato por el cual se adquiera el dominio a título gratuito de bienes y derechos existentes en el Ecuador, cualquiera que fuera el lugar de fallecimiento, nacionalidad, domicilio o residencia del causante o donante.
- Patentes de Conservación para Concesión Minera. - Los titulares de una o varias concesiones mineras deben pagar cada año una patente anual de conservación minera, por cada una de ellas, cualquiera sea su fase y modalidad.



- Regalías a la actividad minera. - El Estado como propietario de los recursos naturales no renovables tendrá derecho a recibir el pago de regalías de parte de los concesionarios mineros que realizan labores de explotación.
- Contribución destinada al financiamiento de la atención integral del cáncer. - Es una contribución del 0.5% sobre las operaciones de crédito destinada al financiamiento de la atención integral al cáncer. Fue creada a partir de la vigencia del Código Monetario Financiero en su disposición general décima cuarta.
- Contribución Solidaria. - En la Ley Orgánica de Solidaridad y de Corresponsabilidad Ciudadana para la Reconstrucción y Reactivación de las Zonas afectadas por el terremoto de 16 de abril de 2016, se establece una contribución solidaria, por una sola vez que tiene por objeto la recaudación de contribuciones solidarias con el propósito de permitir la planificación, construcción y reconstrucción de la infraestructura pública y privada, así como la reactivación productiva que comprenderá, entre otros objetivos, la implementación de planes, programas, acciones, incentivos y políticas públicas para enfrentar las consecuencias del terremoto ocurrido el 16 de abril de 2016, en todas las zonas gravemente afectadas.

## **IVA**

Según (Pérez Bustamante , 2014), el IVA es un impuesto pagado por el consumidor final de determinados bienes y servicios. Se denomina “impuesto al valor agregado”, pues grava únicamente el valor que se agrega en cada fase dentro del proceso de producción, distribución y comercialización de bienes y servicios.

En el Ecuador, este impuesto tiene una tarifa general del 12% que se aplica sobre el valor de la transferencia de dominio, importación de bienes o

prestación de servicios. Excepcionalmente, se grava con tarifa 0% a ciertos productos o servicios señalados en la ley, principalmente productos de primera necesidad, medicamentos, energía eléctrica, entre otros.

Para (Harán Maldonado P , 2005), el IVA es el impuesto de mayor recaudación para el Estado, sin embargo, son muchas las exoneraciones en bienes y en especial, en servicios, por lo que no es equitativo. La legislación vigente y los procedimientos son complejos, promueve su evasión y la Administración es ineficiente.

El valor del IVA por los compradores y usuarios de los bienes y servicios gravados con este tributo por las empresas, negocios, y personas naturales que habitualmente efectúen ventas de bienes y servicios gravados. Los agentes de retención tienen la obligación de declarar y pagar a través del Servicio de Rentas Internas -SRI- en los Bancos autorizados, el valor del IVA cobrado. El depósito debe efectuarlo mensualmente sobre las transacciones del mes anterior.

Si el IVA cobrado por las ventas realizadas es mayor al IVA pagado por el vendedor, durante el mes, éste debe pagar el Fisco únicamente la diferencia. Cuando el IVA cobrado es menor al IVA pagado por el vendedor, no hay pago; el vendedor utiliza en su favor el “crédito tributario” por la diferencia que la aplicará en el siguiente mes.

Analizados los conceptos anteriores la autora de esta investigación concluye en que el Impuesto al Valor Agregado (IVA) en el Ecuador es el impuesto más importante para el presupuesto del estado, alcanzando una recaudación de millones de dólares cada año y se puede reducir como un impuesto con base muy amplia que grava a las transferencias de bienes y servicios en cada una de las etapas de comercialización.

## **Retenciones de IVA**

(López Catagña, 2012) Es la obligación que tiene el comprador de bienes o servicios grabados, de no entregar el valor total de la compra, sino realizar una retención por concepto de IVA, en el porcentaje que determine la ley para luego depositar en las Arcas Fiscales el valor retenido a nombre del vendedor, para quien este valor constituye un anticipo en el pago de su impuesto.

(Servicios de Rentas Internas, 2013) La retención es la obligación que tiene el comprador de bienes y servicios, de no entregar el valor total de la compra al proveedor, sino de guardar o retener un porcentaje en concepto de impuestos. Este valor debe ser entregado al SRI a nombre del contribuyente, para quien esta retención le significa un prepago o anticipo de impuestos

Analizados los conceptos anteriores la autora de esta investigación se acoge al concepto emitido por el Servicio de Rentas Internas que indica que las retenciones del IVA es una obligación que tiene el comprador de bienes o servicios, de no entregar el valor total de la compra, en este caso se realizaría una retención por concepto de IVA con el porcentaje respectivo dependiendo del tipo de contribuyente.

## **IVA cobrado**

(Hector, 2014) Es el impuesto que el comerciante tiene derecho a recuperar por las compras que realiza. Su porcentaje es del 12 por ciento.

(Harán Maldonado P , 2005) Cuando el IVA cobrado es menor al IVA pagado por el vendedor, no hay pago; el vendedor utiliza en su favor el "crédito tributario" por la diferencia que la aplicará en el siguiente mes.

Una vez analizado los conceptos anteriores la autora de esta investigación se acoge al concepto emitido por Harán Maldonado que indica la relevancia

del IVA cobrado, recalcando que cuando el IVA cobrado es menor al IVA pagado en ese caso no efectuaría ningún pago, ya que en ese momento se origina un crédito tributario a su favor.

### **IVA pagado**

(Hector, 2014) Es un Impuesto indirecto al consumo que la empresa o negocio cobra al cliente, pero que aún no ha pagado y debe hacerlo al Sistema de Administración Tributaria.

El IVA que una persona o empresa paga cuando adquiere un bien, producto o servicio.

(Alberto Eliseo, 2015) Registra el monto de impuesto al valor agregado que la empresa tiene pendiente de pago ante el sistema tributario.

Una vez revisados los conceptos antes citados la autora de esta investigación concluye en que, si el IVA cobrado por las ventas realizadas es mayor al IVA pagado por el vendedor, durante el mes, éste debe pagar el Fisco únicamente la diferencia.

El IVA cobrado es aquel valor que la empresa aplica a las facturas que emite por concepto de venta de sus productos o servicios.

### **Porcentajes de Retenciones del IVA**

(Pérez Bustamante , 2014) El Servicio de Rentas Internas (SRI) fijó nuevos porcentajes de retención del impuesto al valor agregado (IVA) mediante Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000284, publicada en Suplemento del Registro Oficial No. 473 – 06 de abril de 2015.

De manera general, la Resolución establece que los agentes de retención del IVA deberán aplicar los siguientes porcentajes:

Retención del treinta por ciento (30%) del IVA causado:

- En transferencias de bienes gravados con tarifa 12%.
- En los contratos de construcción, excepto si el constructor es una institución del Estado o una empresa pública.
- En los pagos que efectúen los exportadores de recursos naturales no renovables en la adquisición de bienes que se exporten, así como aquellos bienes, materias primas, insumos y activos fijos, empleados en la fabricación y comercialización de bienes que se exporten.

Retención del setenta por ciento (70%) del IVA causado:

- En la adquisición de servicios y derechos, en el pago de comisiones por intermediación y en contratos de consultoría, gravados con tarifa 12%.
- En los pagos que efectúen los exportadores de recursos naturales no renovables en la adquisición de servicios y derechos, en el pago de comisiones por intermediación y en contratos de consultoría, empleados en la fabricación y comercialización de bienes que se exporten.

Retención del cien por ciento (100%) del IVA causado

- En la importación de servicios. Los contratos de consultoría celebrados con personas naturales o jurídicas, no residentes ni establecidas en el Ecuador, serán considerados como importación de servicios.
- En todas las adquisiciones realizadas por exportadores habituales de bienes que estén obligados a llevar contabilidad. Esta retención se la realizará inclusive a los contribuyentes calificados como especiales y a otros exportadores habituales de bienes obligados a

llevar contabilidad. No se realizará la retención cuando el agente de retención sea un exportador de recursos naturales no renovables.

- En las ventas de derivados de petróleo realizadas por Petroecuador y las comercializadoras de combustibles a las distribuidoras. En este caso el IVA se calculará sobre el margen de comercialización que corresponde al distribuidor.
- En la adquisición de servicios profesionales;
- En el arrendamiento de inmuebles de personas naturales o sucesiones indivisas no obligadas a llevar contabilidad;
- Cuando se emite una liquidación de compra de bienes y prestación de servicios, incluyendo al pago de cuotas de arrendamiento al exterior;
- En pagos que realicen sociedades, residentes o establecidas en el Ecuador, a los miembros de directorios y/o cuerpos;
- En los pagos que se efectúen a quienes han sido elegidos como miembros de cuerpos colegiados de elección popular en entidades del sector público, exclusivamente en ejercicio de su función pública en el respectivo cuerpo colegiado;
- En las adquisiciones locales de bienes y derechos realizadas por operadores de turismo receptivo cuando estos pasen a formar parte de su activo fijo o sean necesarios para el paquete de turismo receptivo facturado.

Para el caso de contribuyentes especiales, se aplicarán los siguientes porcentajes de retención en la fuente de IVA:

Retención del diez por ciento (10%) del IVA causado la adquisición de bienes gravados con tarifa 12% a otros contribuyentes especiales

Retención del veinte por ciento (20%) del IVA causado en la adquisición de servicios y derechos, en el pago de comisiones por intermediación y en contratos de consultoría gravados con tarifa 12%, a otros contribuyentes especiales

### **Tipos de contribuyentes**

(Jordán Vera, 2017) Dirección Nacional Jurídica (2014) define como sujeto pasivo a todo aquel, que en virtud de la ley se deba presentar en calidad de contribuyente es decir todas aquellas personas naturales, o sociedades nacionales y extranjeras que obtengan cualquier tipo de ingreso gravado dentro del Ecuador. Sujeto activo de las contribuciones así se define al estado en materia tributaria, para el caso de las personas naturales que presenten actividades económicas, deberán inscribirse en el registro único del contribuyente, para poder emitir sus comprobantes que los faculten a realizar sus actividades económicas de manera legal y transparente.

- Personas naturales
- Sociedades
- Contribuyentes especiales
- Contribuyentes del Régimen Impositivo Simplificado (RISE)

Los tipos de contribuyentes permitidos en el Ecuador son los descritos a continuación:

**Personas naturales.** - Son las personas físicas, nacionales o extranjeras que tiene una actividad económica lícita en el Ecuador.

Una persona natural debe llevar contabilidad exclusivamente de acuerdo a las siguientes condiciones:

- Que opere con un capital propio de \$60.000.00 al inicio de sus actividades.
- Un ingreso anual de \$ 100.000.00 producido por su actividad económica
- Tenga costo y gastos anuales de su actividad empresarial superior a los \$ 80.000.00 La contabilidad debe ser llevada bajo la firma y responsabilidad de un contador autorizado.
- Deberán inscribirse obligatoriamente en el Registro Único del Contribuyente (RUC) y cumplir con lo establecido por el código tributario en cuanto a las declaraciones y sus respectivos pagos de impuestos.

