

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE QUITO

CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tesis previa a la obtención del Título de: INGENIERO COMERCIAL

**TEMA: “DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO INTEGRAL PARA LA
UNIDAD DE CAPACITACIÓN TRIBUTARIA DEL SERVICIO DE RENTAS
INTERNAS; REGIONAL PICHINCHA PARA SU APLICACIÓN A NIVEL
NACIONAL”**

AUTORA:

MARCELA ELIZABETH TORRES PILAGUANO

DIRECTORA:

NARCIZA AGUIRRE R.

Quito, septiembre 2012

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Marcela Elizabeth Torres Pilaguano

Declaro que:

El proyecto de grado denominado “Diseño de un Plan de Mejoramiento Integral para la Unidad de Capacitación Tributaria del Servicio de Rentas Internas; Regional Pichincha para su Aplicación a Nivel Nacional”, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondiente, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Quito, 2 de septiembre del 2012

f. _____

Marcela Elizabeth Torres Pilaguano.

DEDICATORIA

Quiero dedicar la presente tesis a Dios y a mis padres los mismos que me han guiado con sabiduría y responsabilidad durante mi vida estudiantil.

A mis maestros quienes con sus consejos y conocimientos han logrado hacerme una persona útil para mi familia y la sociedad.

Finalmente a todas las personas que tuvieron que ver directa e indirectamente en el cumplimiento de una meta más en mi vida, gracias por haber llegado a mi vida y compartir momentos agradables y tristes, que nos hacen crecer y valorar a las personas que nos rodean.

Marcela.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecerle Dios mío, por ser el principal protagonista del cumplimiento de mis metas, por darme sabiduría y no permitirme desfallecer en ningún momento durante el desarrollo de mi tesis.

Agradezco especialmente a mi tutora de tesis Narciza Aguirre, por guiarme en el desarrollo de mi tesis, por brindarme sus conocimientos, dedicación y paciencia para culminar este trabajo y mi carrera universitaria.

A mis padres, por estar junto a mí y ser mi apoyo incondicional en cada etapa de mi vida, por enseñarme valores de integridad, responsabilidad y honestidad, que me han ayudado a formar mi carácter y a tener confianza en mis capacidades para alcanzar el éxito.

A mis estimados maestros de aula que supieron impartirme sus conocimientos para que desarrolle mi espíritu e intelecto.

A mis compañeros, quienes han llenado de alegría mi vida estudiantil.

Al Servicio de Rentas Internas en la Unidad de Capacitación Tributaria, a la Ing. Susana Toro Directora de la Región Pichincha por permitirme realizar la investigación necesaria para la elaboración de mi tesis, y a todo el personal de la unidad de capacitación, que colaboró con la información solicitada.

Marcela Torres.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Pág.

CAPÍTULO I

1.	La Capacitación.....	1
1.1.	Definición e Importancia.....	1
1.2.	Características de la capacitación.....	2
1.3.	¿Por qué es importante capacitarse?	4
1.4.	La capacitación como una inversión necesaria y estratégica.....	5
1.5.	La tributación.....	5
1.5.1.	Antecedentes.....	5
1.5.1.1.	Clases de contribuyentes tributarios.	7
1.5.1.2.	Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (RISE).....	9
1.5.1.3.	Registro único de contribuyentes (RUC).....	11
1.5.1.4.	Impuestos.....	14
1.5.1.5.	Impuesto a la renta.....	16
1.5.1.6.	Crédito tributario.....	20
1.5.1.7.	Impuesto al valor Agregado (IVA).....	21
1.5.1.8.	Impuesto a los Consumos Especiales (ICE).....	23
1.5.1.9.	Agentes de retención.....	25
1.5.2.	Objetivos.....	27
1.5.3.	Importancia de tributar.....	27
1.6.	Mejoramiento integral.....	29
1.6.1.	Definición e Importancia.....	29
1.6.1.1.	Mejora continua.....	31
1.6.1.2.	Diseño organizacional.....	33
1.6.1.3.	Perfil de competencias.	34
1.6.1.4.	Elementos organizacionales.	36
1.6.2.	Empowerment y Liderazgo.	38
1.6.2.1.	Elementos de los equipos empowerment.....	39
1.6.2.2.	Importancia del liderazgo.....	41

1.6.2.3.	Tipos de liderazgo.....	42
1.6.3.	Logística de la unidad de capacitación tributaria del SRI.....	42
1.6.3.1.	Organigrama Estructural de la Administración Nacional del SRI.....	45
1.6.4.	Logística Interna de la Unidad de Capacitación Tributaria del SRI.....	47
1.6.4.1.	Capacitación Tributaria a Bachilleres.....	48
1.6.4.2.	Capacitación Tributaria a Niños.....	50
1.6.4.3.	Capacitación Tributaria a Contadores y Sociedades.....	52
1.6.4.4.	Medios de Comunicación.	53
1.6.4.5.	Monitoreo de Agencia.....	54
1.6.5.	Logística Externa de la Unidad de Capacitación Tributaria.....	55
1.6.5.1.	Asignación de responsabilidades de la unidad de capacitación Tributaria.....	58
1.6.5.2.	Factores de Éxito a Alcanzar.....	59
1.6.5.2.1.	Factores de Éxito de los Directivos.....	60
1.6.5.2.2.	Factores de Éxito del Contribuyente.....	61
1.6.5.2.3.	Factores de Éxito de los Proveedores.....	62
1.6.5.3.	Fuerzas Políticas del Servicio de Rentas Internas.....	63
1.6.5.3.1.	Convenio de Capacitación Tributaria para las Instituciones..... Educativas.....	64
1.6.5.3.2.	Duración de los Convenios.	65
1.6.5.3.3.	Base Legal de los Convenios Institucionales.....	66
1.6.5.4.	Evaluación, Utilizando la Ventaja Distintiva para la Unidad de Capacitación Tributaria.....	66

CAPÍTULO II

2.	Diagnóstico de la Situación.....	68
2.1.	El Servicio de Rentas Internas (SRI)	68
2.1.1.	Misión.....	69
2.1.2.	Visión.....	69
2.1.3.	Valores de la Institución.....	70
2.1.4.	Objetivos.....	71

2.1.5.	Agencias Dentro de la Región Pichincha.....	71
2.2.	Servicio de Rentas Internas – Regional Pichincha.....	73
2.3.	Reseña Histórica SRI-Regional Pichincha.....	74
2.4.	Organigramas del Servicio de Rentas Internas.....	75
2.4.1.	Organigrama Estructural – Administración Regional.....	76
2.4.2.	Organigrama Estructural Administración Provincial.....	86
2.5.	Funciones del Servicio de Rentas Internas.....	87
2.6.	Base Legal del Servicio de Rentas Internas.....	88
2.6.1.	Ley de Creación del SRI.....	88
2.6.2.	Leyes Utilizadas para Capacitar a Instituciones Educativas.....	90
2.7.	Tipos de Capacitación Tributario que Ofrece el SRI.....	91
2.7.1.	Capacitación para la Educación Escolar.....	92
2.7.2.	Capacitación para la Educación Secundaria.....	93
2.7.3.	Capacitación para las Instituciones Públicas y Privadas.....	94
2.7.4.	Capacitación para el Público en General.....	95
2.8.	Problemática de la Unidad de Capacitación Tributaria del.....	
	Departamento de Servicios Tributarios.....	96
2.8.1.	Diagrama de Causa – Efecto. “Diagrama Ishikawa” y su explicación.....	96
2.8.1.1.	Diagrama de Causa y Efecto de la Unidad de Capacitación Tributaria.....	
	Del SRI.	97
2.8.2.	Problemas Encontrados.....	98
2.9.	Análisis Externo.....	101
2.9.1.	Macro Ambiente	101
2.9.1.1.	Ambiente Geográfico.....	102
2.9.1.2.	Ambiente Demográfico.....	103
2.9.1.3.	Ambiente Social.....	107
2.9.1.4.	Ambiente Político.....	111
2.9.1.5.	Ambiente Económico.....	118
2.9.1.6.	Ambiente Tecnológico.....	129
2.9.1.7.	Ambiente Legal.....	131
2.9.2.	Investigación de Mercado.....	133

2.9.2.1.	Tipos de Investigación.....	133
2.9.2.2.	Investigación Cualitativa.....	133
2.9.2.3.	Objetivos.....	133
2.9.2.3.1.	Objetivo General.....	133
2.9.2.3.2.	Objetivos Específicos.....	133
2.9.2.4.	Lista de Deseos y Necesidades.....	134
2.9.2.5.	Investigación Cuantitativa.....	135
2.9.2.5.1.	Plan de Muestreo.....	135
2.9.2.5.2.	Aplicación de la Fórmula.....	136
2.9.3.	Micro Ambiente.....	141
2.9.3.1.	Clientes o Contribuyentes.....	141
2.9.3.2.	Escuelas y/o Colegios.....	143
2.9.3.3.	Empresas Públicas y/o Privadas.....	156
2.9.3.4.	Proveedores.....	177
2.9.3.5.	Normativas.....	178
2.9.3.6.	Competencia.....	179
2.10.	Matriz de Porter – Las 5 fuerzas.....	185
2.11.	Análisis Interno.....	186
2.11.1.	Capacidad Administrativa.....	186
2.11.2.	Planificación Tributaria.....	188
2.11.3.	Organización.....	192
2.11.4.	Dirección de la Unidad de Capacitación Tributaria.....	195
2.11.5.	Control de Equipos y Materiales.....	197
2.11.6.	Evaluación Presupuestaria.....	200
2.11.7.	Capacidad Tecnológica.....	202
2.11.8.	Capacidad de Servicios.	204
2.12.	Matrices.....	206
2.12.1.	Matriz de Impacto Externo.....	206
2.12.2.	Matriz de Impacto Interno.....	209
2.12.3.	Matriz FODA.....	211
2.12.4.	Cadena de valor.....	213

2.13.	Mapa de Procesos de la Unidad de Capacitación Tributaria.....	215
2.13.1.	Selección de procesos prioritarios para la unidad de capacitación.....	
	Tributaria.....	218
2.13.2.	Inventario de procesos de la unidad de capacitaciones tributarias.....	221
2.14.	Medición de los procesos de la unidad de capacitación tributaria.....	223
2.14.1.	Hoja de cálculo de eficiencia, proceso y reporte del proceso capacitación.....	
	Externa dirigida a contribuyentes personas naturales.....	225
2.14.2.	Hoja de cálculo de eficiencia, proceso y reporte del proceso capacitación.....	
	externa dirigida a sociedades y contadores.....	229
2.14.3.	Hoja de cálculo de eficiencia, proceso y reporte del proceso capacitación.....	
	dirigida a bachilleres y niños.....	233
2.14.4.	Hoja de cálculo de eficiencia, proceso y reporte del proceso capacitación.....	
	medio de comunicación.....	237
2.14.5.	Hoja de cálculo de eficiencia, proceso y reporte del proceso capacitación.....	
	medio de comunicación.....	240

CAPÍTULO III

3.	Diseño de un Plan de Mejoramiento Integral para la Unidad de.....	
	Capacitación Tributaria del Servicio de Rentas Internas; Regional.....	
	Pichincha para su aplicación a nivel Nacional.....	244
3.1.	Objetivos a alcanzar la propuesta.....	244
3.2.	Propuestas para mejorar la unidad de capacitación tributaria.....	245
3.3.	Desarrollo de la primera propuesta: cadena de valor mejorada.....	246
3.4.	Desarrollo de la segunda propuesta: procesos mejorados.....	247
3.4.1.	Propuesta de mejora al proceso “capacitación externa dirigida a.....	
	Contribuyentes personas naturales”.....	248
3.4.1.1.	Caracterización del proceso.....	248
3.4.1.2.	Aplicación de la hoja de análisis del proceso: capacitación externa.....	
	dirigida a contribuyentes personas naturales.....	253
3.4.1.3.	Diagrama de flujo mejorado y la hoja de cálculo de eficiencia del proceso:.....	
	capacitación externa dirigida a contribuyentes personas naturales.....	254
3.4.1.4.	Aplicación de la hoja de mejoramiento al proceso: capacitación.....	

	externa dirigida a contribuyentes personas naturales.....	257
3.4.1.5.	Indicadores y factores de éxito proceso: capacitación externa dirigida a..... contribuyentes personas naturales.....	258
3.4.2.	Propuesta de mejora al proceso “capacitación externa dirigida a..... Sociedades y contadores”.....	259
3.4.2.1.	Caracterización de proceso.....	259
3.4.2.2.	Aplicación de la hoja de análisis del proceso: capacitación externa..... dirigida a sociedades y contadores.....	263
3.4.2.3.	Diagrama de flujo mejorado y la hoja de cálculo de eficiencia del proceso..... capacitación externa dirigida a sociedades y contadores.....	264
3.4.2.4.	Aplicación de la hoja de mejoramiento al proceso: capacitación..... externa dirigida a sociedades y contadores.....	267
3.4.2.5.	Indicadores y factores de éxito proceso: capacitación externa dirigida a..... sociedades y contribuyentes.....	268
3.4.3.	Propuesta de mejora al proceso “capacitación externa dirigida a..... Bachilleres y niños”.....	269
3.4.3.1.	Caracterización del proceso.....	269
3.4.3.2.	Aplicación de la hoja de análisis del proceso: capacitación..... externa dirigida a bachilleres y niños.....	272
3.4.3.3.	Diagrama de flujo mejorado y la hoja de cálculo de eficiencia del proceso:..... capacitación externa dirigida a bachilleres y niños.....	273
3.4.3.4.	Aplicación de la hoja de mejoramiento al proceso: capacitación..... externa dirigida a bachilleres – niños.....	276
3.4.3.5.	Indicadores y factores de éxito proceso: capacitación externa dirigida a..... bachilleres y niños.....	277
3.4.4.	Propuesta de mejora al proceso “medios de comunicación”.....	278
3.4.4.1.	Caracterización del proceso.....	278
3.4.4.2.	Aplicación de la hoja de análisis del proceso:..... “medios de comunicación”.....	280
3.4.4.3.	Diagrama de flujo mejorado y la hoja de cálculo de eficiencia del..... Proceso: “medios de comunicación”.....	281