**Sociedades.** - Son todas las Instituciones del sector público, a las personas jurídicas que están bajo el control de la Superintendencia de Compañías y Bancos, las organizaciones sin fines de lucro, sociedades de hecho y cualquier patrimonio independiente de sus miembros.

Las sociedades están obligadas a llevar la contabilidad siempre.

De acuerdo a las exigencias de la Ley deben tener un contador público autorizado, el que deberá llevar un registro sistemático y ordenado de todas las transacciones que realice el contribuyente, elaborar los estados de situación y de resultados, presentar un análisis de los mismos y realizar las respectivas declaraciones y obligaciones tributarias.

Dentro de las obligaciones tributarias están:

- Tener al día su contabilidad
- Presentar sus declaraciones de impuestos y realizar el pago respectivo de los mismos.
- Presentar el anexo transaccional



Las sociedades se constituyen agentes de retención del impuesto a la renta y del impuesto al valor agregado.

Las sociedades utilizan con frecuencia los siguientes formularios para sus declaraciones.

101 Declaración de impuesto a la renta

103 Declaración de retenciones en la fuente

104 Declaración del IVA

107 Declaración de retención de impuesto a la renta de personas naturales bajo relación de dependencia.

**Contribuyentes especiales.** - Son personas naturales o sociedades calificadas por la administración tributaria, sujeto a normas especiales en relación con el cumplimiento de sus deberes formales y pago de sus tributos, según lo establecido por el código tributario.

Un contribuyente es designado especial a través de una resolución emitida por la máxima autoridad del SRI, previo un análisis cumpliendo con los siguientes parámetros; montos de los Impuestos pagados, montos de las compras, y montos de las ventas, y tiene esta calidad una vez recibida la notificación designándolo como tal, el sujeto pasivo puede ser designado o excluido como “contribuyente especial”.

El sujeto designado tendrá que cumplir con sus obligaciones tributarias tales como:

- Declarar y pagar los impuestos establecidos por ley, vía internet.
- Presentar los anexos tributarios (anexos transaccionales, anexo de relación de dependencia.
- Obligación de emitir comprobantes de venta, retención.

- Además, deberá dejar en constancia escrita en sus comprobantes el título de “contribuyente especial”, y el número de la resolución con que fueron calificados
- Deberán presentar mensualmente la información sobre compras, ventas o ingresos, comprobantes anulados y retenciones.

Los contribuyentes especiales obligatoriamente declaran sus impuestos a través de internet y los pagos vía convenio de débito u otras formas de pago, a través de las instituciones financieras calificadas para receptor los pagos, que forman parte del convenio especial de recaudaciones con el SRI.

### **Contribuyentes del Régimen Impositivo Simplificado (RISE)**

Este tipo de contribuyentes es de incorporación voluntaria, con este sistema se reemplaza el pago del IVA y del Impuesto a la renta a través de cuotas mensuales cuyo objetivo es mejorar la cultura tributaria en el país.

Los contribuyentes no obligados a llevar contabilidad, no retienen ni están obligados a retener el IVA, y solo pueden emitir notas de ventas, son aquellas personas que tiene un ingreso no mayor a 60.000.00 dólares anuales.

Condiciones:

- Ser personal natural
- Ingresos no mayores de \$ 60.000.00 anuales
- No dedicarse a una actividad restringida
- No haber sido agente de retención durante los 3 últimos años.
- No hace declaraciones
- No es sujeto de retención de impuestos.

- Entrega comprobantes de venta simplificados.
- No es obligado a llevar contabilidad.

### **Contribuyentes especiales**

(Andrea Izquierdo, 2017) Contribuyente Especial es toda aquella persona, natural o jurídica, calificado como tal por la Administración Tributaria (Servicio de Rentas Internas) mediante una resolución fundamentada. Dicha designación se hace, especialmente, en razón del volumen de las actividades económicas, reflejadas en la facturación del contribuyente.

El contribuyente especial se convierte en una valiosa herramienta de observación del SRI puesto que la Administración, a través del movimiento comercial del contribuyente especial, vigila el comportamiento tributario de todos aquellos con los que éste realice transacciones.

Los contribuyentes especiales, en consideración a esta condición y al volumen de su movimiento comercial, están sujetos a normas específicas para el cumplimiento de sus deberes formales y el pago de sus tributos, como, por ejemplo:

- Declarar y pagar los impuestos vía Internet.
- Se constituyen en agente de retención, por lo que tienen la obligación de retener Impuesto al Valor Agregado e Impuesto a la Renta, excepto ante otro contribuyente especial.

Analizados los conceptos anteriores la autora de esta investigación concluye en que un contribuyente especial es aquella persona sea natural o jurídica, calificado así por parte de la Administración Tributaria, es decir, el Servicio de Rentas Internas (SRI) mediante una resolución.

## **Declaración de impuestos**

La declaración de impuestos, es la información, reporte o documento, que se presenta ante el Sistema Nacional de Rentas Internas y contempla todos los ingresos, retenciones y gastos de una persona durante un año fiscal, por el cual se comprueba a través de los montos, si la persona debe o no, cancelar un porcentaje como tributo a la nación o estado.

El SRI, es una página web donde dispone del sistema en línea en donde podrás realizar la declaración durante las 24 horas del día.

## **Crédito tributario**

(Jenny Margoth, 2010) El crédito tributario no es otra cosa que el excedente tributario por el IVA pagado en la utilización de bienes y servicios gravados con este impuesto, pero tomando en cuenta que estos excedentes sean utilizados para la producción y comercialización de otros bienes y servicios gravados, y al obtenido por retenciones que le han sido efectuadas a quien factura, siempre que se encuentren sustentados con los respectivos comprobantes de retención y ventas.

(Paulo César, 2017) El crédito tributario es el valor residual que se genera cuando el IVA en compras es mayor que el IVA por ventas.

Una vez revisado los conceptos antes citados la autora de esta investigación se acoge al concepto emitido por Jenny Margoth Rosero Díaz, que indica que el crédito tributario es aquel excedente tributario por el Iva pagado en la utilización de bienes y servicios gravados por ese impuesto.

El crédito tributario es la diferencia entre el IVA cobrado en ventas menos el Iva pagado en compras.

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Código Tributario:

Art. 5.- Principios Tributarios. – El régimen tributario se regirá por los principios de legalidad, generalidad, igualdad, proporcionalidad e irretroactividad.

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

Art. 23.- Sujeto activo. – Sujeto activo es el ente público acreedor del tributo.

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

Art. 25.- Contribuyente. – Contribuyente es la persona natural o jurídica a quien la ley impone la prestación tributaria por la verificación del hecho generador.

Ley Orgánica Régimen Tributario Interno:

Art. 16.- Base imponible. – En general, la base imponible está constituida por la totalidad de los ingresos ordinarios y extraordinarios gravados con el impuesto, menos las devoluciones, descuentos, costos y gastos y deducciones, imputables a tales ingresos.

Art. 19.- Obligación de llevar contabilidad. – Están obligados a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso establezcan en el reglamento.

Art. 21.- Estados Financieros. – Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso.

Art. 41.- Pago del impuesto. – Los sujetos pasivos deberán efectuar el pago del impuesto a la renta de acuerdo con las normas establecidas.

Art. 46.- Crédito tributario. – Los valores retenidos de acuerdo con los artículos anteriores constituirán crédito tributario para la determinación del impuesto a la renta del contribuyente cuyo ingreso hubiere sido objeto de retención, quien podrá disminuirlo del total del impuesto causado en su declaración anual.

Art. 67.- Declaración del impuesto. – Los sujetos pasivos del IVA declararán el impuesto de las operaciones que realicen mensualmente dentro del mes siguiente de realizadas, salvo de aquellas por las que hayan concedido plazo de un mes o más para el pago en cuyo caso podrán presentar la declaración en el mes subsiguiente de realizadas, en la forma y plazos que se establezcan en el reglamento.

Art. 155. – Crédito tributario por retenciones del IVA. – El sujeto pasivo en su declaración, utilizará como crédito tributario la totalidad de las retenciones que se le hayan efectuado por concepto del IVA.

## **VARIABLES DE INVESTIGACIÓN**

### **Variable independiente. – Retenciones de IVA**

Es una obligación que tiene el comprador, sean de bienes o servicios, de no entregar el valor total de la compra al proveedor, sino de guardar o retener un porcentaje en concepto de impuestos; dicho porcentaje variará dependiendo del tipo de contribuyente, este valor deberá ser entregado al

estado a nombre del contribuyente para quien esta retención signifique un anticipo de impuesto. (Flavio M. Banegas, 2013)

La empresa Net Telecom Ecuador S.A. no posee un buen control con respecto a las retenciones de IVA, debido a que existe un desorden al momento de ingresarlas y un bajo conocimiento al momento de generarlas, lo que significa que al momento de realizar las declaraciones mensuales no se cuenta con la certeza de que los valores declarados sean todos los que deben constar en dicha declaración.

### **Variable dependiente. – Crédito tributario**

Se define como la diferencia entre el IVA cobrado en ventas menos el IVA pagado en compras, en aquellos casos en los que la declaración arroje saldo a favor (el IVA en compras es mayor al IVA en ventas), dicho saldo será considerado crédito tributario, que se hará efectivo en la declaración del siguiente mes.

Como regla de aplicación general y obligatoria, se tendrá derecho a crédito tributario por el IVA pagado en la utilización de bienes y servicios gravados por este impuesto, siempre que tales bienes y servicios se destinen a la producción y comercialización de otros bienes y servicios gravados. (Luis A. Toscano Soria, 2015)

De acuerdo a lo antes conceptualizado, se concluye que se tiene derecho al crédito tributario cuando las compras de la empresa son mayores que las ventas, también se tiene derecho al crédito tributario por el monto de retenciones de IVA y al no existir un buen control o manejo en las retenciones mensuales de IVA, generará un valor diferente en el crédito tributario.

## DEFINICIONES CONCEPTUALES

**Normativa tributaria:** El régimen tributario es la norma jurídica que regula las relaciones entre el estado y los demás contribuyentes del tributo, y quienes tienen obligaciones tributarias con ellos. (Hernán Maldonado P., 2005)

**Recaudación tributaria:** Se refiere a parte de los ingresos públicos que obtienen las administraciones públicas a través de la exigencia de los tributos, establecidos de forma unilateral por el estado a consecuencia del poder fiscal que el ordenamiento jurídico le ha conferido. (Wolters Kluwer, 2018)

**Tasa impositiva:** Las tasas impositivas son el porcentaje que se aplica sobre la base imponible, para el cálculo de un determinado impuesto de acuerdo a disposiciones legales vigentes, dicho porcentaje es pagado al Estado. (Carolina Pedraza Inostroza, 2012)

**Retenciones:** Es un mecanismo de cobro anticipado del impuesto a la renta, mediante el cual la administración tributaria obligada a retener una parte del impuesto a la renta causado por el contribuyente. (Harán Maldonado P , 2005)

**Gastos:** Es un desembolso que se produce en una empresa como consecuencia de una salida de dinero. Por ello es que afecta en el patrimonio neto de la empresa, porque es un consumo que afecta directamente a la pérdida de los beneficios o la reducción de los mismos. (Tamara Gascó, 2019)

**Flujo del efectivo:** También se lo denomina como flujo de caja a la variación de entrada y salida de efectivo dentro de un periodo determinado. (Roberto Vázquez Burguillo, 2016)

**Proveedores:** Se denomina proveedor a aquella persona física o jurídica que provee o suministra profesionalmente de un determinado bien o



servicio a otros individuos o sociedades, como forma de actividad económica y a cambio de una contra prestación. (Javier Sánchez Galán, 2020)

**Crédito tributario:** Se define como la diferencia entre el IVA cobrado en ventas menos el IVA pagado en compras. (SRI, 2019)

**Entidad autónoma:** Son entidades de derecho público, con personalidad jurídica propia, tesorería y patrimonio propio, que desarrollan actividades propias de la administración pública. (Javier Fuertes, 2015)

**Contribuyentes especiales:** Es toda aquella persona natural y jurídica, calificado como tal por el SRI mediante una resolución fundada. Dicha designación se hace, especialmente, en razón del volumen de las actividades económicas, reflejadas en la facturación del contribuyente. (SRI, 2020)

**Recaudación de impuestos:** Es aquella que realiza un organismo, normalmente un Estado, con el objetivo de obtener capital para poder después invertirlo. (Itziar Varela, 2018)

**Estado:** Se entiende por Estado la organización humana que abarca la totalidad de la población de un país, estructurada social, política y económicamente mediante un conjunto de instituciones independientes y soberanas que regulan la vida en sociedad. (María Estela Raffino, 2020)

**Ingresos:** Cuando hablamos de ingresos, hablamos del conjunto de ganancias que son recibidas por una entidad, ya sea pública o privada, como resultado de una actividad económica. Por tanto, los ingresos son resultado de una transacción económica, como lo es una compra. (Gascó, 2019)

**Evasión:** Cuando hablamos de evasión nos referimos a maniobras utilizadas por los contribuyentes para evitar el pago de impuestos violando para ello la ley. (Juan José Rentería, 2016)

**Impuesto a la Renta:** Es un tributo que se determina anualmente, gravando las rentas que provengan del trabajo y de la explotación de un capital, ya sea un bien mueble o inmueble. (Merino O. , 2019)

**Gravamen:** Es una carga, impuesto, obligación o tributo que se aplica a un inmueble, a un caudal o a un bien y al uso que se hace de estos. (Merino J. P., 2009)

**Fisco:** Es el término utilizado para hacer referencia al Estado como persona jurídica que tiene la facultad de recaudar impuestos, los cuales sirven a su vez para financiar el gasto público. (Westreicher, 2014)

**Obligaciones tributarias:** Es el vínculo entre el acreedor y el deudor tributario, establecido por ley, que tiene por objeto el cumplimiento de la prestación tributaria, siendo exigible coactivamente. (Gardey, 2014)

**Sanciones tributarias:** Es una resolución administrativa que emite un órgano de la administración tributaria, consiste en una multa en dinero, además de otros requerimientos como pagos de deudas tributarias o sus intereses. Es la pena que lleva aparejada la existencia de una infracción. (Barrios, 2009)

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **Presentación de la empresa**

Net Telecom Ecuador S.A. es una empresa ecuatoriana constituida el 4 de abril del 2013 en la ciudad de Guayaquil ubicada en la calle Chile 125 y Vélez (matriz); nace con el objetivo de comercializar equipos tecnológicos, accesorios, tarjetas, chips y recargas al por menor y al por mayor siendo un distribuidor Autorizado de Claro.

Net Telecom Ecuador S.A. tiene convenios estratégicos con empresas integradoras del servicio de recargas telefónicas como Codepret y Recargasfast, también cuenta con varios sistemas que permiten la atención automatizada las 24 horas, los 7 días de la semana, esto evita que las personas que se encuentren fuera de la ciudad tengan que trasladarse para adquirir el servicio de recargas.

Con el paso del tiempo el negocio fue creciendo, se implementaron mejoras y la empresa empezó con la apertura de nuevos locales comerciales, llegando a tener 8 sucursales en varios puntos de la ciudad, lo que ha permitido un número elevado de clientes con un aproximado de 5.000 hasta la actualidad, registrando este crecimiento tanto en el ámbito comercial, como financiero.

Net Telecom Ecuador S.A. es una entidad obligada a llevar Contabilidad y ante el ente de control tributario consta registrada como contribuyente

especial. Los registros contables correspondientes a temas tributarios no son llevados de manera ordenada, lo que ocasiona que las declaraciones por IVA no cuenten con toda la información generada mensualmente, ocasionando en muchos de los casos, que no se haga uso total del crédito tributario al que se tiene derecho.

### **Objeto social**

El compromiso de la empresa es la importación, exportación, comercialización, distribución, compra y venta de todo lo relacionado a los artículos de bazar, juguetes, bisutería, útiles de oficina, útiles escolares, equipos tecnológicos y servicios de recargas y recaudaciones.

### **Misión**

Somos una empresa que presta los servicios de recargas, venta de equipos tecnológicos, ventas de tarjetas telefónicas y artículos de bazar en general con personal especializado que brindan asesoría y soporte técnico en forma ágil e integral, contribuyendo así el crecimiento, prestigio y competitividad como organización.

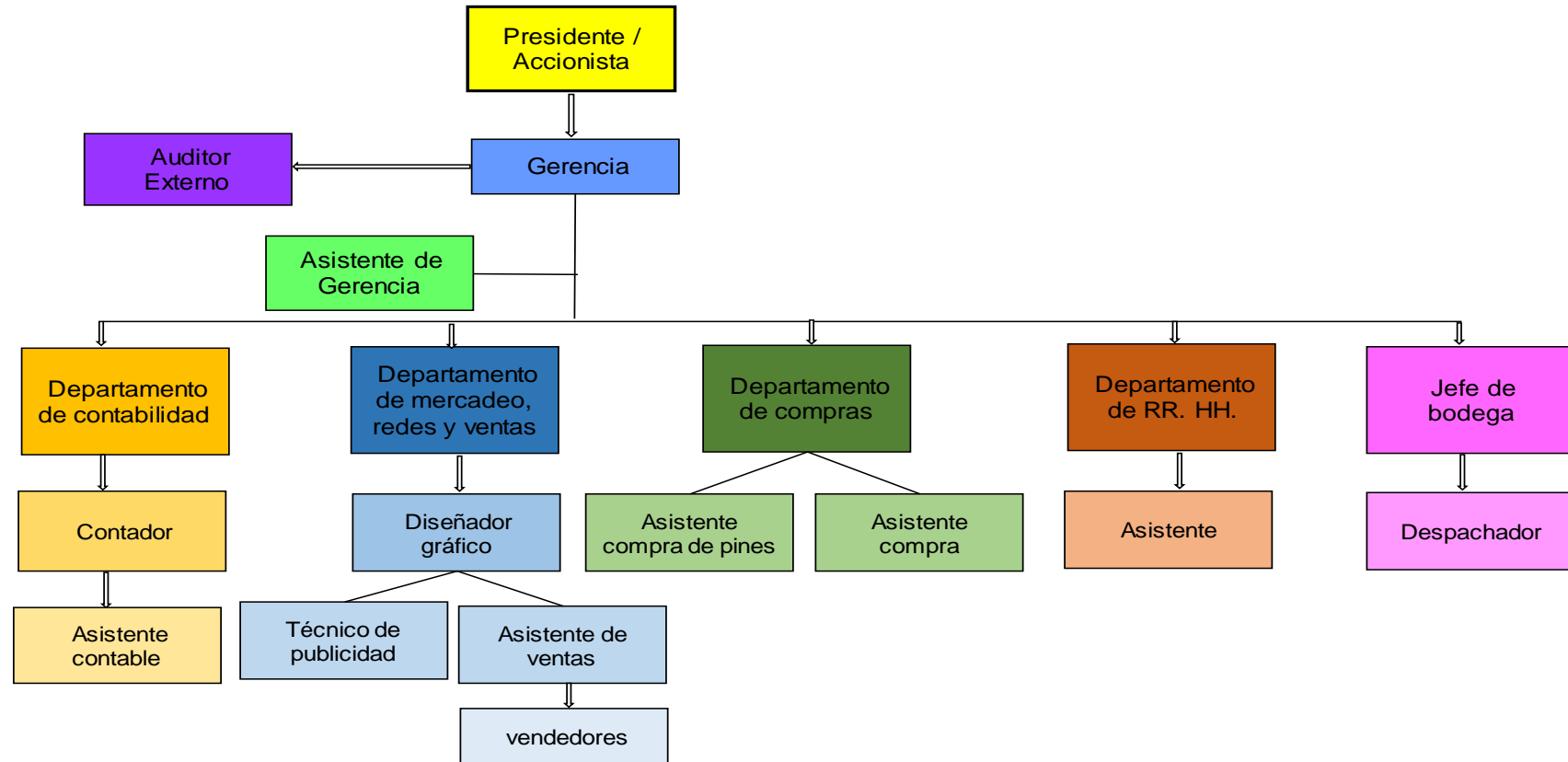
### **Visión**

Ser la mejor empresa que proporcione servicio de telecomunicaciones a través de las plataforma de recargas, así mismo ser la mejor en la recaudación de servicios básicos, dado que poseemos instalaciones modernas, cumpliendo con las normativas vigentes e impulsando el crecimiento y desarrollo económico productivo del país, logrando que todos los habitantes en especial la ciudad de Guayaquil puedan acceder a la comunicación y adquisición de bienes tecnológicos bajo premisas de calidad y excelentes precios.

## **Estructura Organizativa**

Net Telecom Ecuador S.A. presenta la siguiente estructura organizativa:

Figura 1 Organigrama de Net Telecom Ecuador S.A.



Fuente: Net Telecom Ecuador S.A.

Elaborado por: Net Telecom Ecuador S.A.