3.4.4.4.	Aplicación de la hoja de mejoramiento al proceso:.....	
	“medios de comunicación”.....	283
3.4.4.5.	Indicadores y factores de éxito proceso: “medios de comunicación”.....	284
3.4.5.	Propuesta de mejora al proceso “monitoreo de agencias”.....	285
3.4.5.1.	Caracterización del proceso.....	285
3.4.5.2.	Aplicación de la hoja de análisis del proceso: “monitoreo de agencia”.....	287
3.4.5.3.	Diagrama de flujo mejorado y la hoja de cálculo de eficiencia del proceso:.....	
	“monitoreo de agencia”.....	288
3.4.5.4.	Aplicación de la hoja de mejoramiento al proceso:.....	
	“monitoreo de agencias”.....	291
3.4.5.5.	Indicadores y factores de éxito proceso: “monitoreo de agencia”.....	292
3.4.6.	Resumen del valor ahorrado en tiempo y costo en cada proceso.....	293
3.5.	Desarrollo de la tercera propuesta: reubicación del espacio físico.....	
	De la bodega.....	294
3.5.1.	Base legal que sustenta la tercera propuesta: reubicación del espacio.....	
	Físico de la bodega.....	295
3.6.	Desarrollo de la cuarta propuesta: implementación de marketing.....	296
3.7.	Desarrollo de la quinta propuesta: construcción de aulas virtuales y.....	
	De clase.....	299
3.8.	Desarrollo de la sexta propuesta: contratación del talento humano.....	302
3.8.1.	Perfil del puesto para la contratación del talento humano.....	305
3.9.	Desarrollo de la séptima propuesta: mantenimiento y actualización de la.....	
	plataforma virtual.....	307
3.10.	Presupuesto Integrado de las propuestas.....	309
3.11.	Informe del beneficio esperado.....	311
	Conclusiones.....	313
	Recomendaciones.....	315
	Bibliografía.....	316
	Anexos.....	317

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Desarrollo Integral en las Empresas.....	29
Gráfico N° 2: Triángulo de la Calidad de Deming.....	32
Gráfico N° 3: Alineamiento de los Elementos Organizacionales.....	37
Gráfico N° 4: Organigrama Estructural de la Administración Nacional del SRI.....	46
Gráfico N° 5: Cadena De Valor Empresarial.....	48
Gráfico N° 6: Factores De Éxito.....	60
Gráfico N° 7: Logo del Servicio de Rentas Internas.....	68
Gráfico N° 8: Los Valores Institucionales.....	69
Gráfico N° 9: Mapa Geográfico de la Ciudad de Quito. SRI-Regional Pichincha.....	72
Gráfico N° 10: Organigrama Estructural de la Administración Regional del SRI.....	76
Gráfico N° 11: Servicios que ofrece el SRI.....	79
Gráfico N° 12: Organigrama Estructural de la Administración Provincial del SRI.....	86
Gráfico N° 13: Diagrama Causa-Efecto.....	98
Gráfico N° 14: Factores Externos.....	101
Gráfico N° 15: Ubicación Geográfica del SRI Regional Pichincha.....	102
Gráfico N° 16: Tasa De Desempleo.....	108
Gráfico N° 17: Población Económicamente Activa (PEA).....	109
Gráfico N° 18: Población Económicamente Inactiva.....	111
Gráfico N° 19: Esquema de Ubicación del SRI en el Entorno de la Política Fiscal.....	116
Gráfico N° 20: Participaciones de los Ingresos al Estado año 2009.....	118
Gráfico N° 21: Tasa de Inflación.....	119
Gráfico N° 22: Tasa Pasiva.....	121
Gráfico N° 23: Tasa Activa Referencial.....	122
Gráfico N° 24: Esquema De La Clasificación Del Riesgo País.....	124
Gráfico N° 25: Balanza Comercial Acumulada.....	126
Gráfico N° 26: Operación del SPNF en Millones de USD.....	127
Gráfico N° 27: Declaraciones Vía Internet.....	130
Gráfico N° 28: Capacitaciones Impartidas por el SRI a escuelas a Nivel Nacional.....	143
Gráfico N° 29: Listado De Empresas Que Prestan Sus Servicios En Capacitaciones..... y Gestiones Tributarios, Contables y Administrativos.....	180

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Clases de Contribuyentes.....	8
Tabla N° 2: Cuota Mensual por Actividad que paga un Contribuyente RISE.....	10
Tabla N° 3: Porcentajes de Retención en la Fuente.....	26
Tabla N° 4: Cuadro estratégico de eficiencia responsabilidad con el contribuyente.....	44
Tabla N° 5: Análisis FODA.....	67
Tabla N° 6: Población según los censos decenales del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).....	104
Tabla N° 7: Cuadro Estadístico de la Población y Crecimiento Demográfico..... Número de Habitantes y Tasas.....	105
Tabla N° 8: Parroquias de la Ciudad de Quito.....	106
Tabla N° 9: Cuadro de Porcentaje de la Tasa de Desempleo.....	109
Tabla N° 10: Tasa De Inflación.....	119
Tabla N° 11: Recaudaciones Arancelarias.....	125
Tabla N° 12: Número de contribuyentes capacitados en la unidad de capacitación.....	136
Tabla N° 13: Número de Estudiantes Bachilleres y Niños de Sextos y Séptimos de Básica.....	137
Tabla N° 14: Personal de la Unidad de Capacitación Tributaria.....	140
Tabla N° 15: Dirección Regional Pichincha Del Servicio De Rentas Internas..... Capacita A Contribuyentes En El 2011.....	142
Tabla N° 16: Las Cinco Fuerzas de Porter.....	185
Tabla N° 17: Matriz de Impacto Externo.....	208
Tabla N° 18: Matriz de Impacto Interno.....	210
Tabla N° 19: Matriz FODA.....	211
Tabla N° 20: Cadena de Valor.....	214
Tabla N° 21: Mapa De Procesos.....	217
Tabla N° 22: Selección De Procesos Prioritarios.....	219
Tabla N° 23: Inventario De Procesos.....	222
Tabla N° 24: Hoja De Cálculo De Eficiencia Del Proceso Capacitación..... Externa Dirigida A Contribuyentes Personas Naturales.....	225
Tabla N° 25: Diagrama Del Proceso Actual De Una Capacitación.....	

Externa Dirigida A Contribuyentes Personas Naturales.....	226
Tabla N° 26: Reporte De La Eficiencia Utilizada En El Proceso Capacitación.....	
Externa Dirigida A Contribuyentes Personas Naturales.....	228
Tabla N° 27: Hoja De Cálculo De Eficiencia Del Proceso Capacitación Externa.....	
Dirigida A Sociedades Y Contadores.....	229
Tabla N° 28: Diagrama Del Proceso Actual De Una Capacitación Externa.....	
Dirigida a Sociedades y Contadores.....	230
Tabla N° 29: Reporte de la Eficiencia Utilizada En El Proceso.....	
Capacitación Externa Dirigida a Sociedades Y Contadores.....	232
Tabla N° 30: Hoja De Cálculo De Eficiencia Del Proceso Capacitación.....	
Dirigida A Bachilleres y Niños.....	233
Tabla N° 31: Diagrama Del Proceso Actual De Las Capacitaciones.....	
Dirigida A Estudiantes Escolares y Bachilleres.....	234
Tabla N° 32: Reporte De La Eficiencia Utilizada En El Proceso Capacitación.....	
Externa Dirigida A Capacitaciones Dirigidas A Bachilleres Y Niños.....	236
Tabla N° 33: Hoja De Cálculo De Eficiencia Del Proceso Medio De Comunicación.....	237
Tabla N° 34: Diagrama Del Proceso Actual De Medios De Comunicación.....	238
Tabla N° 35: Reporte de la eficiencia utilizada en el proceso medio de comunicación...	239
Tabla N° 36: Hoja de cálculo de eficiencia de proceso de monitoreo de agencias.....	240
Tabla N° 37: Diagrama Del Proceso Actual De Monitoreo De Agencias.....	241
Tabla N° 38: Reporte de la eficiencia utilizada en el proceso monitoreo de agencias.....	243
Tabla N° 39: Propuestas De Mejora Para La Unidad De Capacitación Tributaria.....	245
Tabla N° 40: Cadena De Valor Mejorada.....	246
Tabla N° 41: Diagrama Mejorada Del Proceso: Capacitación Externa Dirigida.....	
A Contribuyentes Personas Naturales.....	254
Tabla N° 42: Diagrama Mejorada Del Proceso: Capacitación Externa Dirigida.....	
A Sociedades Y Contadores.....	264
Tabla N° 43: Diagrama mejorado del proceso capacitación externa dirigida.....	
A bachilleres y niños.....	273
Tabla N° 44: Resumen de costo y tiempo ahorrado en cada proceso.....	293
Tabla N° 45: Perfil del puesto para la contratación del talento humano.....	306

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1: Encuesta dirigida al contribuyente.....	317
Anexo N° 2: Encuesta dirigida a estudiantes.....	319
Anexo N° 3: Encuesta dirigida al personal.....	321
Anexo N° 4: Proceso de capacitación tributaria a los colegios.....	324
Anexo N° 5: Convenio interinstitucional ministerio de educación – SRI educación y..... Capacitación Tributaria 2009-2010.....	325
Anexo N° 6: Proceso de capacitación a los contribuyentes.....	326
Anexo N° 7: Solicitud de capacitación externa dirigida a contribuyentes.....	327
Anexo N° 8: Lista de escuelas y colegios programa de cultura tributaria.....	328
Anexo N° 9: Escalas de Remuneraciones del Sector Público.....	329
Anexo N° 10: Proforma Para La Construcción De Las Aulas.....	330
Anexo N° 11: Proforma Para La Adquisición De Equipos Informáticos.....	331
Anexo N° 12: Proforma del Material Promocional.....	332
Anexo N° 13: Proforma de los muebles escolares para las aulas de capacitación.....	333
Anexo N° 14: Modelos de las pancartas y hojas volantes.....	334
Anexo N° 15: Cálculo De Sueldos Para El Nuevo Personal.....	335
Anexo N° 16: Proforma Del Diseño y actualización de la Plataforma Virtual.....	336
Anexo N° 17: Formato De La Acta De Recepción De Los Materiales A Los Pasantes...337	
Anexo N° 18: Formulario N°1 del Municipio Metropolitano de Quito para la..... Aprobación De los Planos Arquitectónico.....	338
Anexo N° 19: Requisitos para la aprobación de los Planos Arquitectónicos.....	339
Anexo N° 20: Objetivos, metas y políticas que establece la constitución en el Régimen..... Del Buen Vivir.....	340
Anexo N° 21: Metodología de la SEMPLADES para presentar el perfil del proyecto.....	341

RESUMEN EJECUTIVO

El diseño de un plan de mejoramiento integral comienza en la necesidad de mejorar cada una de las actividades y procesos que realiza una empresa en la que día a día el talento humano trabaja para el desarrollo organizacional, debido a que en la actualidad las empresas trabajan en un sistema de objetivos, estrategias y planes de acción que les permite tomar decisiones a corto, mediano y largo plazo.

El mejoramiento integral es importante porque busca implementar cambios en su estructura y en la cultura organizacional con el fin de elevar su competitividad ante otras instituciones para así dar un buen servicio a sus clientes.

La Unidad de Capacitación Tributaria del Servicio de Rentas Internas, Regional Pichincha, por años ha venido fomentando la cultura tributaria en la sociedad ecuatoriana y consolidando la participación de los impuestos regulados por esta y administrados por el Presupuesto General del Estado.

La Unidad de Capacitación Tributaria trabaja por enseñar a los contribuyentes y los jóvenes estudiantes, las constantes reformas tributarias, el manejo de formularios y entre otros temas tributarios que se cumple en el país, es así que esta unidad actualmente no cuenta con instalaciones propias para brindar este servicio por lo que realiza convenios de capacitación en diferentes lugares como son las Aulas de la Cámara de Comercio de Quito, el edificio Río Amazonas, colegios y empresas. Muchos contribuyentes acuden a estos lugares, pero por la gran demanda que existe estas instalaciones son insuficientes, y hay contribuyentes que aun desconocen del servicio que ofrece la unidad de capacitación, notando claramente la necesidad de un mejoramiento integral utilizando herramientas necesarias que contribuyan al fortalecimiento de cada una de las actividades que realiza esta unidad, para alcanzar grandes cambios en la infraestructura, calidad del servicio, la publicidad y mejorar las actividades e imagen que tienen los contribuyentes de su funcionamiento, enfocándose en trabajar con eficiencia y eficacia, para brindar un excelente servicio a todos.

El presente trabajo de investigación se ha desarrollado agrupando su contenido en tres capítulos.