## Plantilla total de trabajadores

La plantilla que se maneja en Net Telecom Ecuador S.A. se detalla a continuación:

<b>N°</b>	<b>Trabajadores</b>	<b>Cargos</b>	<b>Departamentos</b>
1	Acosta Constante Roberto	Presidente, Accionista	Presidencia
2	Velasco Mendoza Lizandro Antonio	Gerente	Gerencia
3	Rodríguez García Sandra Ofelia	Asistente de Gerente	
4	Cedeño Moran Henry Yoel	Auditor Externo	Auditoría
5	Castro Quijada Manuel Eloy	Contador	Contabilidad
6	Oyola Reyes Paula Dennisse	Asistente contable	
7	Vinicio Marcos Andrés	Diseñador gráfico	Diseño
8	García Romero Tom	Técnico de publicidad	
9	Nieto Samaniego Katherine Liliana	Asistente de ventas	Redes
10	Castro Nivelá Mariuxi Pamela	Vendedor	Ventas
11	Floreando Tomalá Teresa Clara	Vendedor	
12	Guerrero Ronquillo Alexa Desiree	Vendedor	
13	Ortega Ortega Katherine Azucena	Vendedor	
14	Ortega Yáñez Mercedes Isabel	Vendedor	
15	Paguay Ramírez Ángel Fernando	Vendedor	
16	Rivas Maldonado Yuneidi Carolina	Vendedor	
17	Roca Lago Roxana Elizabeth	Vendedor	
18	Suarez Baque Darwin Rafael	Vendedor	
19	Suarez Rolando Wilmer Stalin	Vendedor	
20	Torres Mosquera Kenyi Odalys	Vendedor	
21	Valenzuela Alcívar Shirley Jessenia	Vendedor	
22	Rocafuerte Fiallos Andrea Susana	Asistente de compras de pines	
23	Astudillo Mero Yessenia Viviana	Asistente de compras de mercadería	

2	Medina Villao Nora Juliana	Jefe de RR.HH	RR.HH
4			
2	Vera Indacochea Érika Alexandra	Asistente de RR.HH	RR.HH
5			
2	Oyola Reyes Allison Madelyne	Jefe de bodega	Bodega
6			
2	Gutiérrez Loja Frank Steven	Despachador	Bodega
7			

**Cuadro N° 1: Plantilla de trabajadores de Net Telecom Ecuador S.A.**  
**Fuente: Net Telecom Ecuador S.A.**  
**Elaborado por: Paula Dennisse Oyola Reyes**

### **Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional**

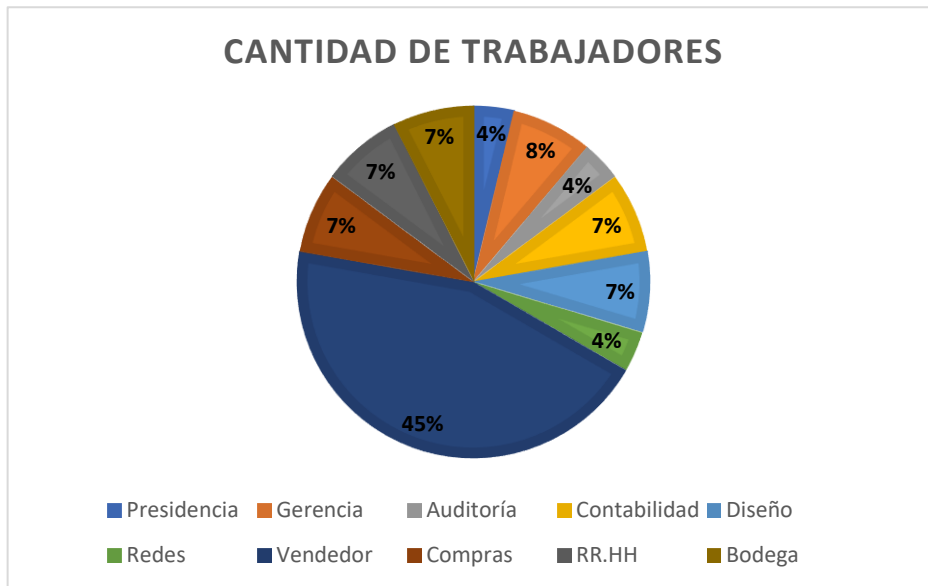
La empresa Net Telecom Ecuador S.A. cuenta con diferentes instancias departamentales que se presentan de la siguiente manera:

<b>Departamentos</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>
Presidencia	1
Gerencia	2
Auditoría	1
Contabilidad	2
Diseño	2
Redes	1
Vendedor	12
Compras	2
RR.HH	2
Bodega	2
<b>Total</b>	<b>27</b>

**Cuadro N° 2: Cantidad de trabajadores de Net Telecom Ecuador S.A.**  
**Fuente: Net Telecom Ecuador S.A.**  
**Elaborado por: Paula Dennisse Oyola Reyes**



**Figura 2 Cantidad porcentual de trabajadores de Net Telecom Ecuador S.A.**



**Fuente: Net Telecom Ecuador S.A.**

**Elaborado por: Net Telecom Ecuador S.A.**

## Cientes

La empresa Net Telecom Ecuador S.A. tiene una amplia lista de clientes, por lo que se nombrarán los más importantes:

Cientes
CONECEL S.A
JOSE MENDOZA
LULUCCELL
ALCOSER GUIDO
BUSINESSWISE
JOSE ARREAGA GARCIA
GAPROCELL

**Cuadro N°3: Clientes más importantes**

**Fuente: Net Telecom Ecuador S.A.**

**Elaborado por: Paula Dennisse Oyola Reyes**

## Proveedores

La empresa Net Telecom Ecuador S.A. presenta sus proveedores con sus respectivos productos:

Proveedores	Productos
CONECEL S.A.	Pines
CONEDERA S.A.	Equipos tecnológicos
CARTIMEX S.A.	Equipos tecnológicos
RECARGASFAST S.A	Pines
CODEPRET S.A	Teléfonos celulares
MERCAMOVIL CIA LTDA	Teléfonos celulares
ARSEMARCOM S.A	Equipos
BRELDYNG S.A.	Equipos
DUOCELL S.A	Teléfonos celulares
PACFEVERY S.A.	Teléfonos celulares
ECUATECHNOLOGIES S.A.	Equipos

**Cuadro N°4: Proveedores más importantes**

**Fuente: Net Telecom Ecuador S.A.**

**Elaborado por: Paula Dennisse Oyola Reyes**

## Competidores

A continuación, se presenta al único competidor de la empresa Net Telecom Ecuador S.A.:

Competidores
Compañía Claro

**Cuadro N°5: Competidores**

**Fuente: Net Telecom Ecuador S.A.**

**Elaborado por: Paula Dennisse Oyola Reyes**

## Principales productos o servicios

Net Telecom Ecuador S.A. ofrece los siguientes servicios:

Servicios
Recargas
Recaudación de servicios Básicos

**Cuadro N°6: Principales servicios**

**Fuente: Net Telecom Ecuador S.A.**

**Elaborado por: Paula Dennisse Oyola Reyes**

Por otro lado, también ofrece productos como:

Productos
Teléfonos celulares
Artículos de bazar
Juguetes
Bisutería
Útiles de oficina
Útiles escolares
Hogar

**Cuadro N°7: Principales productos**

**Fuente: Net Telecom Ecuador S.A.**

**Elaborado por: Paula Dennisse Oyola Reyes**

## Descripción del proceso objeto de estudio

La empresa Net Telecom Ecuador S.A., se constituyó por escritura pública otorgada ante el Notario Vigésimo Quinto, el 25 de febrero del 2013, fue aprobada por la Superintendencia de Compañías, mediante resolución 0001893 el 26 de marzo del 2013, con domicilio en Guayaquil, provincia del Guayas.

La compañía se dedica a la comercialización de productos y servicios; con el paso de los años el ente tributario (SRI) lo nombró contribuyente especial debido a la cantidad de ingresos que maneja diariamente y por lo tanto, está en la obligación de efectuar declaraciones mensuales junto con sus

anexos, dichas declaraciones deberán ser manejadas con mucha responsabilidad y transparencia.

Las declaraciones mensuales deberán efectuarse de acuerdo con el noveno dígito del RUC, (24 de cada mes) sin demoras, y para poder presentarlas, el contador a cargo deberá realizar varios procedimientos con anticipación que comienzan desde el buen ingreso de cada factura, tanto físicas, como electrónicas, con sus respectivas retenciones realizadas, es decir, con su porcentaje de retención correcto, dependiendo del tipo de contribuyente.

Debido a que es una empresa muy grande, ésta debe manejar grandes ingresos, mismo que no han sido ingresados de manera adecuada en su totalidad, porque no se ingresan diariamente los registros contables.

Una de las causas por las que se omiten intencionalmente de ingresar registros al sistema contable, se debe a la rotación constante de personal o por la falta de personal, por lo tanto, existe una recarga operativa.

Después de registrar contablemente las facturas de compras y generar las facturas por las ventas, se procede a analizar y revisar cada una de las retenciones realizadas por la empresa de manera física y las retenciones que se le generan a la empresa de manera electrónica. Encontrando varias novedades como que algunas de ellas no han sido ingresadas, se encuentran mal registradas o duplicadas.

Los comprobantes de retención son otros de los documentos no ingresados totalmente al sistema, esto se debe a la mala aplicación de porcentajes por personas no capacitadas o no especializadas en el tema de tributación, al no darse cuenta del error a tiempo dentro de 5 días hábiles siguientes al de presentación del comprobante de venta, esto conlleva a realizarlo nuevamente de manera correcta, considerando cambios en los valores del documento, dichos valores son asumidos por la empresa o en algunas ocasiones por el personal responsable del error.

Otra de las razones de no ser ingresadas las retenciones es por la pérdida de documentos, debido a que las retenciones que opera la empresa son de

manera física y al momento de hacer las declaraciones mensuales, el SRI refleja un valor diferente.

Posteriormente, luego de revisada toda la información, el contador deberá subir al SRI en línea, con la opción Declaraciones, toda la documentación procesada durante el mes anterior, una vez enviada, se deberán subir los anexos transaccionales.

Cuando ya estén procesados los anexos, se hará una comparación con los valores subidos de las declaraciones, dichos valores deberán coincidir con exactitud, en caso de no existir similitud, se deberá revisar toda la documentación nuevamente para determinar el error, si hay un error, el contador procederá con una declaración sustitutiva.

El no tener en orden los documentos, genera un problema que afecta a la compañía, porque de existir error en los valores contables, el contador estará en la obligación de revisar nuevamente todos los documentos para su segunda declaración, estos trabajos ocasionan pérdida de tiempo para avanzar con otras responsabilidades dentro de la empresa, generando acumulación laboral tanto para el contador como para la asistente contable y que a su vez crea una fatiga y estrés.

Adicionalmente, cuando se emiten documentos duplicados o con fecha anterior a la declarada, esto conlleva a que la empresa deba cancelar un mayor impuesto, lo que trae como consecuencia una afectación al flujo del efectivo.

## Análisis económico financiero de periodos anteriores de la empresa

Figura 3 Balance general de Net Telecom Ecuador S.A.

	<u>31/12/2019</u> <u>Dólares Históricos</u>
<b>ACTIVO</b>	
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	
Efectivos y equivalentes de efectivo	218.200,68
Cuentas por cobrar comerciales	-
Otras cuentas por cobrar corrientes	-
Inventarios	220.450,50
Tributos pagados por anticipado	213.758,66
Otros activos financieros corrientes	-
Otros activos corrientes	607.413,15
Prepagados	8.041,12
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>1.267.864,11</b>
<b>ACTIVOS NO CORRIENTE</b>	
Propiedades, planta y equipos	95.762,29
Depreciación acumulada	(65.318,72)
Propiedades de inversión	-
Activos intangibles	-
Activos financieros no corrientes	-
Inversiones en asociadas y negocios conjuntos	-
Activos por impuestos diferidos	-
<b>TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTE</b>	<b>30.443,57</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>1.298.307,68</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>	
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
Obligaciones bancarias corrientes	134.599,78
Cuentas por pagar comerciales	21.640,96
Otras cuentas por pagar corrientes	216,12
Retenciones y tributos por pagar	90.344,29
Beneficios laborales corrientes	25.594,97
Otros pasivos financieros corrientes y provisiones	172.225,22
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>444.621,34</b>
<b>PASIVO A LARGO PLAZO</b>	
Obligaciones bancarias no corrientes	-

Otros pasivos no corrientes	449.589,63
<b>TOTAL PASIVO A LARGO PLAZO</b>	<b>449.589,63</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>894.210,97</b>
<b>PATRIMONIO</b>	
Capital Social	800,00
Aportes de Socios o Accionistas para Futura Capitalización	280.000,00
Reserva Legal y Facultativa	95.384,94
Resultados acumulados	27.911,77
Utilidad (pérdida) del Ejercicio	10.260,51
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>404.096,71</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>1.298.307,68</b>

Fuente: Net Telecom Ecuador S.A.

Elaborado por: Net Telecom Ecuador S.A.

<b>Periodo 2019</b>			
<b>Meses</b>	<b>Valores declarados</b>	<b>Valores a declarar</b>	<b>Diferencia</b>
<b>Enero</b>	21.702,45	21.593,94	108,51
<b>Febrero</b>	21.574,44	21.466,57	107,87
<b>Marzo</b>	18.009,03	17.918,98	90,05
<b>Abril</b>	25.034,36	24.909,19	125,17
<b>Mayo</b>	23.396,23	23.279,25	116,98
<b>Junio</b>	12.946,60	12.881,87	64,73
<b>Julio</b>	12.297,71	12.236,22	61,49
<b>Agosto</b>	16.387,27	16.305,33	81,94
<b>Septiembre</b>	15.543,33	15.465,61	77,72
<b>Octubre</b>	19.822,88	19.723,77	99,11
<b>Noviembre</b>	10.008,29	9.958,25	50,04
<b>Diciembre</b>	17.036,07	16.950,89	85,18
<b>Total</b>	<b>213.758,66</b>	<b>212.689,87</b>	<b>1.068,79</b>

Cuadro N° 8: Valores declarados y valores a declarar por IVA

Fuente: Net Telecom Ecuador S.A.

Elaborado por: Paula Dennisse Oyola Reyes

En el cuadro No. 8 se observa el desglose de los valores declarados al SRI por concepto de IVA y que constan en la contabilidad de la empresa Net Telecom Ecuador S.A. por valor de US\$ 213,758.66.

Luego de las revisiones realizadas mensualmente, se obtuvo que los montos que se debieron declarar estaban en el orden de \$212,689.87; por consiguiente, existe una diferencia de US\$ 1,068.79 que la empresa omitió declarar y por la cual se pagó en exceso, es decir, que se perjudicó a la empresa con cargo a sus resultados.

## **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación en curso se la realiza atendiendo a dos enfoques, el cualitativo y el cuantitativo.

### **Enfoque cualitativo**

Para (Parra, 2016), la investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto. El enfoque cualitativo se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista.

Para poder determinar el problema por el que está atravesando la empresa Net Telecom Ecuador S.A., es importante basarse en el enfoque cualitativo, ya que este permite conocer por parte de los involucrados en la problemática su apreciación de los procesos realizados.

### **Enfoque cuantitativo**

Según (Maita, 2016) El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población.



El enfoque cuantitativo es otro aspecto importante para la empresa Net Telecom Ecuador S.A., ya que se basa en analizar datos, mismos que determinan con cifras el problema por el que enfrenta la organización, para su posterior conclusión.

## **TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

(Mimenza, 2015) A lo largo de la historia, la ciencia ha conseguido cosas impresionantes que han mejorado nuestra comprensión del universo y el nivel de vida y bienestar que se puede alcanzar.

Sin embargo, los hitos conseguidos no han aparecido de la nada, han requerido de años de investigación en muy diferentes ámbitos, y existen una gran variedad de formas de investigar, que se pueden organizar según distintos criterios.

Para el presente trabajo, la investigadora considera que los tipos de investigación que ayudarán de mejor manera al estudio de la problemática planteada son:

**Investigación exploratoria:** Según (Ortiz, 2019), la investigación exploratoria corresponde al primer acercamiento a un tema específico antes de abordarlo en un trabajo investigativo más profundo. Se trata de un proceso para tener información básica relacionada con el problema de investigación.

En la empresa Net Telecom Ecuador S.A. no se habían realizado trabajos de investigación que se compruebe que estuviera atravesando por problemas tributarios, en esta empresa fue necesario conocer un primer acercamiento para que se permita un mejor manejo del objeto a estudiar.

**Investigación descriptiva:** Según (Mimenza, 2015), el objetivo de este tipo de investigación es únicamente establecer una descripción lo más completa posible de un fenómeno, situación o elemento concreto, sin buscar ni causas, ni consecuencias de éste.

Después de realizar un análisis exploratorio en la empresa Net Telecom Ecuador S.A., es necesario llevar a cabo una descripción de dicha situación para un estudio posterior más profundizado, para corroborar las primeras deducciones o en caso de que lo necesite, abrir nuevas líneas de investigación.

**Investigación explicativa:** Según (Mimenza, 2015), se trata de uno de los tipos de investigación más frecuentes y en los que la ciencia se centra. Es el tipo de investigación que se utiliza con el fin de intentar determinar las causas y consecuencias de un fenómeno concreto. Se busca no sólo el qué, sino el porqué de las cosas, y cómo han llegado al estado en cuestión.

Debido a que han existido algunos puntos a revisar dentro de la empresa Net Telecom Ecuador S.A., es necesario determinar las causas y consecuencias del problema tributario por el que está atravesando la compañía para investigar el porqué de la situación.

**Investigación correlacional:** Según (Cancela, 2018), la investigación correlacional pretende visualizar cómo se relacionan o no, y se vinculan diversos fenómenos entre sí, cómo se comporta una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada. Busca evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o el grado de relación entre dos variables.

Para el trabajo de investigación de la empresa Net Telecom S.A. es necesario aplicar la investigación correlacional, ya que se evaluará la relación que existe entre dos factores o variables, es decir, la afectación directa que tiene cómo se realizan los procesos de las declaraciones de IVA y sus retenciones, y su incidencia con el crédito tributario.

## **Población**

(Wigodski, 2010) Indica que población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a

llevar a cabo una investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.

Tomando en consideración que la población la conforman las personas involucradas en el problema, para esta investigación dicha población la componen los integrantes del Departamento de Contabilidad como únicos responsables del proceso de registro de los ingresos, egresos y aspecto tributario de la empresa:

<b>N°</b>	<b>Trabajadores</b>	<b>Cargos</b>	<b>Departamentos</b>
1	Castro Quijada Manuel Eloy	Contador	Contabilidad
2	Oyola Reyes Paula Dennisse	Asistente contable	

**Cuadro N° 9: Población de Net Telecom Ecuador S.A.**

**Fuente: Net Telecom Ecuador S.A.**

**Elaborado por: Paula Dennisse Oyola Reyes**

## **Muestra**

(Lilia, 2015), manifiesta que la muestra es la parte de los elementos o subconjuntos de una población que se selecciona para el estudio de esa característica o condición.

### **Muestra probabilística**

Según (Ángel, 2017) Cada elemento del universo tiene una probabilidad conocida y no nula de figurar en la muestra, es decir, todos los elementos del universo pueden formar parte de la muestra. Los métodos de muestreo probabilístico son aquellos que se basan en el principio de equiprobabilidad. Es decir, aquellos en los que todos los elementos del universo tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra.

## **Muestra no probabilística**

Según (Sofía, 2017) No se efectúa bajo normas probabilísticas de selección, durante sus procesos intervienen opiniones y criterios personales del investigador o no existe norma bien definida o validada. Por esta razón es aquel que se utiliza de forma empírica.

De los tipos de muestra presentados, la autora de este trabajo considera aplicar la muestra no probabilística intencional, basada en que la población es finita y que el problema es interno, es decir, que no trasciende a terceros relacionados con la compañía.

Por tanto, la muestra para esta investigación se conforma de la siguiente manera:

<b>N°</b>	<b>Trabajadores</b>	<b>Cargos</b>	<b>Departamentos</b>
1	Castro Quijada Manuel Eloy	Contador	Contabilidad

**Cuadro N° 10: Muestra de Net Telecom Ecuador S.A.**

**Fuente: Net Telecom Ecuador S.A.**

**Elaborado por: Paula Dennisse Oyola Reyes**

Se elige únicamente al Contador, por ser la persona que conoce todo el proceso de registro y declaración tributaria de la empresa en estudio.

## **TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

(Raffino, 2020), manifiesta que las técnicas de investigación son el conjunto de herramientas, procedimientos e instrumentos utilizados para obtener información y conocimiento. Se utilizan de acuerdo con los protocolos establecidos en cada metodología determinada.

Dicho más simple, las técnicas de investigación son las herramientas y procedimientos disponibles para un investigador cualquiera, que le permiten obtener datos e información.

Del universo de técnicas de investigación existentes, la autora de este trabajo considera que la aplicación de observación documental y la entrevista son las técnicas que aportarán con la mayor información para realizar los análisis de la problemática.

### **Observación documental**

Según (Dels, 2014), la observación documental es aquella que versa sobre todas las realizaciones que dan cuenta de los acontecimientos sociales y las ideas humanas o son producto de la vida social y, por tanto, en cuanto registran o reflejan ésta, pueden ser utilizados para estudiarla indirectamente.

La observación documental utiliza como instrumento a la guía de observación para cumplir con el objetivo de obtener información; para esta investigación el formato a aplicar es el siguiente:

## GUÍA DE OBSERVACIÓN

<b>Fecha:</b>	Manuel Eloy Castro Quijada
<b>Nombre del observado:</b>	Contador
<b>Cargo del observado:</b>	Analizar las fuentes de información mediante la guía de observación en la empresa Net Telecom Ecuador S.A.
<b>Objetivo:</b>	

ASPECTOS OBSERVADOS	SI	NO	A VECES	OBSERVACIÓN
Se registran todas facturas con sus respectivas retenciones diariamente				
Los documentos de soporte tributario de la empresa Net Telecom Ecuador S.A. mantienen un orden predeterminado				
Por cada compra realizada por la empresa, se emiten comprobantes de retención dentro del tiempo estipulado por ley				
Cuando se realizan las ventas se verifica que el comprobante de retención emitido por el cliente sea por los porcentajes correctos				
La cajera encargada de la recepción de documentos físicos revisa que las retenciones estén realizadas correctamente				

**Cuadro N° 11: Formato de guía de observación**

**Fuente: Datos de la investigación**

**Elaborado por: Paula Dennisse Oyola Reyes**

### Entrevista

(Raffino, 2020), menciona que la entrevista consiste en hacerle preguntas directamente al sujeto o los sujetos de estudio, generalmente en un lugar aislado, para así obtener una aproximación a lo que piensa, sienten o ha vivido, que luego podrá ser procesada estadísticamente o mediante otros métodos, para obtener una verdad.