En el capítulo I se ha desarrollado el marco teórico y conceptual para diseñar el plan de mejoramiento integral, la logística interna y externa de la Unidad de Capacitación, los servicios que ofrece la misma y la identificación de los problemas internos mediante el diagrama de Ishikawa que ayudará a comprender las causas que generan quejas por parte de los contribuyentes.

En el capítulo II se encuentra el diagnóstico situacional de la Unidad de Capacitación Tributaria, con relación a todos los factores externos e internos, el análisis interno de la misma, con el propósito de determinar la matriz FODA que me permitirá establecer las estrategias necesarias para potenciar las fortalezas y oportunidades; disminuir o eliminar las debilidades y amenazas.

En el capítulo III se desarrolla la propuesta de mejoramiento de cada una de las actividades que realiza la unidad, seleccionando, eliminando, fusionando y mejorando cada uno de los procesos reduciendo el tiempo y costo. Aquí también se propone una cadena de valor mejorada, los indicadores de gestión que le permitirán controlar y evaluar los objetivos planificados, la construcción de las aulas virtuales y la aplicación de la publicidad para dar a conocer este servicio.

Por último se determina las conclusiones y recomendaciones para que la investigación desarrollada, ayude a mejorar el servicio que brinda la Unidad de Capacitación Tributaria a sus contribuyentes y estudiantes.

CAPÍTULO I

1. La Capacitación

1.1. Definición e Importancia.

Para poder tener una definición clara sobre la capacitación, es necesario diferenciarlo del entrenamiento y el adiestramiento.

El entrenamiento es la preparación que se sigue para desempeñar una función; mientras que el adiestramiento es el proceso mediante el cual se estimula al trabajador a incrementar sus conocimientos, destrezas y habilidades.

Definición

“Un proceso educacional por medio del cual las personas adquieren conocimientos, habilidades y actitudes para el desempeño de sus cargos”¹

La capacitación es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo de los individuos en el desempeño de una actividad.

Importancia

Es importante porque ayuda a la formación permanente y efectiva del talento humano respecto a las actividades que desempeñan en su puesto de trabajo, cumpliendo con su desarrollo personal integral.

La capacitación en la actualidad representa para las unidades productivas un cambio efectivo que aseguran la formación integral de la empresa, a fin de lograr las metas establecidas.

La capacitación busca básicamente:

- Promover el desarrollo integral del personal, y como consecuencia el desarrollo de la organización.

¹ CHIAVENATO, Idalberto Iniciación a la Administración de Personal, Edición 1993, pág.48.

- Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales.

1.2. Características De La Capacitación.

Hay cuatro características fundamentales que deben estar en constante movimiento dentro de una organización.

1. Formas de Capacitación.

Todas las actividades de capacitación manejan dos formas, las operacionales y las educacionales.

- La Capacitación Operacional

Es el desarrollo de habilidades y destrezas relacionadas con el cargo actual o futuro, que generalmente están asociados con actividades prácticas y manuales que exigen capacitación y manejo constante en el que va generando un proceso continuo donde se determina de acuerdo a las necesidades de la organización.

- La Capacitación Educacional

Es la transmisión de conocimientos que le brinda la posibilidad de superarse a una persona, éste puede llegar a elevar su motivación por aprender dando lugar a demostrar sus capacidades al máximo dentro de su entorno.

2. Capacitación para el desarrollo de los empleados.

Es esencial para cualquier empresa, ya que los empleados necesitan sentir que la compañía sigue invirtiendo en cada uno de ellos, donde su contribución profesional sigue siendo importante y que sus habilidades se están desarrollando de acuerdo con los objetivos globales que lleva la organización.

Porque así generará lealtad y compromiso con la calidad de los servicios que estos prestan, así como con los clientes internos y externos, los cuales son indicadores de las habilidades del negocio para continuar siendo relevante.

3. Capacitación para el desarrollo de las habilidades.

Las organizaciones buscan el crecimiento, la productividad, la calidad y la satisfacción del personal, es por ello que se realizan capacitaciones a fin de desarrollar habilidades, en el cual les permitirá conocer los cambios que se den al momento de satisfacer las necesidades de los clientes.

4. Capacitación para nuevos supervisores.

En lo estratégico, los supervisores deben contar con una cercanía importante a los empleados y con esa perspectiva puede dar nuevas herramientas para la capacitación, de manera que le ayude a monitorear más efectivamente la calidad y la productividad, así como motivar a los demás trabajadores dentro de la organización.²

En la actualidad las inversiones en capacitación y en desarrollo profesional, representan para la organización ganancia ya que se convierten en herramientas de mejora continua donde todos se sienten valorados y comprometidos con su labor, retribuyendo la inversión y ayudando a que el negocio crezca y mejore su posición en el mercado.

La inversión en el talento humano, es una de las mejores formas de incrementar la productividad de la empresa y de la sociedad, dando la posibilidad de educar a los empleados para realizar tareas nuevas en poco tiempo ayudando a construir una ventaja competitiva.

En la economía del conocimiento, el saber utilizar los recursos disponibles, permite crear riqueza más rápidamente o hacer que nuestra empresa pierda grandes cantidades de dinero en poco tiempo.

La inversión en la capacitación y el desarrollo del personal trae grandes ventajas a la persona, a la empresa e incluso a la comunidad.

² SMITH, Lisa. Directora de Capacitaciones de la firma OI Partners, y Autora de Los Tres Tipos de Capacitación Básica para Empleados Edición 2006 p 34.

La capacitación además de cumplir con su labor de formar al individuo, incrementa la motivación del talento humano y mejora el clima laboral; permite que las empresas y los empleados estén a la vanguardia de los procesos tecnológicos a fin de mejorar la imagen de la empresa.

Es así que el objetivo de la organización es satisfacer a dos tipos de clientes:

- Los internos, compuestos por los miembros de la entidad;
- Los externos, que representan al contribuyente como cliente en su concepto tradicional de persona que demanda un producto o servicio, tanto en el plano profesional como persona natural o jurídica, los mismos que contribuyen a consolidar su imagen en el mercado a partir de la claridad, rapidez y grado de certeza.

1.3. ¿Por qué es Importante capacitarse?

El constante desarrollo tecnológico en la sociedad, ha ido creando la mayor necesidad de prepararse a fin de ser capaz de crear, innovar, y afrontar retos en los negocios.

La elaboración de bienes y servicios de calidad que contribuyen a la organización permiten mantenerse en un mercado globalizado: “la tendencia es que las organizaciones se conviertan en comunidades de aprendizaje que lo generen, lo conserven y lo traduzcan en acciones de valor agregado; la sobrevivencia en el mundo global y competitivo depende, en estos momentos, de la inversión que hagan las empresas en intangibles, como innovación tecnológica, organización flexible y desarrollo de capital humano.”³

Así, la utilización del conocimiento apropiado se convierte en la principal fuente de ventaja competitiva para una organización en la época actual.

La capacitación es importante, porque permite:

- Consolidar en la integración de los miembros de la organización.
- Mostrar mayor identificación con la cultura organizacional.

³ IBARRA, Estrategias de Capacitación y Competencia de la Universidad Cambridge Edición 1998 pág. 77.

- Manejar una disposición desinteresada por el logro de la misión empresarial.
- Entregar total esfuerzo por llegar a cumplir con las tareas y actividades.
- Promover la creatividad, innovación y disposición para el trabajo.
- Mejorar el desempeño de los colaboradores.
- Desarrollar una mejor comunicación entre los miembros de una organización.
- Aumentar la armonía, el trabajo en equipo y por ende de la cooperación y coordinación.

1.4. La capacitación como una inversión necesaria y estratégica.

La capacitación y el desarrollo del talento humano, es una inversión empresarial importante que deben acompañar a los cambios que las organizaciones llevan adelante.

Mediante estrategias los empleados aprenden cosas nuevas, crecen individualmente, establecen relaciones con otros individuos, coordinan el trabajo a realizar, se ponen de acuerdo para introducir mejoras, permitiéndoles a los empleados satisfacer sus propias necesidades y por otra parte ayudar a las organizaciones a alcanzar sus metas; demostrando que la capacitación y el desarrollo comienza como una inversión que las empresas deberán poner atención, e invertir más para lograr con eficiencia y rentabilidad en metas y los objetivos que se han propuestos.

1.5. La tributación

1.5.1. Antecedentes

La primera tributación nace desde la prehistoria donde se ofrendaban especies o frutas en agradecimiento por lo obtenido a la naturaleza; por tal motivo si no se pagaban estos tributos eran considerados como una ofensa para la naturaleza y según sus creencias esto ocasionaba catástrofes y calamidades.

En el tiempo de la colonia los indios realizaban los tributos por encomiendas es decir un impuesto personal independiente de la riqueza que poseían. El mismo que se tazaba

periódicamente en dinero o en frutos y se pagaba directamente a la Real Hacienda que era representado por un organismo monárquico que administraba las riquezas del Rey de la corona Española.

En la época del feudalismo los indígenas tributaban al señor feudal una cantidad determinada por el uso de los molinos, de la tierra que utilizaban para sembrar y por el horno, originando una tributación opresiva, confiscatoria e injusta, y así mismo les tocaba pagar para que el cura les evangelizará, estableciendo mecanismos de extracción de excedentes en forma de trabajo e impuestos.

En la época republicana los oligarcas comienzan a llamar ingresos fiscales los mismos que se obtenían por la mano de obra, producción textil y el comercio; en esta época ya se comienza a manifestar la participación política a través de elecciones.

Los tributos obtenidos por los indígenas, estancos y diezmos se gastaban en el mantenimiento del ejército, el clero y la alta burocracia.

En la presidencia de Juan José Flores se abolió los tributos de los indígenas y creo medidas a favor de los mismos como el de promover la apertura económica y el comercio.

En la revolución liberal se incremento la exportación cacaotera y del comercio donde se consolido el predominio de los sectores capitalistas, ya aquí en este periodo comienza a aparecer la burguesía comercial y bancaria.

En el gobierno de Fabián Alarcón se crea el Servicio de Rentas Internas el 2 de diciembre del 1997, con la necesidad de transformar la Administración tributaria en el Ecuador, esto debido a la aguda crisis fiscal que estaban pasando, con el objetivo de combatir la evasión tributaria y de esta manera sostener el presupuesto general del estado.

1.5.1.1. Clases de contribuyentes tributarios.

Todas las personas que realizan actividades económicas se denominan Contribuyentes y tienen obligaciones tributarias con el estado; es así que la legislación ecuatoriana, al momento de registrarse en el Servicio de Rentas Internas establece que haya tres clases de contribuyentes:

- Contribuyente Especial,
- RISE y;
- Otros. (En el caso de sociedades y personas naturales se les conoce con la palabra otros.)

En nuestro país son contribuyentes tanto los individuos como las empresas, organizaciones o instituciones que realizan actividades económicas; y para diferenciar uno del otro dependerá del nivel de ingresos que obtengan anualmente, indicando si deben o no llevar contabilidad.

TABLA N° 1

Clases de Contribuyentes

Tipo de Contribuyente		Obligación Fija	Obligación Opcional
<p>Personas Naturales</p> <p>Son individuos nacionales y extranjeros que realizan actividades económicas dentro del país.</p>	<p>Obligado a llevar contabilidad</p> <p>Los ingresos > \$100.000, Capital de trabajo > \$60.000 Gastos >80.000</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Declaración mensual de IVA. - Declaración de Retenciones en la fuente. - Declaración de Impuesto a la Renta anual. - Presentación de Anexo Transaccional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Declaración de ICE mensual (siempre y Cuándo produzca bienes y servicios con ICE).
	<p>No Obligado a llevar contabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Declaración mensual o Semestral de IVA (según la actividad que realice). 	<ul style="list-style-type: none"> - Declaración de Impuesto a la Renta Anual (siempre que supere la base anual). - Declaración de ICE mensual (siempre y Cuándo produzca bienes y servicios con ICE). - Presentación de Anexo Transaccional (siempre que posea autorización de puntos de venta).
<p>Sociedades</p> <p>Con o sin fines de lucro, los fideicomisos mercantiles y las sociedades de hecho.</p>	<p>Privadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Declaración mensual de IVA. - Declaración de retenciones en la fuente. - Declaración del Impuesto a la Renta. - Presentación de Anexo. - Transaccional 	<ul style="list-style-type: none"> - Declaración de ICE mensual (siempre y Cuando produzca bienes y servicios con ICE).
	<p>Públicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Declaración mensual de IVA. - Declaración de retenciones en la fuente. - Presentación de Anexo. - Transaccional 	<ul style="list-style-type: none"> - Declaración de ICE mensual (siempre y Cuando produzca bienes y servicios con ICE). - Declaración de Impuesto a la Renta Anual (es obligatorio para empresas públicas).
<p>Contribuyentes Especiales</p> <p>Esta denominación la pone el SRI a las personas naturales obligadas a llevar contabilidad y a Sociedades.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Declaración mensual de IVA. - Declaración de retenciones en la fuente. - Presentación de Anexo. - Transaccional 	<ul style="list-style-type: none"> - Declaración de ICE mensual (siempre y Cuándo produzca bienes y servicios con ICE).

Elaborado por: La Autora

Fuente: Servicio de Rentas Internas.

1.5.1.2. Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (RISE)

De acuerdo al artículo 97.1 de La Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, se denomina RISE como Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano.

El RISE es un sistema impositivo cuyo objetivo es facilitar y simplificar el pago de impuestos de un determinado tipo de contribuyente.