Según (Raffino, 2020) dentro de la entrevista se pueden diferenciar dos roles:

**Entrevistador:** Cumple con la función de dirigir la entrevista y plantea el tema a tratar haciendo preguntas.

**Entrevistado:** Es aquel que se expone de manera voluntaria al interrogatorio del entrevistador.

### **Tipos de entrevistas**

**Entrevista estructurada:** Según (Izuriaga, 2018) en el curso de una entrevista estructurada el entrevistador seguirá un guion preestablecido para realizar las mismas preguntas a todos los candidatos. Con frecuencia son preguntas cerradas que dejan poco margen al entrevistado para contestar con amplitud.

**Entrevista no estructurada y libre:** Según (Izuriaga, 2018) es aquella en la que se trabaja con preguntas abiertas, sin un orden preestablecido, adquiriendo características de conversación. Esta técnica consiste en realizar preguntas de acuerdo con las respuestas que vayan surgiendo durante la entrevista.

La técnica de la entrevista utiliza como instrumentos para su aplicación al cuestionario de preguntas.

<b>Técnica</b>	<b>Instrumentos</b>
Entrevista	Cuestionario

**Cuadro N° 12: Técnicas e instrumentos de la investigación**

**Fuente: Datos de la investigación**

**Elaborado por: Paula Dennisse Oyola Reyes**

## Tipo de entrevista a aplicar

### Objetivo de la entrevista:

Conocer claramente sobre el problema que existe dentro de la empresa Net Telecom Ecuador S.A., revisar y analizar en las áreas que están siendo afectadas y determinar el porqué del problema y de esta manera obtener un buen resultado que permita crear cambios y mejoras necesarias para ponerlas en práctica lo antes posible y que a su vez permitan la buena aplicación de las áreas tanto tributaria como financiera de la organización.

Para el desarrollo del trabajo investigativo de la empresa Net Telecom Ecuador S.A. se va a utilizar la técnica de la entrevista no estructurada, ya que este instrumento sirve para la recopilación de información confiable y verídica.

**Persona a entrevistar:** Lcdo. Manuel Eloy Castro Quijada – Contador de la empresa Net Telecom Ecuador S.A.

### Cuestionario de preguntas

**Fecha:**

**Nombre del entrevistado:**

Manuel Eloy Castro Quijada

**Cargo del entrevistado:**

Contador

**Objetivo:**

Conocer claramente sobre el problema que existe dentro de la empresa Net Telecom Ecuador S.A.

1.- ¿Considera usted que un correcto registro contable de los ingresos y egresos es importante para un eficiente manejo tributario de la empresa Net Telecom Ecuador S.A.?

2.- ¿Se cumple en Net Telecom Ecuador S.A. con los plazos estipulados para presentar las declaraciones mensuales del IVA y fuente establecidas por el SRI?



3.- ¿Los registros de los ingresos y egresos se los registra diariamente, con sus respectivos comprobantes de retención?

4.- ¿Se realizan gestiones para evitar la falta de recepción de las retenciones tanto de compras como de ventas?

5.- A su criterio, ¿cuál es el efecto que ocasiona la falta de los comprobantes de retención en las declaraciones mensuales del IVA?

6.- ¿La empresa se ve afectada por la falta de algún documento tributario físico como facturas o retenciones al momento de realizar la declaración mensual?

7.- ¿Considera usted que la rotación del personal periódicamente afecta con el procedimiento que se realiza en la parte tributaria de la empresa Net Telecom Ecuador S.A.?

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Realizada la aplicación de las técnicas de investigación se obtuvo los siguientes resultados:

#### Observación documental

#### GUÍA DE OBSERVACIÓN

<b>Fecha:</b>	04/Diciembre/2020
<b>Nombre del observado:</b>	Manuel Eloy Castro Quijada
<b>Cargo del observado:</b>	Contador
<b>Objetivo:</b>	Analizar las fuentes de información mediante la guía de observación en la empresa Net Telecom Ecuador S.A.

ASPECTOS OBSERVADOS	SI	NO	A VECES	OBSERVACIÓN
Se registran todas facturas con sus respectivas retenciones diariamente		x		
Los documentos de soporte tributario de la empresa Net Telecom Ecuador S.A. mantienen un orden predeterminado			x	
Por cada compra realizada por la empresa, se emiten comprobantes de retención dentro del tiempo estipulado por ley			x	Se realizan los comprobantes de retención por montos mayores a \$50
Cuando se realizan las ventas se verifica que el comprobante de retención emitido por el cliente sea por los porcentajes correctos			x	
La cajera encargada de la recepción de documentos físicos revisa que las retenciones estén realizadas correctamente			x	

**Cuadro N° 13: Formato de guía de observación**

**Fuente: Datos de la investigación**

**Elaborado por: Paula Dennisse Oyola Reyes**

**Análisis:** De acuerdo con los aspectos observados al asistente contable se obtuvo que la empresa Net Telecom Ecuador S.A., no registra las facturas con sus respectivos comprobantes de retención diariamente, lo que ocasiona una acumulación de documentos y por ende un desorden al momento de ingresar la documentación al sistema contable.

Un contribuyente especial estará en la obligación de emitir comprobantes de retención cuyos montos en compra superen los \$50, en el caso de la empresa Net Telecom Ecuador S.A. se puede observar que no se cumple en su totalidad con lo estipulado en la ley, debido a que existe un desconocimiento por la persona encargada de la elaboración de comprobantes de retención.

Cuando se realizan las ventas no siempre se verifica que el comprobante de retención emitido por el cliente sea emitido con los porcentajes apropiados, los vendedores de la empresa Net Telecom Ecuador S.A. en algunos casos no se fijan que las retenciones que les efectuaron estén correctas, debido a que también existe desconocimiento tributario por parte de estos trabajadores.

Luego de unos días los vendedores envían esa documentación a la cajera encargada, una vez allí se deberá verificar que los comprobantes de retención estén correctos, lo cual no siempre se confirma.; al siguiente día la cajera envía al departamento contable todas las retenciones receiptadas por los vendedores, las que, de acuerdo con lo antes indicado, varias de ellas registran errores.

## Entrevista

### Cuestionario de preguntas

<b>Fecha:</b>	04/Diciembre/2020
<b>Nombre del entrevistado:</b>	Manuel Eloy Castro Quijada
<b>Cargo del entrevistado:</b>	Contador
<b>Objetivo:</b>	Conocer claramente sobre el problema que existe dentro de la empresa Net Telecom Ecuador S.A.

**1.- ¿Considera usted que un correcto registro contable de los ingresos y egresos es importante para un eficiente manejo tributario de la empresa Net Telecom Ecuador S.A.?**

Sí, Efectivamente, para la empresa Net Telecom Ecuador S.A. es muy importante, ya que de ella depende su funcionamiento y el mantenimiento en el medio empresarial, si mantiene un buen registro de la información o manejo contable, podrá evidentemente, tomar de manera adecuada las decisiones más idóneas para su sostenimiento, que contribuya en la búsqueda de la mayor rentabilidad en beneficio de sus accionistas y de manera recíproca con sus empleados; siguiendo con este orden de ideas, con un buen registro de la información contable, le permitirá a esta cumplir con sus obligaciones tributarias de acuerdo a las normativas vigentes establecidas en el Ecuador.

**2.- ¿Se cumple en Net Telecom Ecuador S.A. con los plazos estipulados para presentar las declaraciones mensuales del IVA y fuente establecidas por el SRI?**

Sí, Perfectamente, nos regimos de acuerdo con el noveno (9) dígito del RUC y nos toca declarar como fecha máxima los días 24 de cada mes o el día siguiente inmediato hábil si toca ese día 24 sábado, domingo o feriado.

**3.- ¿Los registros de los ingresos y egresos se los registra diariamente, con sus respectivos comprobantes de retención?**

No específicamente se los registra diariamente, debido a que en el departamento de contabilidad existen otras obligaciones que cumplir, normalmente nos tomamos los últimos días antes de la declaración para poder registrar todos los ingresos, egresos y posteriormente se realiza una auditoría de compras y ventas con sus respectivos comprobantes de retención.

**4.- ¿Se realizan gestiones para evitar la falta de recepción de las retenciones tanto de compras como de ventas?**

Sí, se audita con lo registrado mes a mes y se compara con lo que aparece registrado en el SRI para evitar que por lo menos quede por fuera alguna retención electrónica, en cuanto a las manuales puede suceder que se extravié alguna cuando las mandan los cajeros de alguno de los establecimientos, pero, igual se realiza un control revisando y preguntando constantemente si han llevado alguna retención posterior a la realización de la venta que nos hayan efectuado.

**5.- A su criterio, ¿cuál es el efecto que ocasiona la falta de los comprobantes de retención en las declaraciones mensuales del IVA?**

El efecto o consecuencia que esto causaría sería la falta de soportes para justificar ante los entes de control tributarios, ya sean las retenciones efectuadas por nosotros a terceros o las retenciones que nos efectúan terceros a nosotros, como empresa, lo cual evidentemente a la hora de una verificación de deberes formales o en su defecto o más drástico una fiscalización por parte del ente tributario SRI, lo cual conllevaría a sanciones de índoles pecuniaria o cierre del o los establecimientos. Por otro lado, podríamos perder los créditos tributarios que en materia de retención poseamos por no cumplir con los soportes que ameritan los mismos, lo cual

puede conllevar a la notificación de sustituciones en las declaraciones de IVA por la carencia de soportes de estos créditos tributarios.

**6.- ¿La empresa se ve afectada por la falta de algún documento tributario físico como facturas o retenciones al momento de realizar la declaración mensual?**

Si, efectivamente si falta algún documento de sustento tributario evidentemente afecta a la empresa ya que estos documentos son los soportes de los registros contables que soportan las declaraciones.

**7.- ¿Considera usted que la rotación del personal periódicamente afecta con el procedimiento que se realiza en la parte tributaria de la empresa Net Telecom Ecuador S.A.?**

Si, la constante rotación del personal implica que se pierda mucho tiempo en la preparación o adiestramiento de estos en el departamento contable, que luego se separan del puesto, ya sea por la búsqueda de un empleo con mejores salarios o mejores condiciones laborales.