Entre sus principales beneficios podemos mencionar los siguientes:

- El contribuyente no necesita hacer declaraciones, por lo tanto se evita los costos por compra de formularios y por la contratación de terceras personas, como tramitadores, para el llenado de los mismos.
- Se evitan de que los Contribuyente Especiales les hagan las respectivas retenciones de impuestos establecidos por la ley.
- Ellos entregan únicamente comprobantes de venta simplificados en los cuales solo se detalla la fecha y el monto de venta.
- No tienen la obligación de llevar contabilidad.

Se pueden inscribir al RISE las personas naturales, cuyos ingresos no superen los USD. 60.000 dentro de un periodo fiscal, es decir entre el 1ro de Enero hasta el 31 de Diciembre.

De igual forma una persona que se encuentra inscrita en el RUC, sí puede incorporarse al RISE siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos por la ley.

Para ser RISE debe cumplir con las siguientes condiciones:

- Ser persona natural.
- No tener ingresos mayores a los 60.000 en el año.
- No haber sido agente de retención durante los últimos 3 años.

Así mismo no pueden ser RISE:

- Agencia de Bolsa.
- Casinos y Bingos.
- Imprentas Autorizadas por el SRI.
- Libre Ejercicio Profesional.
- Corretaje de Bienes Raíces.
- Publicidad y Propaganda.

El contribuyente RISE deberá pagar una cuota mensual que se encuentra establecida por la tabla que se presenta a continuación:

TABLA N° 2

Cuota Mensual por Actividad que paga un Contribuyente RISE

Ingreso Anual		Ingreso Promedio		Cuota Mensual por Actividad						
Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Comercio	Servicios	Manufactura	Construcción	Hoteles y Restaurantes	Transporte	Agrícolas / Minas y Canteras
0	5,000	0	417	2	3	2	3	5	1	1
5,001	10,000	417	833	6	16	10	11	19	2	2
10,001	20,000	833	1,667	12	32	19	23	38	3	3
20,001	30,000	1,667	2,500	22	60	35	43	66	4	5
30,001	40,000	2,500	3,333	30	91	49	61	105	13	8
40,001	50,000	3,333	4,167	39	131	63	95	144	27	12
50,001	60,000	4,167	5,000	53	180	90	135	182	49	15

*La Actividad Agrícola incluye actividades Agropecuarias, apicultura, de pesca

Fuente: Servicio de Renta Internas enero 2011

La Tabla N°2 está conformada por cada actividad comercial que el contribuyente RISE realiza, las mismas que el SRI ha establecido el pago de una cuota que sustituye a la declaración y el pago del impuesto a la Renta e IVA (formularios) en un periodo mensual.

Estas cuotas están calculadas en función al precio del consumidor donde se mide el nivel de ingresos que tiene el contribuyente.

1.5.1.3. Registro único de contribuyentes (RUC)

“El Registro Único de Contribuyentes (RUC), es un instrumento que tiene por función registrar e identificar a los contribuyentes con fines impositivos y como objeto proporcionar información a la Administración Tributaria”⁴

El registro único de contribuyentes (RUC) permite registrar información del contribuyente como: su identificación, sus características fundamentales, la dirección y ubicación de los establecimientos donde realizan sus actividades económicas, la descripción de las actividades económicas que se llevan a cabo y sus obligaciones tributarias.

El Vector Fiscal es el que determina cuales son las obligaciones tributarias que debe cumplir el contribuyente.

Las obligaciones tributarias que determina el vector fiscal son:

- Impuesto al Valor Agregado
- Impuesto a los Consumos Especiales
- Impuesto a la Renta
- Retenciones del IVA
- Retenciones en la Fuente
- Anexos Transaccionales.

El RUC establece el Vector Fiscal, porque a través de este certificado el contribuyente está en capacidad de conocer adecuadamente cuáles son sus obligaciones tributarias y las fechas de pago.

⁴ www.sri.gob.ec_preguntasfrecuentes//Ley de RUC.

Todo contribuyente que se inscribe en el RUC, el Servicio de Rentas Internas le asigna un número de registro, de acuerdo al tipo de contribuyente sea este natural o sociedad.

- Si son personas naturales el número de RUC es el mismo que el de la cédula de identidad que son 10 dígitos, a los cuales se les añaden tres dígitos (001).

Las personas naturales tienen RUC solo durante el tiempo de su existencia.

- Para las Sociedades el número de RUC es un número de 10 dígitos generados por la administración tributaria a los cuales también se les añaden tres dígitos 001.

En el caso de las sociedades privadas, los dos primeros dígitos señalan el lugar de la provincia donde se inscribió el contribuyente. En el caso del tercer dígito siempre será el número 9, del cuarto al noveno son dígitos que forman un número secuencial, el décimo número es un verificador y los tres últimos siempre serán 001.

En el caso de las sociedades públicas, los dos primeros dígitos señalan el lugar de la provincia donde se inscribió el contribuyente. El tercer dígito siempre será el número 6; del cuarto al octavo, un número secuencial; el noveno dígito es el verificador, el décimo dígito es el 0 y los tres últimos dígitos siempre serán 001.

La actualización del RUC se la realiza cuando existen cambios en la información entregada al hacer la inscripción como la razón social, su ubicación, su actividad económica debido a que es indispensable que esos datos consten en el mismo.

El plazo para suspender el RUC es máximo de 30 días hábiles desde la fecha de la terminación de la actividad económica, transcurrido el plazo se aplicará una multa de \$30.00 a \$ 1500.00 dólares.

Los Estados del contribuyente lo pone la administración tributaria detallada a continuación:

- **Activo**

Es todo contribuyente que se encuentra registrado en el Registro Único de Contribuyentes y por lo tanto es sujeto pasivo de obligaciones tributarias por estar desarrollando alguna actividad económica.

- **Suspensión definitiva**

Se aplica a las personas naturales que han terminado sus actividades económicas.

- **Pasivo**

Se aplica a las personas naturales que han fallecido y a las sociedades que han cancelado su RUC.

Es así que el Servicio de Rentas Internas, con el fin de precautelar y defender sus intereses fiscales, ha considerado establecer normas y regulaciones que limiten las prácticas de elusión y evasión tributaria⁵ tanto nacional como internacional, como es el caso del comercio exterior y las salidas de divisas.

El artículo 4 de la Ley de Régimen Tributario Interno señala que “se considerarán partes relacionadas a las personas naturales o sociedades, domiciliadas o no en el Ecuador, en las que una de ellas participe directa o indirectamente en la dirección, administración, control o capital de la otra; o en las que un tercero, sea persona natural o sociedad domiciliada o no en el Ecuador, participe directa o indirectamente, en la dirección, administración, control o capital de éstas... También se considerarán partes relacionadas a sujetos pasivos que realicen transacciones con sociedades domiciliadas, constituidas o ubicadas en una jurisdicción fiscal de menor imposición, o en Paraísos Fiscales.”⁶

⁵ **Elusión** son los medios que el contribuyente utiliza para reducir los tributos, sin transgredir la ley; y **Evasión** es cuando el contribuyente evita el pago del impuesto, transgrediendo directamente la ley.

⁶ Ley de Régimen Tributario Interno, Reforma diciembre 2007, Art.4.

Que, mediante Reforma de la Resolución No. NAC-DGER2008-0182 del 21 de febrero del 2008 publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial N°285, el Servicio de Rentas Internas, en ejercicio de sus facultades legalmente otorgadas, estableció la lista de países y jurisdicciones considerados como paraísos fiscales⁷ y regímenes fiscales que adoptan los gobiernos de acuerdo a la economía del país, aproximadamente 72 países son reconocidos en la actualidad como paraísos fiscales, los mismo que se encuentra detallado en el Registro Oficial 471; convirtiéndose como un medio de transferencia de riquezas desde los países más pobre hacia los más ricos; otorgando en su derecho a la Administración Tributaria criterios técnicos y objetivos para considerar como “paraíso fiscal” o jurisdicción de “menor imposición” a los dominios, jurisdicciones, territorios, estados asociados o regímenes fiscales preferenciales que se detallan en dicha resolución, criterios que se encuentran sustentados en la experiencia legislativa comparada y en la práctica doctrinaria a nivel mundial.

1.5.1.4. Impuestos

Los impuestos son prestaciones de dinero realizados por los contribuyentes y que por ley están obligados al pago, cuya prestación es exigida por un ente recaudador, que casi siempre es el Estado. Además, al realizar el pago del impuesto, el contribuyente lo hace por cumplimiento de la ley, sin que ello proporcione una contraprestación directa por el Estado y exigible por parte del contribuyente.

Por su naturaleza el impuesto es un tributo de carácter personal y directo que grava, según los principios de igualdad, generalidad y progresividad.⁸

El objeto del impuesto constituye la totalidad de sus rendimientos, ganancias y pérdidas patrimoniales y las imputaciones de rentas que se establezcan por la ley, con independencia del lugar donde se hubiesen producido.

⁷ **Paraíso Fiscal** se denomina a los territorios o estados donde los impuestos son muy bajos o no existen.

⁸ UREBA, Alberto Alonso. Código de tributación 2007; legislación aplicable a las empresas.

Como un componente de la política económica del Estado, los impuestos están principalmente destinados a producir ingresos y sobre todo para cubrir el presupuesto del mismo.

Los impuestos se clasifican en:

1. Impuestos directos: que son todos aquellos impuestos que gravan o afectan directamente lo que se recibe como ingreso. Los impuestos directos gravan la capacidad económica de los individuos, dentro de los ingresos públicos que el Estado y otras Administraciones Públicas perciben para financiar las necesidades comunes y que ayudan a balancear las arcas públicas, se destacan los tributos, que son prestaciones de dinero que los ciudadanos están obligados por ley a pagar.

Los ingresos públicos del Estado son:

- **Tasas**

Son pagadas por los ciudadanos como consecuencia de la realización de una actuación administrativa que les beneficia individualmente, y que están obligados a solicitar o recibir y a los cuales no se pueden negar, como la recogida de basuras, el alumbrado público, la expedición del documento de identidad y otras tasas municipales que varían en las diferentes administraciones.

- **Contribuciones especiales**

Se pagan cuando una actuación pública dirigida a satisfacer una necesidad colectiva produce un beneficio especial a determinados individuos, de manera indirecta, pero cuya contribución es necesaria; tal es el caso de una obra de tendido eléctrico en una zona rural o inminente población donde, desde el momento de la obra, el valor de las fincas o propiedades particulares se ve incrementado como consecuencia directa de la realización de la obra pública.

- **Impuestos**

Son los tributos más importantes, pues a través de ellos se obtienen la mayor recaudación de ingresos públicos para costear las necesidades colectivas de cualquier administración.

Los impuestos son cantidades que se exigen obligatoriamente por ley sin que exista una contraprestación individualizada específica, es decir, que el gobierno no retribuya de ninguna manera al pago de los impuestos, y que se fundamentan en hechos que demuestran la capacidad económica de los ciudadanos.

2. Impuestos indirectos: Son todos aquellos impuestos que gravan o afectan a lo que se consume o se gasta, como es el IVA o el ICE.

Para este impuesto se mide la capacidad económica de cada ciudadano en sus distintas formas de vida, a través de la riqueza que poseen denominado patrimonio; a través de los ingresos que obtienen denominado renta y a través de los consumos de bienes de lujo que realicen.

1.5.1.5. Impuesto a la Renta

El Impuesto a la Renta grava la ganancia que obtienen en el país las personas naturales o las sociedades, nacionales o extranjeras, como resultado de sus actividades económicas.⁹

El impuesto a la renta se debe cancelar sobre los ingresos o las rentas obtenidas durante todo un ejercicio fiscal que va del 1ro de Enero al 31 de Diciembre, proveniente de actividades personales, comerciales, industriales, agrícolas, en general, actividades económicas y aún sobre ingresos gratuitos luego de descontar los costos y gastos incurridos para obtener o conservar dichas rentas.

El impuesto a la renta es directo porque afecta al ingreso económico de las personas, obtenido de la ganancia tanto las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades nacionales o extranjeras.

Dentro de un régimen tributario se busca el equilibrio entre los tributos y el poder para imponer valores a los mismos y la capacidad de cada contribuyente según su economía.

La posesión de bienes no es suficiente elemento a tener en cuenta para determinar la capacidad tributaria del contribuyente, ya que para las personas naturales existe una

⁹ www.sri.gob.ec//Manual_del_Futuro_Contribuyente/cef.virtual

cantidad de renta desgravada, fijada por la ley a la que se considerará indispensable para satisfacer las necesidades vitales.

Se consideran renta a:

- Los ingresos obtenidos consistentes en dinero, especies o servicios, a título gratuito u oneroso, que provengan del trabajo, del capital o de ambas fuentes.
- Los ingresos obtenidos en el exterior por personas naturales domiciliadas en el país o por sociedades nacionales.

La capacidad contributiva es la medida en que los ciudadanos pueden soportar la carga tributaria teniendo en cuenta las situaciones personales.

En el impuesto a la renta es más notable la relación de la capacidad contributiva con la tributación, ya que el que más renta obtiene es el que más paga.

La renta puede provenir de fuente ecuatoriana o extranjera.

Se denomina de fuente ecuatoriana todos los ingresos que reciben las personas o sociedades nacionales o extranjeras, residentes o domiciliadas en el Ecuador. Los ingresos gravados son:

- Los recibidos por actividades laborales, profesionales, comerciales, industriales, agropecuarios, mineras, de servicio y otras de carácter económico realizadas en territorio ecuatoriano.
- Los recibidos por realizar en el exterior, actividades que son pagadas por personas naturales o sociedades nacionales o extranjeras, con domicilio en el Ecuador, o por entidades y organismos del sector público ecuatoriano.
- Las utilidades por venta de bienes muebles o inmuebles ubicados en el país.
- Los beneficios o regalías provenientes de derechos de autor, propiedad industrial, patente, marcas, modelos industriales, nombres comerciales y transferencia de tecnología, entre otros.

- Las utilidades que distribuyen, pagan o acreditan sociedades constituidas o establecidas en el país.
- Los intereses y demás rendimientos financieros pagados o acreditados por personas naturales, nacionales o extranjeras residentes en el Ecuador o por entidades u organismos del sector público.
- Los provenientes de loterías, rifas, apuestas y similares promovidas en el Ecuador.
- Los provenientes de herencias, legados, donaciones y hallazgo de bienes situados en el Ecuador.

Son de fuente extranjera y gravada los ingresos percibidos por:

- Servicios ocasionales prestados en el Ecuador cuando su remuneración u honorarios son pagados por sociedades extranjeras, sin cargo al gasto de sociedades constituidas, domiciliadas o con establecimiento permanente en el Ecuador, cuando la permanencia en el país de quien recibe ese ingreso es inferior a 6 meses consecutivos o no, en un mismo año calendario.

Para estos fines se considera establecimiento permanente de una empresa extranjera a todo lugar o centro fijo ubicado dentro del territorio nacional, en el que una sociedad extranjera efectúa todas sus actividades o partes de ellas.

La base imponible del impuesto a la renta está constituida por la totalidad de los ingresos ordinarios y extraordinarios gravados con el impuesto a la renta menos las devoluciones, descuentos, los costos y gastos; y, las deducciones imputables a tales ingresos.

En caso de que el contribuyente realice varias actividades económicas se hacen cálculos independientes por cada una, así mismo con las deducciones aplicables por la ley.

Para el caso de las personas de la tercera edad, el cálculo de la base imponible se debe tener en cuenta la exención especial de 2 fracciones básicas y para los discapacitados son las 3 fracciones básicas.

Los gastos personales aplicables al impuesto a la renta

La deducción por gastos personales no podrá superar el 50% del total de los ingresos gravados del contribuyente y en ningún caso será mayor al equivalente a 1.3 veces la fracción básica desgravada de impuesto a la renta de las personas naturales.

Para la deducibilidad de los gastos personales, los comprobantes de venta deberán estar a nombre del contribuyente, su cónyuge o conviviente, sus hijos menores de edad o con discapacidad que no perciban ingresos gravados y que dependan del contribuyente, con el correspondiente número de cédula de identidad.

Los gastos personales que un contribuyente puede deducir son:

- **Vivienda**

Son los valores que se paga cómo arriendo de un bien inmueble que únicamente se utiliza para vivir.

También serán los intereses de préstamos hipotecarios otorgados por instituciones autorizadas, cuyo dinero será destinado únicamente para la remodelación y construcción de la vivienda.

- **Educación**

Se toma en cuenta los útiles y textos escolares, materiales didácticos que se utiliza para su educación, así mismo los uniformes que se utilizan en las instituciones.

También se utiliza únicamente los valores que se pague por matrícula y pensión en todos los niveles del sistema educativo desde el jardín hasta el superior, así también cursos y seminarios de formación profesional aprobados por el Ministerio de Educación realizados dentro del territorio ecuatoriano.

- **Salud**

Se utilizará los comprobantes que se pague por honorarios profesionales de salud a los médicos con título Profesional, avalado por el Consejo Nacional de Educación Superior.

También se podrán deducir por la compra de medicamentos, lentes y prótesis, estos serán únicamente para consumo humano.

- **Alimentación**

Para su deducción se tomará en cuenta los alimentos de consumo humano, las pensiones alimenticias debidamente sustentadas por una resolución judicial.

- **Vestimenta**

Se considerará toda la ropa en general excepto lo que se utilicen como accesorios sea los aretes, pulseras, gorras y correas.

Estos gastos personales no podrán pasar de lo que se establece en la ley, y en el caso de terminación de las actividades económicas antes de la finalización del ejercicio impositivo, el contribuyente deberá presentar en su declaración de forma anticipada del impuesto a la renta y una vez presentada el mismo procederá a cancelar su inscripción en el Registro Único de Contribuyentes (RUC).

1.5.1.6. Crédito Tributario

El crédito tributario se maneja dentro de un principio contable, como es la partida doble que dice que No hay deudor sin Acreedor.¹⁰

El crédito tributario es a favor del contribuyente cuando se ha pagado en exceso o sus retenciones son mayores al impuesto causado, obteniendo así un valor a su favor y esta puede ser devuelta por la institución si se presenta un documento por escrito. Dentro de esto también existen los pagos indebidos que muchas veces los contribuyente por falta de conocimiento lo realizan en el formulario 102-A del impuesto a la renta.

El Crédito Tributario también se da en la liquidación del Impuesto al Valor Agregado (IVA), donde no siempre el IVA en ventas es mayor que el IVA en compras. Cuando esto sucede la diferencia queda a favor del contribuyente, el mismo que se constituye como crédito tributario o puede ser imputada al costo o al gasto.

¹⁰Boletín el Contador N°89, Crédito Tributario pág.8.

En el caso de que los contribuyentes se dediquen a la producción o comercialización de bienes o la prestación de servicios que estén gravados con tarifa 0% y en parte con tarifa del 12% tendrán derecho a crédito tributario por la parte proporcional del IVA pagado en la adquisición local o importaciones de bienes, materias primas y servicios con tarifa del 12%.

Por ningún motivo no existe el derecho a crédito tributario por el IVA pagado, cuando se producen o venden bienes o servicios gravados en su totalidad con tarifa 0%.

1.5.1.7. Impuesto Al Valor Agregado (IVA)

Es un impuesto que grava la transferencia de bienes y servicios entre las personas que están bajo el régimen tributario ecuatoriano, es decir, se impone sobre todas las etapas de comercialización de los productos y en la prestación de servicios.

Este impuesto como todos los demás, tiene una base sobre la cual se calcula el valor de la actividad que lo genera y, por una tarifa.

El impuesto al valor agregado grava al valor que tiene una transacción comercial:

- Al valor de la transferencia de dominio de los bienes corporales muebles.
- Al valor de los servicios prestados.
- Al valor de la importación de bienes.

Se considera una transferencia de dominio al acto por el cual un bien que es propiedad de alguien pasa a ser propiedad de otra persona, ya sea por compra venta o título gratuito. También se considera un servicio cuando la persona, empresa o institución presta a terceras personas a cambio de una contraprestación, la cual puede ser dinero, especies u otros servicios.

La Base Imponible del IVA

La ley determina que para cada impuesto se debe establecer una base imponible, donde se aplica una tarifa porcentual que va incluido al precio.

La base imponible del IVA en las importaciones es el resultado de la suma del valor CIF, los impuestos, los aranceles, las tasas, los derechos, las recargas y otros gastos que figuren en la declaración de importaciones y en los demás documentos pertinentes.

Tarifas del Impuesto

El IVA se agrega al precio de los productos o servicios de las tarifas establecidas que son 12% y 0%.

Los bienes y servicios gravados con tarifa 0% son:

- Productos alimenticios en estado natural o que no hayan sido procesados como son la leche en estado natural, pasteurizadas, o en polvo de producción nacional, quesos, yogures.
- Los que se exporten.
- Envases y etiquetas utilizadas para la fabricación de medicamentos de uso humano o vegetariano.
- Papel bon, papel periódico, revistas, libros y material complementario a comercializar conjuntamente con los libros.
- Los alimentos de primera necesidad como: pan, azúcar, panela, manteca margarina, avena, maicena y enlatados nacionales, aceites comestibles, excepto el de oliva.
- De fabricación de medicamentos de uso humano y veterinario.
- Religiosos y funerarios.
- De faena miento, cortado, pilado y trituración.
- La educación en todos los niveles.
- Los espectáculos públicos.

Para los productos no mencionados se gravará el 12% del IVA.

Todas las personas naturales y las sociedades están en la obligación de presentar las declaraciones del IVA por las operaciones que realizan, en el formulario 104-A o también a través de la página web del SRI.

Existen varias formas para pagar los impuestos sean estos por débito bancario para el cual el contribuyente suscribe un convenio y autoriza al banco el débito automático de su cuenta.

1.5.1.8. Impuesto A Los Consumos Especiales (ICE)

El impuesto a los consumos especiales grava el consumo de determinados bienes suntuarios que se consideran como un lujo, principalmente a los vehículos, cigarrillos, cerveza, bebidas alcohólicas y gaseosas; por reformas tributarias se incluyen los yates, aviones, avionetas, perfumes, videojuegos, armas, focos incandescentes y cuotas de membrecías o afiliaciones.

A cada producto o servicio gravado con ICE se le otorga una tarifa diferente, sin diferenciación por ser producidos en el Ecuador o importados, por ningún motivo son considerados los productos de la canasta básica alimenticia, así también los servicios de la salud, medicinas, educación y transporte.

Son sujetos pasivos del ICE:

- Las personas naturales y sociedades, fabricantes de bienes gravados con este impuesto;
- y,
- Quienes realicen importaciones de bienes gravados por este impuesto.

Base Imponible

La base imponible de los productos sujetos al ICE, de producción nacional, se determinará sumando al precio ex-fábrica los costos y márgenes de comercialización.

Exenciones del ICE

De los productos hechos en el Ecuador están exentos de este impuesto, es decir no pagan ICE los siguientes productos:

- El alcohol que se destina a la producción farmacéutica.
- El alcohol y el aguardiente que se destinan a la producción de bebidas alcohólicas, pues la tarifa del ICE se aplicara a la bebida alcohólica producida.
- Los productos destinados a la exportación.
- Los vehículos híbridos.
- Los vehículos ortopédicos y no ortopédicos destinados al traslado de personas con discapacidad.
- El alcohol que se destine a la producción de perfumes y aguas de tocador.
- El alcohol, los mostos, jarabes, esencias o concentrados que se destinen a la producción de bebidas alcohólicas.

El impuesto a los consumos especiales se calcula sobre el precio ex fábrica, para bienes de producción nacional, o del precio ex aduana, para bienes importados, para ambos casos se suman todos los costos y márgenes de la cadena de comercialización, que no serán inferiores al 25%.¹¹

Declaración y pago del ICE

Los sujetos pasivos del ICE presentarán mensualmente una declaración por las operaciones gravadas con el impuesto, realizadas dentro del mes calendario inmediato anterior.

En el caso de importaciones, la liquidación del ICE se efectuará en la declaración de importación y su pago se realizará previo al despacho de los bienes por parte de la oficina de aduanas correspondiente.

¹¹ Ley de Régimen Tributario Interno, Actualizada 2008, Art. 76.

Los sujetos pasivos del ICE que se encuentren en mora de declaración y pago del impuesto por más de tres meses serán sancionados con la clausura del establecimiento o establecimientos de su propiedad, previa notificación legal.

1.5.1.9. Agentes De Retención.

Los agentes de retención son las personas jurídicas, públicas o privadas, las sociedades y las empresas o personas naturales obligadas a llevar contabilidad que paguen o acrediten en cuenta cualquier tipo de ingresos que constituyan rentas gravadas, que por sus funciones se les determine por expresa disposición legal efectuar la retención del tributo correspondiente.

Los agentes de retención deben retener el IVA en una proporción del:

- **30% del impuesto causado del IVA**

Cuando se origine en la transferencia de bienes muebles. En el caso de los pagos que realizan las empresas emisoras de tarjetas de crédito, la retención será del 30% del IVA facturado.

- **70% del impuesto causado del IVA**

Cuando se origine en la prestación de servicios gravados.

- **100% del impuesto causado del IVA**

Cuando sean los pagos a profesionales y en el arrendamiento de inmuebles de personas naturales no obligadas a llevar contabilidad.

No se realizan retenciones a;

- Las entidades del sector público.
- Las compañías de aviación.
- Las agencias de viajes en la venta de pasajes aéreos.

- Contribuyentes especiales.
- Las empresas que se dedican a la comercialización de combustibles.
- Los distribuidores o voceadores de periódicos y revistas.

Se efectúan retenciones por rendimientos financieros, los mismos que son hechos por las instituciones, entidades bancarias, financieras, en general las sociedades que paguen o acrediten en cuentas intereses o cualquier tipo de rendimientos financieros.

TABLA N° 3

Porcentajes de Retención en la Fuente.

Los Porcentajes de Retención en la Fuente	
1% Retención en la Fuente.	Se retiene el 1%, cuando se paga por bienes, transporte público y privado.
2% Retención en la Fuente.	Se retiene el 2%, cuando se paga por bienes muebles y activos fijos, rendimientos financieros, seguros, regalías, marcas, por compras locales, suministros y materiales, repuestos y otros servicios.
8% Retención en la Fuente.	Se retiene el 8%, cuando se paga por conceptos de honorarios, comisiones, regalías, notarios, entrenadores, arrendamientos de bienes inmuebles y demás pagos a profesionales y a personas naturales.
25% Retención en la Fuente.	Se efectúa el 25% por pagos a personas naturales no residentes en el país, pero prestan sus servicios ocasionalmente en el Ecuador o por otros conceptos sin convenio de doble tributación y por arrendamiento mercantil internacional.