**Análisis:** Una vez realizada la entrevista al Lcdo. Manuel Eloy Castro Quijada, contador de la empresa Net Telecom Ecuador S.A., se procede a analizar las respuestas adquiridas, para conocer si existe una falencia u otras situaciones dentro de la empresa Net Telecom Ecuador S.A., que afecten al funcionamiento o desarrollo normal de la compañía.

Con un total de 7 preguntas realizadas al contador de la empresa Net Telecom Ecuador S.A., se pueden evidenciar claramente que el departamento de contabilidad conoce el problema por la que atraviesa la empresa Net Telecom Ecuador S.A., problemas que empiezan por la rotación constante de personal, lo que esto ocasiona pérdida de tiempo al momento de enseñar a realizar e ingresar las retenciones para su posterior

declaración mensual, ocasionando falta de tiempo para realizar la correcta obligación.

Al no declarar todas las facturas con sus respectivos comprobantes de retención, la empresa pierde crédito tributario, mismo que es valioso para un contribuyente especial, aprovechar del buen uso del crédito tributario, y esto se debe a la cantidad de ingresos que maneja la compañía.

Teniendo en claro la situación, la empresa aún no ha tomado las correctas medidas para la solución de dichos problemas, mismo que a la larga se convierte en un problema mucho más extenso, sin embargo, sí hay un interés de parte de los trabajadores del departamento de contabilidad como también de Gerencia para implantar mejoras.

Mejoras que se espera poner en práctica a partir del ejercicio fiscal 2020 y que al finalizar ese ejercicio se pueda evidenciar las mejoras.

## **PLAN DE MEJORAS**

Una vez realizados los análisis a la situación tributaria de la empresa Net Telecom Ecuador S.A. la investigadora se encuentra en condiciones de emitir un informe relacionado a los impuestos tributarios en materia de retenciones de IVA donde se demuestra los acontecimientos sobre este tema en dicha empresa:

Diciembre 2020

Señor

Lizandro Antonio Velasco Mendoza

Gerente general de Net Telecom Ecuador S.A.

Quien suscribe el presente, Paula Oyola Reyes, agradece de antemano la buena disponibilidad de los colaboradores de su empresa al permitirme realizar mi trabajo investigativo cuyo tema es: “Análisis de los aspectos tributarios en materia de retenciones de IVA para mejorar el uso del crédito tributario en las declaraciones mensuales de IVA en la empresa Net Telecom Ecuador S.A. como contribuyente especial”.

Luego de realizar los respectivos análisis y revisiones del caso, a continuación, se presenta el informe de los hallazgos encontrados respecto al proceso de las declaraciones mensuales de IVA y los comprobantes de retención.

Atentamente,

Paula Oyola Reyes



## **Informe**

**Tema:** “Análisis de los aspectos tributarios en materia de retenciones de IVA para mejorar el uso del crédito tributario en las declaraciones mensuales de IVA en la empresa Net Telecom Ecuador S.A. como contribuyente especial”.

### **Introducción**

La declaración de impuestos es un documento que se debe presentar obligatoriamente a los entes tributarios, por ello dicho comprobante es una parte importante en una empresa, sobre todo si se trata de un contribuyente especial.

En la actualidad, el desarrollo y avance económico exige una información clara, transparente y precisa a la hora de tomar decisiones, es por esto por lo que la referida documentación debe ser de total confianza, orientada hacia el mejor desarrollo y crecimiento de la empresa.

La empresa Net Telecom Ecuador S.A con domicilio en Guayaquil, se dedica a la comercialización de productos tecnológicos y a la venta de servicios, mismos que la han hecho merecedora de considerables ingresos anuales.

Debido a que la empresa no ha tenido un buen control en el manejo tributario, en este trabajo de investigación se ha buscado analizar los aspectos tributarios que empiezan desde el buen ingreso de facturas con sus respectivos comprobantes de retención, para el correcto uso del crédito tributario en las declaraciones mensuales de IVA.

### **Desarrollo**

La empresa Net Telecom Ecuador S.A., presenta sus declaraciones mensuales de IVA a tiempo, de manera incorrecta, debido a que no todas las facturas con sus comprobantes de retenciones logran ser ingresadas al sistema dentro del período al que pertenecen, mismas que no son tomadas

en cuenta al momento de declarar, son ingresadas erróneamente o duplicadas, obteniendo un resultado final diferente.

Existen algunas causas o factores por los que la empresa se encuentra atravesando tal problema, una de las cuales se debe al desorden en el manejo de los documentos, ya que no se sigue un proceso adecuado en la recepción de facturas y retenciones, o, se extravían; por lo tanto, la declaración no contiene todos los documentos que deberían ser ingresados dentro del mes que les corresponde, conllevando a que se detallen inferiores valores con derecho a crédito tributario.

A continuación se reflejan en cifras, la afectación de la novedad indicada en el párrafo anterior:

<b>Periodo 2019</b>			
<b>Meses</b>	<b>Valores declarados</b>	<b>Valores a declarar</b>	<b>Diferencia</b>
<b>Enero</b>	21.702,45	21.593,94	108,51
<b>Febrero</b>	21.574,44	21.466,57	107,87
<b>Marzo</b>	18.009,03	17.918,98	90,05
<b>Abril</b>	25.034,36	24.909,19	125,17
<b>Mayo</b>	23.396,23	23.279,25	116,98
<b>Junio</b>	12.946,60	12.881,87	64,73
<b>Julio</b>	12.297,71	12.236,22	61,49
<b>Agosto</b>	16.387,27	16.305,33	81,94
<b>Septiembre</b>	15.543,33	15.465,61	77,72
<b>Octubre</b>	19.822,88	19.723,77	99,11
<b>Noviembre</b>	10.008,29	9.958,25	50,04
<b>Diciembre</b>	17.036,07	16.950,89	85,18
<b>Total</b>	<b>213.758,66</b>	<b>212.689,87</b>	<b>1.068,79</b>

**Cuadro N° 8: Valores declarados y valores a declarar por IVA**

**Fuente: Net Telecom Ecuador S.A.**

**Elaborado por: Paula Dennisse Oyola Reyes**

En el cuadro No. 8 se evidencian los valores declarados al SRI por concepto de IVA con los valores que, según el análisis efectuado, debieron declararse; dicha comparación arroja que la empresa Net Telecom Ecuador S.A ha pagado en exceso US\$ 1,068.79 durante el periodo fiscal 2019,

valor que no ha sido reclamado por parte de la compañía, de haber mantenido un mejor manejo en todo el proceso tributario, la empresa hubiese evitado pagar este valor adicional en sus declaraciones mensuales.

El no contratar personal especializado en la rama contable - tributaria, genera que se efectúen de manera incorrecta los comprobantes de retención, documentos que se deben emitir nuevamente de forma correcta y dentro del plazo establecido por la ley, ocasionando a la vez pérdidas de tiempo y malestar en el personal involucrado en la revisión del proceso.

La empresa Net Telecom Ecuador S.A. es contribuyente especial, lo que significa que para mantener al día sus registros deberán considerar incrementar el personal administrativo para mantener un mejor orden con respecto a los documentos tributarios, ya que se ha evidenciado que con uno o dos trabajadores se ocasiona fatiga laboral por el exceso de trabajo existente dentro de la compañía, pues no sólo se llevan los registros de la empresa en estudio, sino también de afiliadas.

De seguir así la compañía, no podrá tomar buenas decisiones a futuro, debido a que no se sabe con exactitud cuánto posee en sus ingresos y egresos; de empezar a mantener sus registros al día, el contador podrá realizar sus declaraciones de forma correcta y con valores reales que puedan ser sustentados y evitar pérdidas innecesarias de recursos que afecten a los resultados.

## **Conclusión**

De los análisis realizados se concluye que los procesos que se están realizando para poder presentar las declaraciones mensuales de IVA dentro del departamento contable, están presentando falencias muy frecuentes y de carácter significativo, debido principalmente a que muchos de estos procesos, establecidos por la compañía, no se están cumpliendo de forma apropiada.

Las declaraciones mensuales de IVA están presentando diferencias en sus valores registrados, principalmente por la existencia de errores al momento de ingresar las facturas de compras con sus comprobantes de retención, desorden al momento de ser receptados los documentos tributarios, falta de conocimiento contable por parte de los trabajadores, cambios constantes de personal y poco control sobre las actividades y procedimientos en el área de contabilidad.

Adicional a esto, no se muestra responsabilidad por parte de las personas involucradas para la realización de los procesos contables tributarios, por lo que se necesita definir funciones de los actores en los procedimientos.

Las diferencias presentadas en las declaraciones de IVA, junto con los documentos de soporte, no cuentan con sus respectivos respaldos, ya que son diferencias por errores al momento de ingresarlos al sistema contable y su posterior presentación al sistema del SRI.

Es de mucha importancia que la empresa Net Telecom Ecuador S.A. mantenga un alto interés en el control sobre sus obligaciones tributarias, de esta manera la compañía podrá evitar pagar valores inexistentes, valores que podrán ser utilizados para el bienestar de la empresa.

Atentamente,

Paula Oyola Reyes

## CONCLUSIONES

En la empresa Net Telecom Ecuador S.A. se ha evidenciado que existen algunos problemas en el departamento de contabilidad especialmente en la parte tributaria, problemas que deberán ser resueltos lo antes posible, para el bienestar de la compañía y que se pueden comprobar en:

- No se mantiene un registro ordenado y total de las facturas por compras y ventas, y sus respectivas retenciones; esto debido a que algunas retenciones no se encuentran realizadas correctamente y son receptadas fuera de tiempo, lo que genera pérdida de crédito tributario, siendo esto un importante valor para la empresa.
- Existe recarga operativa en los responsables de la contabilidad y tributación, lo que provoca que no se efectúen los registros dentro del período en que se generan los movimientos, porque también existen otras obligaciones pendientes a entregar.
- Contratación de personal temporal para la elaboración de los comprobantes de retención, mismo que por falta de conocimientos, los emiten con graves falencias, debiendo asignarse a una persona fija para que realice las correcciones del caso, de no realizarlas a tiempo, la empresa tendrá que asumir dichos valores.
- El no mantener los registros contables al día, ocasiona que la empresa no conozca con exactitud cuáles son sus ingresos y egresos y por ende no se podrá elaborar las declaraciones mensuales con sus valores correspondientes al finalizar cada mes.

De seguir así, la empresa no podrá tomar buenas decisiones a futuro con respecto a sus ingresos.

## RECOMENDACIONES

De los análisis realizados a la situación tributaria de la empresa en estudio, la autora de esta investigación se permite realizar las siguientes recomendaciones:

- Implementar procedimientos específicos para cada área o departamento de la empresa Net Telecom Ecuador S.A.
- Contratación de personal calificado en el departamento de contabilidad y tributación por periodos considerables, para evitar cambios de personal constantemente.
- Realizar un buen seguimiento diariamente mediante un informe, de todas las facturas con sus respectivas retenciones, y que a su vez se verifique que estén realizadas de forma correcta.
- Mantener en orden todos los documentos, como las facturas de compras y ventas junto con sus respectivos comprobantes de retención, tanto electrónicas como físicas, ya que de esto depende la realización de una buena declaración y a su vez evitar realizar una declaración adicional (sustitutiva) por omitir algún documento.
- Capacitar cada cierto tiempo a todo el personal, como el departamento de compras y ventas, el departamento de contabilidad y el departamento de recursos humanos, para mantenerlos actualizados sobre cambios de leyes o reformas, con el fin de que aporte al buen manejo de la compañía.