Fuente: Servicio de Rentas Internas
Elaborado por: La Autora.

De esta forma la retención debe ser practicada por la persona que realice el pago, siempre y cuando la persona retenida sea sujeto pasivo del impuesto que origina la retención, y que además, el concepto por el cual se va a retener sea por cualquier actividad antes mencionado.

1.5.2. Objetivos.

El pago de los tributos es la principal manera en que los ciudadanos y las ciudadanas participan en el desarrollo del país.

- Reconocer que las necesidades pueden cambiar si los ciudadanos cumplen con su obligación de pagar sus impuestos.
- Implementar una cultura tributaria para que todos tengan un estilo de vida diferente y más equitativo
- Dinamizar el servicio para que mejore la atención del contribuyente.
- Fortalecer las áreas de control tributario con el fin de demostrar transparencia.
- Cumplir con los programas de asistencia, control, excelencia operacional mejorando los procesos tributarios.
- Apreciar la disciplina del contribuyente en la declaración y el pago de impuestos como una muestra de civismo ciudadano.

Todos los ciudadanos son responsables de hacer y cumplir a la vez con lo que la ley establece y por ningún motivo evadir los impuestos, ya que al pagar los mismos permite que el país mejore económicamente y tenga cada ciudadano una oportunidad de vida estable.

1.5.3. Importancia de tributar.

Es importante para todos los ciudadanos el poder tributar ya que con ello estamos contribuyendo al Estado, como un compromiso y una obligación ciudadana con el pago de impuestos en dinero, especies o servicios; servirán para financiar la satisfacción de las necesidades de cada persona dentro de la economía a nivel nacional.

El tributar dentro de una economía permite que ellos puedan resolver los problemas de la comunidad y crear las condiciones necesarias para el desarrollo del país.

Es importante tomar en cuenta a la política económica del Estado ecuatoriano ya que ellos consideran tres principios que nunca deben faltar dentro de una nación como es la eficiencia, la equidad, la sustentabilidad y la calidad. Esto nos permite tener una evolución progresiva de una economía hacia mejores niveles de vida, una vida digna con iguales derechos y oportunidades para acceder al trabajo digno y honrado.

La estabilidad económica se la consigue cuando un ciudadano aporta con sus impuestos, permitiéndoles a los demás nuevas ofertas de empleo, el mantenimiento estable de los precios de bienes y servicios.

La eficiencia distributiva permite una buena equidad en la distribución del ingreso público entre unidades territoriales y unidades familiares, permitiéndoles administrar adecuadamente en obras y servicios de calidad que beneficien a todos.

De esta manera el pago de los tributos puede parecer molesto, sin embargo, al cumplir con esta obligación estamos participando en la construcción de un país mejor para todos, ya que todo presupuesto es evaluado mediante un balance entre el dinero activo y el dinero pasivo, que determina el estado de la economía o el negocio, el mismo que da un resultado fiscal en tres escenarios como son:

- Superávit: cuando los ingresos son mayores que los gastos.
- Déficit: cuando los gastos son mayores que los ingresos.
- Equilibrio: cuando los ingresos y los gastos son iguales.

Para lo cual se ha creado el Servicio de Rentas Internas (SRI) quien es la única entidad en el Ecuador autorizada para controlar, recaudar, manejar los tributos internos establecidos por la ley. Su finalidad es consolidar la cultura tributaria a cada contribuyente y a la vez que contribuya voluntariamente con el pago de sus obligaciones tributarias.

1.6. Mejoramiento Integral

1.6.1. Definición e Importancia.

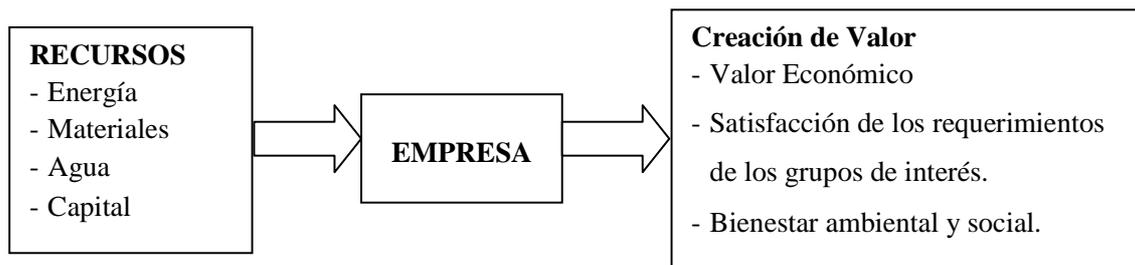
El mejoramiento integral se puede definir como el comienzo de la implementación de estrategias, objetivos y metas a alcanzar mediante un proceso de perfeccionamiento que se da al individuo dentro de un ambiente laboral; donde la perfección implica trabajar con integridad permitiéndole al ser humano avanzar en dirección a un ideal para que goce de los bienes materiales y la satisfacción de sí mismo.

La planeación de las estrategias para mejorar una organización le ofrece al administrador tomar decisiones que a futuro le beneficiarán a la misma, así como también le permitirá tener claramente definidos la misión, visión, objetivos y acciones para conducir eficientemente a la organización.

Muchas organizaciones en la actualidad buscan desarrollar un valor agregado a su personal que trabaja dentro de un entorno de actividades, creando estrategias e innovaciones que les permita mejorar las relaciones entre sus empleados satisfaciendo de esta manera todos sus requerimientos y que se exponen a continuación:

GRÁFICO N° 1

Desarrollo Integral en la Empresas



Fuente: Libro El Desarrollo Integral en las Empresas.

Como se muestra en el gráfico N° 1, el objetivo de la aplicación de estos elementos permite que la empresa se proponga lograr un equilibrio entre las dimensiones sociales, económicas y ambientales para asegurar la continuidad de la empresa en el largo plazo.

Dentro de las estrategias empresariales los beneficios pueden ser tangibles para lograr un fortalecimiento de las ventajas competitivas, así como nuevas oportunidades de negocios.

En la actualidad el mejoramiento integral es importante porque busca implementar cambios en sus estructuras, funcionamientos y en la cultura organizacional con el fin de elevar su competitividad y así poder competir en mejores condiciones ante otras.

Las organizaciones buscan cumplir sus objetivo y el de mejorar íntegramente, ellos hacen cambios en los niveles jerárquicos con el fin de que se vayan consolidando las estrategias en las que puedan enfrentarse tanto en la cultura como en su funcionamiento organizacional; donde puedan alcanzar los programas de calidad total y el bienestar para sus empleados logrando así satisfacer a sus clientes.

Es importante que el ambiente laboral y los que le conforman tomen acciones que incrementen la contribución de los directivos, trabajadores y de toda la organización, de manera que puedan hacer frente a las exigencias de un entorno social cada vez más competitivo y para esto debemos tomar en cuenta que los cambios se dan a las verdaderas necesidades como son:

- Involucrar a los miembros de la organización en el proceso de toma de decisiones.
- Integrar a los equipos de trabajo en diferentes áreas de la organización.
- Crear, fortalecer y mantener diversos canales de comunicación organizacional donde fluya la información a fin de un mejor rendimiento laboral.
- Desarrollar una identidad organizacional que aumente los niveles de compromiso y responsabilidad.
- Mejorar la socialización entre los trabajadores y su organización.

El resultado de todos estos cambios, es el surgimiento de una organización totalmente mejorada con un nivel jerárquico más flexible.

El plan de mejoramiento que se desarrolla en la empresa, requiere de un sistema que le permita:

- Contar con empleados entrenados para trabajar bien, que controlen los defectos, errores y realicen diferentes tareas.
- Contar con empleados motivados que pongan empeño en su trabajo, que busquen operaciones óptimas y sugieran mejoras.
- Contar con empleados que tengan disposición al cambio, capaz y dispuestos a nuevas situaciones que se dan en la organización.

1.6.1.1. Mejora Continua.

El mejoramiento más que un concepto es una estrategia, y como tal constituye una serie de programas generales de acción y despliegue de recursos para lograr objetivos completos, pues el proceso debe ser progresivo ya que pues nada sucede de un solo golpe sino que necesita ser constante.

En la actualidad las organizaciones se encuentran en un proceso de perfeccionamiento que en sí constituyen un programa de mejora, pero en la medida en que éste se apoye se obtendrán mejores resultados.

“Mejoramiento” Significa que este conjunto de acciones incrementa los resultados de rentabilidad para empresa.

“Continuo” Implica que dado el medio ambiente de competencia, en donde los competidores hacen movimientos para ganar una posición en el mercado, genera una ventaja al ser constante.

Con el mejoramiento continuo, las empresas podrán liderar las exigencias que imponen los grandes líderes y cuando su principal objetivo sea cambiar, logrará convertir los requerimientos en especificaciones técnicas.

La mejora continua puede llevarse a cabo como un resultado al:

- Apoyo en la gestión.
- mejoramiento en cada proceso.
- Claridad en la responsabilidad.
- Poder para el trabajador.
- Forma tangible de realizar las mediciones de los resultados de cada proceso.

GRÁFICO N° 2

Triángulo de la Calidad de Deming



Fuente: Libro Cultura Empresarial y Liderazgo.

La mejora continua, implica entender y trabajar en la cadena de valor: los proveedores, organización, cliente y directamente en los procesos que configuran esta cadena. Lo que significa optimizar la efectividad y la eficiencia, mejorando también los controles, reforzando los mecanismos internos para responder a las contingencias de las demandas de futuros clientes.

1.6.1.2. Diseño Organizacional

Muchas veces el diseño debe ser adaptable, evolutivo y debe considerar los intereses u opiniones de todos los participantes dentro de una organización.

“El diseño consiste en un plan para ordenar los elementos de forma tal que le permite cumplir de la mejor manera un propósito en particular...”¹²

De esta manera se define como el resultado del perfilamiento y el alineamiento de todos los componentes de una empresa para el logro de una misión acordada, y a la vez convertirlo en un proceso comercial directo en la que debería estar en todas las reuniones del departamento, con el fin de diseñar y rediseñar para de esta forma alcanzar el éxito.

Los directivos son a los que más les interesa el diseño de su organización, porque ellos consideran que una organización debe comportarse en la forma en la que fue diseñada.

Tomando en cuenta que si las organizaciones funcionan mal y no cumplen con sus objetivos y su misión, es porque esta se encuentra mal diseñada y por lo tanto no les permite alcanzar el éxito.

Cuando los directivos creen que el diseño de la organización es importante, actúan sobre la base de cinco principios:

- a)** El diseño está impulsado por la estrategia comercial y por el contexto operativo esto no quiere decir que está buscando un nuevo sistema informático o un nuevo líder que impresione, sino que le permita generar nuevas estrategias.
- b)** El diseño requiere un pensamiento integral de la organización: sus sistemas, estructuras, personal, mediciones de resultados, procesos, cultura y la forma en que todos los elementos funcionan en el entorno.
- c)** El diseño para el futuro es una opción mejor que diseñar para el presente.

¹² CHARLES, Eames 1969. Diseño de Organización by STANFORD, pág.130.

d) El diseño no debe tomarse superficialmente, requiere muchos recursos aun cuando el resultado sea bueno.

e) El diseño es un proceso fundamental, no una simple refacción.

Con la utilización de estos pasos, el diseño de la organización deja de ser solo una reestructuración y comienza con la visión y la misión del negocio en la que requiere considerar todos los elementos de la organización dentro de su entorno.

1.6.1.3. Perfil de competencias.

Las organizaciones muchas veces actúan en la medida en que lo hacen las personas que lo componen, para lo cual, cada institución debe equilibrar sus objetivos con las expectativas y los valores que buscan alcanzar.

El perfil de competencias aporta al entrenamiento con una serie de métodos y técnicas que le permiten fortalecer a las personas, con el fin de que alcancen un excelente desempeño.

Las competencias son características que tienen determinadas personas que hacen que su comportamiento sea especialmente satisfactorio en el entorno empresarial en el que se desenvuelven, como principal elementos que debe tener las competencias son:

- Conocimientos y destrezas.
- Valores y hábitos.
- Motivos.

Estas herramientas llevan a los profesionales a que tengan mejores resultados en el desempeño laboral.

El perfil de competencias se define como un subconjunto de competencias que hacen referencia a un perfil ocupacional, a una ocupación genérica, presente en el mundo productivo a través de los “cargos” que cada empresa tipifica.

Los Elementos que componen una competencia laboral tienen en cuenta los siguientes componentes:

- Nombre de la Competencia
- Definición
- Niveles
- Comportamientos y/o criterios de desempeño.

Con estos elementos el perfil ocupacional desarrolla los conocimientos, habilidades y cualidades de cada persona, para que desempeñe su puesto laboral con eficacia; que garantice el éxito a sí mismo y a los demás.

Para una organización, contar con las personas que posean las características adecuadas que contribuyan al cumplimiento de sus objetivos, se han convertido en una importante necesidad de talento humanos es así que este surge como una alternativa al cambio integral y más productivo en las diferentes áreas de la organización creando la capacitación por competencia que le permitirá identificar los constantes comportamientos y las conductas de cada uno de los individuos.

La Capacitación por Competencias

Es el proceso de desarrollo de competencias, donde se planifican cursos curriculares o procesos pedagógicos para el personal, con el fin de cubrir la brecha entre sus competencias actuales y las que deben tener para el puesto.¹³

Esto garantiza que el nivel de un perfil sea mayor al que realmente se está buscando porque demuestra que la certeza, la pertinencia y la calidad de la formación se originan de una manera independiente y a la vez personalizada.

¹³ MARTINEZ, E. Eduardo Capacitación por competencias principios y métodos, Edición 2009, pág. 78.

Las características de la capacitación por competencias buscan:

- Especificar a la competencia.
- Dar formación flexible y personalizada.
- Ofrecer contenidos y estrategias en un entorno flexible.
- Rescatar el saber del trabajador.
- El alumno es activo: analiza, investiga y aporta con su saber.
- Ofrecer una formación Integral.

Las organizaciones siempre utilizan a la Administración del talento humano debido a que hoy en día se necesita personal altamente calificado y motivado para poder adaptarse a los constantes cambios que hay dentro del entorno laboral. Siendo así que el modelo o perfil de competencias aporta el entrenamiento de una serie de métodos y técnicas que permiten fortalecer en el individuo aquellas competencias claves para alcanzar un excelente desempeño.

La competencia demuestra un pensamiento estratégico que si bien es importante en los jóvenes futuros ejecutivos en la empresa, tendrá mayor peso para directivos o ejecutivos.

1.6.1.4. Elementos organizacionales.

El diseño organizacional mantiene alineamientos como la flexibilidad y adaptabilidad para alcanzar el éxito.

Los resultados deseados se obtienen al alinear todos los elementos de la organización, hacia el logro de la visión y la misión, esto implica a las organizaciones que tomen decisiones correctas, que contribuirán con el aspecto competitivo minimizando el riesgo y elevando el nivel de los resultados.

Una de las estrategias que se debe considerar importante es que ninguna división dentro de la compañía tenga más de 150 personas. Al mantener esta alineación se puede generar

innovación para nuevos cambios, manejando con ella la presión de la competencia y la interconexión que le permitirá obtener excelentes resultados.

Los elementos organizacionales permiten generar estrategias bien claras para su equipo de trabajo, definiendo estructuras jerárquicas, sistemas de compensaciones y responsabilidad interpersonal con el fin de abarcar nuevos segmentos incluyendo los propósitos específicos reflejando su estilo y cultura a un nivel de operaciones competitivas.

De manera que los elementos que toma la organización al momento de diseñar tienen que ser específicamente según su estructura interna, tomando a sus equipos de trabajo y a sus departamentos, ya que si se aplica a todos igual o se generaliza, este no podría dar los mismos resultados debido que cada organización se maneja de diferente manera y con diferente estructura organizacional.

GRÁFICO N° 3

Alineamiento de los Elementos Organizacionales

Alineamiento De Los Elementos Organizacionales	
Visión/Misión	Estos elementos son los más importantes para la empresa ya que Ellos transmiten la razón de ser de la empresa para proyectar a futuro lo que quiere adquirir, como la solvencia, la rentabilidad. Donde la misión siempre será la filosofía de la empresa. La visión siempre será los objetivos proyectados a corto, mediano o largo plazo.
Estructura	Puede ser una estructura horizontal o vertical
Gente	Entorno basado en el trabajo en equipo
Mediciones de Resultado	La empresa puede ser calificada en base a su calidad y atención de servicio.
Procesos	En qué tiempo llega el servicio al cliente.
Cultura	Fomentar la cultura organizacional, a cargo del departamento de RRHH, selección de personal, promover la comunicación del personal.
Sistemas	Como se comunican entre cliente y vendedor.

Fuente: Libro Diseño Organizacional de Naomi Stanford /Edición 2010 /Elementos Organizacionales

Elaborado por: La Autora.

Esto implica que la alineación de todos los elementos les permita mejorar el desempeño. El desarrollar estrategias que contengan muchos recursos les serán útiles al momento de aplicarlos y siempre deben estar generando pensamientos integrales sobre la organización para que vaya minimizando los riesgos a los que cada día se enfrentan.

1.6.2. Empowerment y liderazgo.

El liderazgo es una capacidad muy importante a desarrollar para poder implementar el empowerment en una organización; ya que es la herramienta a través de la cual se logra transmitir, aplicar y potenciar otras habilidades, conocimientos, destrezas, actitudes al empowerment mismo; tomando en cuenta que es el medio canalizador en el que se puede transmitir a la organización el interés que existe con el recurso humano; con el propósito de alinear los objetivos de la empresa con los de los trabajadores.¹⁴

Las funciones interpersonales de un líder muchas veces son rutinarias ya que conlleva a la comunicación entre ellos, siendo el líder el responsable del trabajo, para obtener el buen funcionamiento de la organización; esto hace que el líder motive y estimule a sus empleados, ajustándose a sus necesidades individuales, a los objetivos de la organización; el mismo que le permitirá desarrollar de mejor manera las actividades dentro de la cultura organizacional en la que a los empleados responsables se les da la disposición de las herramientas, formación y autoridad para potenciar su talento ante los demás permitiéndole así hacer mejor su trabajo.

El liderazgo y el empowerment van ligados, no pueden ir separado uno del otro ya que de esto depende que todos los empleados estén relacionados y no solo un grupo selecto, para que vayan generando oportunidades y así solucionen los problemas dentro del ambiente laboral.

De esta manera, el liderazgo junto con la responsabilidad y el cumplimiento se distribuyen por toda la organización, haciendo más participativa, más creativa y más sensible los talentos de cada individuo; con el manejo del empowerment moviliza a los mismos y a los

¹⁴ RENTON, Jane, Técnicas para el Desarrollo de los Recursos Humanos.

equipos no sólo para ejecutar ordenes, sino también para innovar y mejorar los productos, servicios y programas, dando como resultados nuevos caminos.

El empowerment permite además a los jefes de las organizaciones que se concentren en las necesidades más amplias, como la formulación de nuevas visiones, la determinación de estrategias, prioridades y el entrenamiento de equipos para una cultura que sustente la excelencia.

Las tareas de liderazgo son demasiadas para que una sola persona tenga toda la información y el conocimiento, y estas están al alcance de todos que de una sola persona, con el único objetivo de alcanzar la maximización de la eficiencia y la productividad, para el desarrollo integral de las organizaciones como la innovación y el cambio.

Los factores fundamentales que toca el empowerment son la satisfacción al cliente, mejora en los resultados financieros, retener y atraer a los empleados adecuados para delegar autoridad.

Esto le permite al equipo de trabajo con empowerment compartir responsabilidades, que tradicionalmente maneja solo el líder. Si cualquier empleado ve un problema o tiene una idea y es responsable de comentarlo al grupo con el fin de que cada idea sea respetada, y todo el mundo debe participar para que el grupo crezca y se desarrolle.

1.6.2.1. Elementos de los equipos empowerment.

Empowerment no sólo es delegar poder y autoridad a los subordinados y conferirles el sentimiento de que son dueños de su propio trabajo; es una herramienta que provee de elementos para fortalecer los procesos que llevan a las empresas a su adecuado desarrollo.

Elementos:

- Acondicionar Los Puestos De Trabajo
- Autoridad.
- Diversidad.

- Reto.
- Rendimiento significativo.
- Poder para la toma de decisiones.
- Cambios en las asignaciones de trabajo.
- Atención de un proyecto hasta que se concluya.

Valores del empowerment en equipo

- **Orgullo**

Sentir satisfacción por hacer las cosas bien constantemente.

- **Unión y solidaridad**

Reconocer que todos son interdependientes.

- **Atención a los detalles**

Constantemente controlar todos los factores por pequeños que parezcan que inciden en la operación y en el cliente.

- **Credibilidad**

Confianza que se desprende al convertir en compromiso personal individual y grupal las promesas realizadas.

Todos estos valores dan a las personas una sensación de seguridad, demostrando que lo que le hace diferente a un equipo altamente efectivo es su liderazgo participativo, su responsabilidad compartida, y el estar unidos por un propósito, utilizando la excelente comunicación, la mira en el futuro, desarrollando sus talentos creativos y por supuesto su respuesta rápida ante las oportunidades que se les presente.

1.6.2.2. Tipos de liderazgo.

Para muchos autores el liderazgo es uno y, como los líderes son personas (individuos con características personales definidas), las clasificaciones corresponden a la forma como ejercen o han adquirido la facultad de dirigir, circunstancia que no necesariamente implica que sea un líder.

Hay Tres tipos de liderazgo que se refieren a formas variadas de autoridad:

- **Líder carismático**

Es el que tiene la capacidad de generar entusiasmo. Es elegido como líder por su manera de dar entusiasmo a sus seguidores.

- **Líder tradicional**

Es aquél que hereda el poder por costumbre o por un cargo importante, o que pertenece a un grupo familiar de élite que ha tenido el poder desde hace generaciones. Ejemplos: un reinado.

- **Líder legítimo**

Podríamos pensar en "líder legítimo" y "líder ilegítimo". El primero es aquella persona que adquiere el poder mediante procedimientos autorizados en las normas legales, mientras que el líder ilegítimo es el que adquiere su autoridad a través del uso de la ilegalidad. Al líder ilegítimo ni siquiera se le puede considerar líder, puesto que una de las características del liderazgo es precisamente la capacidad de convocar y convencer, así que un "liderazgo por medio de la fuerza" no es otra cosa que carencia del mismo. Es una contradicción, por si lo único que puede distinguir a un líder es que tenga seguidores: sin seguidores no hay líder.

Estos tres tipos de líder son importantes para la organización ya que estos se manejan más que las experiencias; las actitudes de cada persona y aun cuando el liderazgo demuestra ser necesario en una organización, se toma en cuenta estos tipos de líderes. Es así, que este líder debe tener ciertas capacidades: habilidad comunicacional, capacidad organizativa y eficiencia administrativa, lo que equivale a decir que un buen líder es una persona

responsable, comunicativa y organizada; un buen líder es aquel que tiene la habilidad de la Atención y Escucha en todo momento.

1.6.2.3. Importancia del liderazgo.

- El liderazgo en la actualidad, toma a las empresas para el desarrollo de su capacidad donde el verdadero reto consiste en combinar el liderazgo con la gestión, con el fin de conseguir motivación e inspiración que les dará energía al personal.
- Una vez distribuida la responsabilidad del liderazgo dentro de la organización, es importante que los líderes actúen de manera efectiva para lograr la confianza y el respeto del personal y de los clientes.
- La importancia del liderazgo está en desarrollar procesos para el éxito con eficacia buscando oportunidades de formarse más allá de sus conocimientos.
- Es importante que los líderes diseñen estrategias que les permita a las organizaciones descubrir nuevas oportunidades e identificar los mecanismos que ayuden a seguir sus objetivos y metas.

1.6.3. Logística de la unidad de capacitación tributaria del SRI.

La logística es aquella parte de la gestión que lleva la organización con una serie de suministros que son planificados, implementados para que controlen el flujo hacia atrás y adelante; y el almacenamiento eficaz y eficiente de los bienes y servicios desde el punto de origen al punto de satisfacer los requerimientos de los consumidores.¹⁵

Es necesario tomar en cuenta que la logística de hoy es un elemento clave en las actividades estratégicas del departamento de capacitación tributaria, que le ayudará a competir, lo cual a nivel de estructura, los gerentes de logística en su mayoría reportan a la alta gerencia.

En el Departamento Servicios Tributarios la Unidad de Capacitaciones Tributarias es considerada por los usuarios como el primer paso a obtener asesoramiento, siendo esta unidad una de las más demandadas por los contribuyentes.

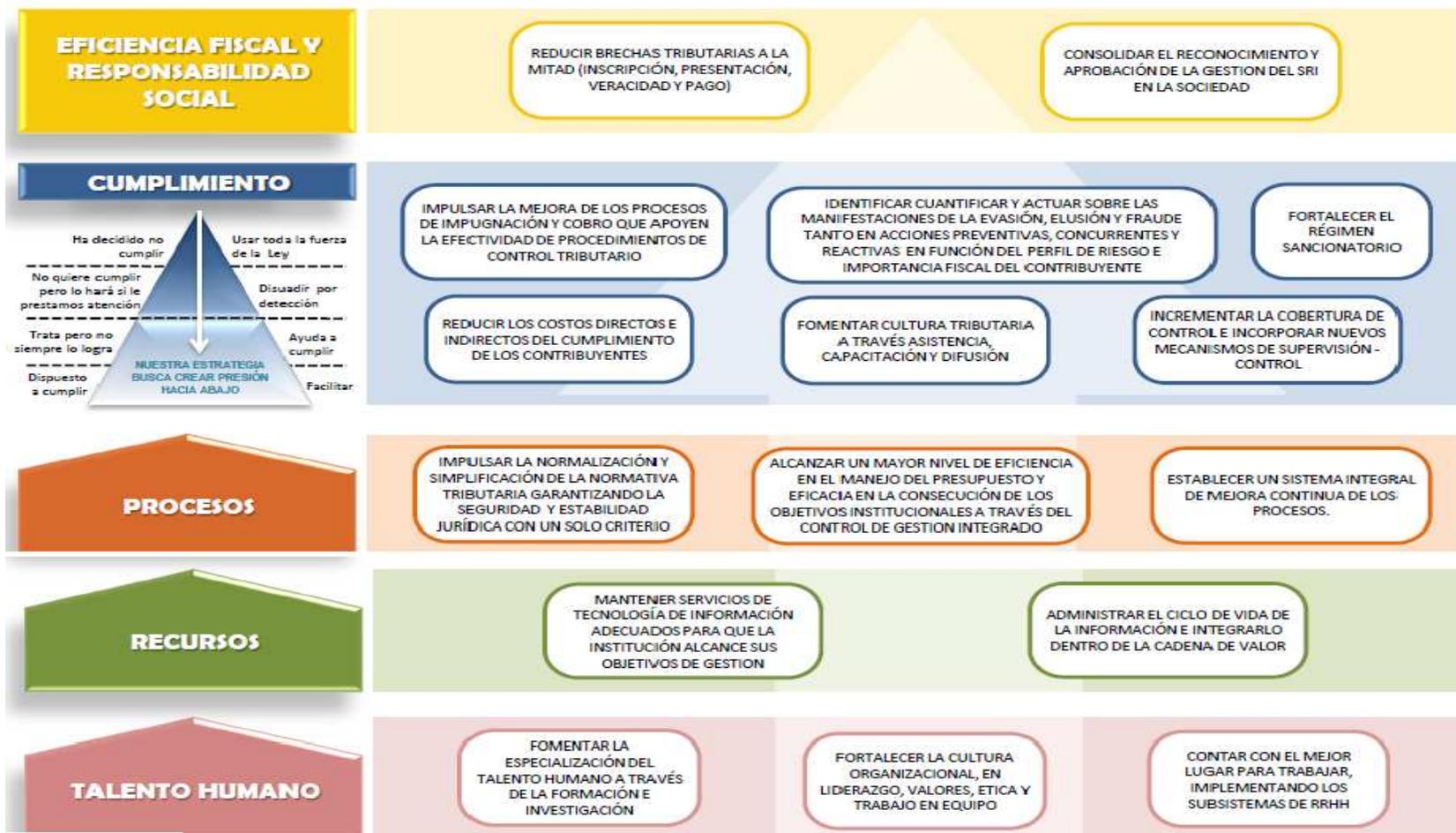
¹⁵ GUTIERREZ, GIL Bernardo, Logística y Distribución Física. Edición 2000 ; Ibid.p.46