## Bibliografía

- Alberto Eliseo, O. R. (Noviembre de 2015). Obtenido de <https://es.scribd.com/dIVA-Por-Pagar-y-Por-Cobrar>
- Alvear Paulina Fernanda. (Febrero de 2018). *eumed.net*. Obtenido de handle.net: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/02/sistema-tributario-ecuador.html>
- Andrea Izquierdo. (Julio de 2017). *Libros y Revistas*. Obtenido de <https://vlex.ec/vid/contribuyentes-especiales->
- Ángel, G. G. (2 de febrero de 2017). *Gestiopolis.com*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-teoria/>
- Barona Anchaluisa, D. (2015). Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. *La cultura tributaria y la recaudación del impuesto a la renta del sector comercial de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Barrios, A. (07 de noviembre de 2009). *sistema de recaudacion y organizacion*. Obtenido de <http://sistemasderecaudacion.blogspot.com/2009/11/sanciones-tributarias.html>
- Benavidez Basan, J. B. (2015). Ingeniera en Contabilidad Pública y Auditoría CPA. *Estudio del incumplimiento de las declaraciones del impuesto al valor agregado y su incidencia en el nivel de multas aplicadas a las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad en la parroquia Roberto Astudillo en el período 2013-2014*. Universidad Estatal de Milagro, Guayaquil.
- Cancela, G. (09 de abril de 2018). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/>
- Carolina Pedraza Inostroza. (2012). *Tasa impositiva*. Obtenido de <https://www.monografias.com/docs/Tasas-Impositivas->
- Darío Javier Anchaluisa Barona. (2015). *repositorio*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/19779/1/3257i.pdf>
- Dels, B. (01 de marzo de 2014). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/ue6pqd6ofzw-/observacion-documental/>

- Flavio M. Banegas. (2013). *Retenciones de IVA*. Obtenido de <http://www.atyco.com.ec/index.php/component/k2/item/>
- Gardey, J. P. (2014). Obtenido de definicion.de: <https://definicion.de/obligacion-tributaria/>
- Gascó, T. (24 de septiembre de 2019). *numdea*. Obtenido de <https://numdea.com/ingresos.html>
- Harán Maldonado P . (24 de Noviembre de 2005). *DerechoEcuador.com*. Obtenido de <https://www.derechoecuador.com/impuesto-al-valor-agregado-iva--generalidades>
- Hector. (6 de Febrero de 2014). *contafacil*. Obtenido de <https://contafacil.org/tipos-de-iva/>
- Héctor Villegas. (01 de Abril de 2010). *Ambito Jurídico*. Obtenido de <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-tributario/el-tributo-en-el-ecuador/>
- Hernán Maldonado P. (24 de noviembre de 2005). *Normativa tributaria*. Obtenido de <https://www.derechoecuador.com/el-reacutegimen-tributario--generalidades>
- Itziar Varela. (2018). *Lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/recaudacion-impuestos-tasas-gravamenes/>
- Izuriaga, B. (07 de junio de 2018). *turiconsejos*. Obtenido de <https://www.turijobs.com/blog/que-es-una-entrevista-estructurada/>
- Javier Fuertes. (01 de octubre de 2015). *Velex*. Obtenido de <https://practico-administrativo.es/vid/organismos-autonomos->
- Javier Sánchez Galán. (2020). *Economipedia. Copyright*. . Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proveedor.html>
- Jenny Margoth, R. D. (Junio de 2010). *space*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/>
- Jimenez, S. (14 de Octubre de 2017). *credito tributario*.
- Jordán Vera, W. G. (Septiembre de 2017). *dspace*. Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/>
- Juan José Rentería. (03 de agosto de 2016). *MisAbogados Blog*. Obtenido de <https://www.misabogados.com/blog/es/que-es-la-evasion-tributaria>



- Lilia, F. C. (septiembre de 2015). *Métodos de la investigación*. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/oca/view/>
- López Catagña. (2012). *Scielo*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/scielo.php?es&nrm=iso>
- Luis A. Toscano Soria. (2015). *credito tributario*. Obtenido de <http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/File/>
- Maita, J. (23 de marzo de 2016). *slideshare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/JosMaita/enfoque-cuantitativo->
- Marco Vinicio Salazar Tenelanda. (Febrero de 2018). *handle.net*. Obtenido de <hdl.handle.net/20.500.11763/oe11802sistema-tributario-ecuador>
- María Estela Raffino. (03 de julio de 2020). *concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/estado/>
- Merino, J. P. (2009). *definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/gravamen/>
- Merino, O. (19 de noviembre de 2019). *Rankia*. Obtenido de <https://www.rankia.pe/blog/sunat-impuestos/2496526-que-impuesto-renta>
- Mimenza, Ó. C. (2015). *Tipos de investigación*. Obtenido de <https://psicologiyamente.com/miscelanea/tipos-de-investigacion>
- Molina, X. (Octubre de 2010). *repositorio*. Obtenido de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/5431/2/TFLACSO-2010XFMH.pdf>
- Ortiz, J. (2019). *lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-exploratoria/>
- Parra, Y. J. (4 de octubre de 2016). *slideshare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/teacheryamith/>
- Paulo César, P. M. (Mayo de 2017). *Repositorio*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/>
- Pérez Bustamante . (7 de Noviembre de 2014). *PBP*. Obtenido de <https://www.pbplaw.com/es/que-es-iva/>
- Raffino, M. E. (4 de agosto de 2020). *Técnicas de investigación*. Obtenido de <https://concepto.de/tecnicas-de-investigacion/>

- Raffino, María Estela. (25 de septiembre de 2020). *Concepto de*. Obtenido de <https://concepto.de/entrevista/>
- Robert Paúl Blacio Aguirre. (01 de Abril de 2010). *ambitojuridico*. Obtenido de <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-tributario/el-tributo-en-el-ecuador/>
- Roberto Vázquez Burguillo. (2016). *Flujo del efectivo*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/flujo-de-efectivo.html>
- Schindel Ángel. (1 de Abril de 2010). *Ambito juridico*. Obtenido de <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-tributario/el-tributo-en-el-ecuador/>
- Servicios de Rentas Internas. (02 de Junio de 2013). *Scielo*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid)
- Sofía, C. V. (23 de enero de 2017). *Gestiopolis.com*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-y-no-probabilistico/>
- SRI. (2019). *SRI*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/web/guest/informacion-general>
- SRI. (17 de junio de 2020). *servicio de rentas internas*. Obtenido de <https://www.gob.ec/sri/tramites/certificado-contribuyentes-especiales>
- Tamara Gascó. (03 de octubre de 2019). *Gastos*. Obtenido de <https://numdea.com/gastos.html>
- Washco Castro, T. L. (2016). Magister en Administración Tributaria. *Análisis de las reformas tributarias e incidencia en la recaudación de los principales impuestos del Ecuador*. Universidad de Cuenca, Cuenca.
- Westreicher, G. (2014). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/fisco.html>
- Wigodski, J. (14 de julio de 2010). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- Wolters Kluwer. (2018). *Recaudación tributaria*. Obtenido de <https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/>

# **ANEXOS**

## ANEXO 2

### ENTREVISTA

#### Entrevista

#### Cuestionario de preguntas

Fecha:	04/Diciembre/2020
Nombre del entrevistado:	Manuel Eloy Castro Quijada
Cargo del entrevistado:	Contador
Objetivo:	Conocer claramente sobre el problema que existe dentro de la empresa Net Telecom Ecuador S.A.

**1.- ¿Considera usted que un correcto registro contable de los ingresos y egresos es importante para un eficiente manejo tributario de la empresa Net Telecom Ecuador S.A.?**

Sí, Efectivamente, para la empresa Net Telecom Ecuador S.A. es muy importante, ya que de ella depende su funcionamiento y el mantenimiento en el medio empresarial, si mantiene un buen registro de la información o manejo contable, podrá evidentemente, tomar de manera adecuada las decisiones más idóneas para su sostenimiento, que contribuya en la búsqueda de la mayor rentabilidad en beneficio de sus accionistas y de manera recíproca con sus empleados; siguiendo con este orden de ideas, con un buen registro de la información contable, le permitirá a esta cumplir con sus obligaciones tributarias de acuerdo a las normativas vigentes establecidas en el Ecuador.

**2.- ¿Se cumple en Net Telecom Ecuador S.A. con los plazos estipulados para presentar las declaraciones mensuales del IVA y fuente establecidas por el SRI?**

Sí, Perfectamente, nos regimos de acuerdo con el noveno (9) dígito del RUC y nos toca declarar como fecha máxima los días 24 de cada mes o el día siguiente inmediato hábil si toca ese día 24 sábado, domingo o feriado.

**3.- ¿Los registros de los ingresos y egresos se los registra diariamente, con sus respectivos comprobantes de retención?**

No específicamente se los registra diariamente, debido a que en el departamento de contabilidad existen otras obligaciones que cumplir, normalmente nos

---

tomamos los últimos días antes de la declaración para poder registrar todos los ingresos, egresos y posteriormente se realiza una auditoría de compras y ventas con sus respectivos comprobantes de retención.

**4.- ¿Se realizan gestiones para evitar la falta de recepción de las retenciones tanto de compras como de ventas?**

Sí, se audita con lo registrado mes a mes y se compara con lo que aparece registrado en el SRI para evitar que por lo menos quede por fuera alguna retención electrónica, en cuanto a las manuales puede suceder que se extravié alguna cuando las mandan los cajeros de alguno de los establecimientos, pero, igual se realiza un control revisando y preguntando constantemente si han llevado alguna retención posterior a la realización de la venta que nos hayan efectuado.

**5.- A su criterio, ¿cuál es el efecto que ocasiona la falta de los comprobantes de retención en las declaraciones mensuales del IVA?**

El efecto o consecuencia que esto causaría sería la falta de soportes para justificar ante los entes de control tributarios, ya sean las retenciones efectuadas por nosotros a terceros o las retenciones que nos efectúan terceros a nosotros, como empresa, lo cual evidentemente a la hora de una verificación de deberes formales o en su defecto o más drástico una fiscalización por parte del ente tributario SRI, lo cual conllevaría a sanciones de índoles pecuniaria o cierre del o los establecimientos. Por otro lado, podríamos perder los créditos tributarios que en materia de retención poseamos por no cumplir con los soportes que ameritan los mismos, lo cual puede conllevar a la notificación de sustituciones en las declaraciones de IVA por la carencia de soportes de estos créditos tributarios.