Esta unidad fue creada con el fin de que cada contribuyente pueda conocer los procesos de cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Así mismo el Departamento de Servicios Tributarios está dividido en diferentes áreas de trabajo, el mismo que cuenta con un jefe encargado de que se cumplan a cabalidad todas sus funciones y la de los demás en cada área.

Estos equipos de trabajo a más de cumplir sus funciones prestan su tiempo para capacitar a los diferentes colegios, instituciones privadas y las demás personas que se inscriban en los programas de capacitación, siendo esto una función más para ellos en la que tienen que cumplir; ya que periódicamente son evaluados en su desempeño laboral, el mismo que es enviado al departamento de recursos humanos en donde se encargarán de controlar los niveles académicos y aspectos personales de cada uno para que la entidad cuente con un personal altamente capacitado y con valores morales.

TABLA N° 4: Cuadro Estratégico de Eficiencia Fiscal y Responsabilidad con el Contribuyente



FUENTE: Unidad Regional Pichincha del SRI/www.sri.gob.ec.

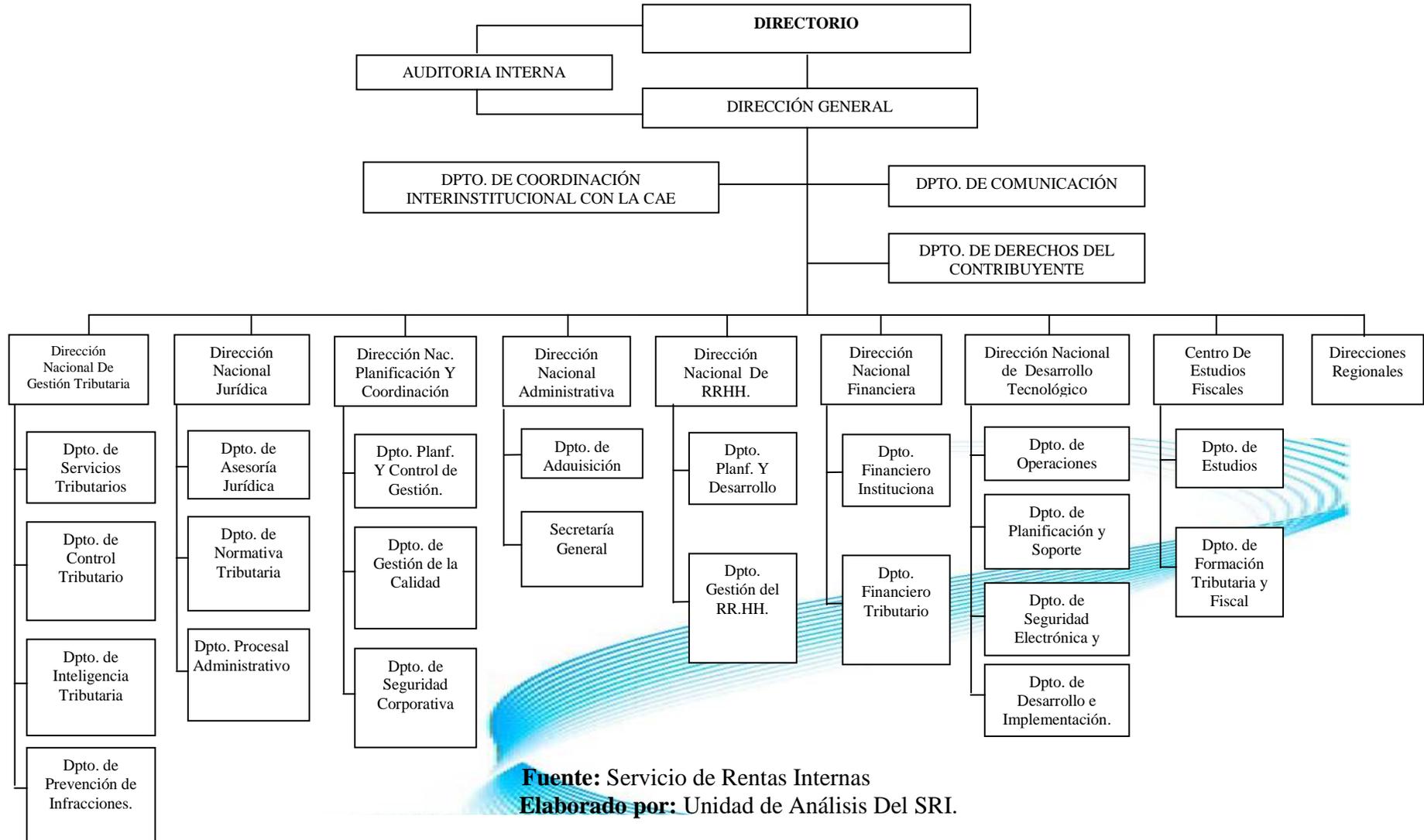
1.6.3.1. Organigrama estructural de la administración nacional del SRI.

El Servicio de Rentas Internas ha elaborado para el año 2011 la siguiente estructura en donde se encuentra el departamento al que se aplicará el mejoramiento integral en el Departamento de Servicios Tributarios en el Área de Atención al Contribuyente, la misma que se encuentra bajo la supervisión de la Dirección Nacional.

A continuación se muestra el organigrama de la Administración Nacional.

GRÁFICO N° 4

Organigrama Estructural de la Administración Nacional del SRI.



1.6.4. Logística interna de la unidad de capacitación tributaria del SRI.

Según Porter, La logística es una actividad que forma parte de las actividades operativas de la empresa y como tal forma parte de la cadena de valor.

La logística interna de la Unidad de Capacitaciones Tributarias maneja flujos de información, donde la base de datos logísticos de la institución genera la coordinación y el orden de los recursos utilizados para las capacitaciones.

Así las actividades que desempeñan son las aportaciones de valor que le brinda al contribuyente generando que cada vez; más personas quieran adquirir los conocimientos tributarios.

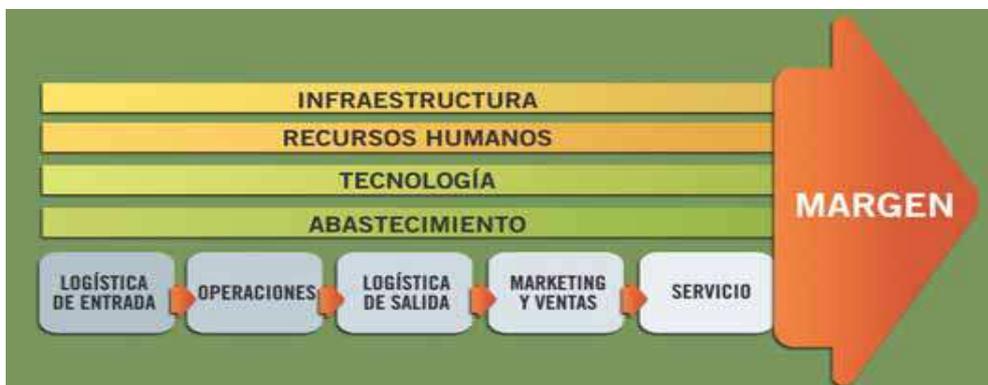
Dando la oportunidad de que el departamento obtenga grandes ventajas competitivas y mejorando los recursos con el fin de proveer el desplazamiento de los mismos, para ello existe una forma de mejorar la calidad y distribución de los recursos.

- **La aplicación del TQM** (Total Quality Management) tiene efectos en la reducción de los niveles de fallos y defectos, lo que genera, por un lado, una menor necesidad de tener inventarios de seguridad para hacer frente a problemas de calidad en la producción. Y por otro lado, el menor nivel de desperdicios implica una menor adquisición de insumos para estos procesos. Esto significa menores costes de transporte y de almacenamiento, así como menores costes administrativos para solicitar y gestionar esos insumos.¹⁶

¹⁶ EVANS, James R. William M. Lindsay, Administración y Control de la Calidad, Edición 2008 pág. 10.

GRÁFICO N° 5

Cadena De Valor Empresarial.



FUENTE: PORTER, M (2002) Ventaja Competitiva y sostenimiento de un desempeño superior pag.37

Dentro de la logística Interna tomamos en cuenta como una de las herramientas principales y soporte a la **cadena de valor empresarial**, o **cadena de valor**, es un modelo teórico que permite describir el desarrollo de las actividades de una organización empresarial generando valor a cada servicio o bien que recibe el cliente final.

1.6.4.1. Capacitación tributaria a bachilleres

La capacitación tributaria en los bachilleres comenzó como un evento temporal para los colegios pero ahora es parte de la estructura académica de más de 30 colegios a nivel de la región de Pichincha; En la actualidad, cobra mayor importancia para el éxito de las organizaciones, es por eso que con la capacitación se puede impulsar el aprendizaje, desempeñando sus habilidades y conocimientos para que a un futuro logren un desempeño satisfactorio.

La capacitación es una herramienta fundamental ya que está dirigido a los futuros contribuyentes ofreciendo la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de los maestros, permitiendo a su vez que los estudiantes se adapten fácilmente a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de las aulas de clase.

Esto proporciona a los estudiantes la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimientos y habilidades que aumentan sus competencias, para desempeñarse con éxito

en los puestos de futuros trabajos. De esta manera, también resulta ser una importante herramienta motivadora en su desarrollo personal.

El éxito de la actividad de capacitación tributaria depende en gran parte de las habilidades de enseñanza y características personales de los funcionarios. Estos responsables del entrenamiento, son los funcionarios que están situados en cualquier nivel jerárquico, en determinadas funciones de la institución en donde cuya actividad le permite transmitir sus conocimientos de manera organizada.

Los funcionarios son llamados instructores, es decir, personas que sepan guiar a un grupo, que sepan crear en el estudiante o colaborador un vivo deseo de superación personal, instructores que sepan señalar el camino que ha de seguirse.

Las características esenciales y deseables que debe tener todo instructor son: conocimiento del tema, adaptabilidad, facilidad para las relaciones humanas, sinceridad, sentido del humor, interés, motivación por la función, entusiasmo, capacidades didácticas, instrucciones claras, asistencia individual, entre otras.

Es evidente que el criterio de selección de los instructores es muy importante, los mismos que podrán ser seleccionados entre los diversos niveles y áreas de la empresa. Cuanto mayor sea el grado en que el instructor posea tales características, tanto mejor desempeñará su función. También podemos incluir el modelo de benchmarking, que es un procedimiento para evaluar las prácticas y los servicios de la propia organización, comparándolos con los de los líderes reconocidos, a fin de identificar las áreas que requieren mejoras. Dicho proceso se propone a continuación:

- Planear
- Hacer
- Comprobar
- Actuar

La institución cuenta con el respaldo del Ministerio de Educación, en especial por la declaratoria del Día Nacional de la Cultura Tributaria, el 28 de abril de cada año. La celebración del Día de la Cultura Tributaria se vive con alegría, en donde todos los presentes se complacen con la presencia del Director general del SRI, la cual también vale destacar que el SRI hace la entrega de libros de tributación a los estudiantes delegados de escuelas y colegios fiscales y particulares, para que socialicen los temas con sus compañeros y padres de familia, siendo el principal objetivo el de incrementar la cultura tributaria a todos los ecuatorianos.

1.6.4.2. Capacitación tributaria a niños

La capacitación tributaria está dirigida a los niños ya que en la actualidad cobra mayor importancia porque son considerados como los mejores voceros hacia sus padres, es por eso que con la capacitación se impulsa el aprendizaje, desempeño y habilidades para el desarrollo de programas tributarios, adaptables al aprendizaje de los niños entre los 8 años y 12 años.

Mientras más se utilicen estos principios en el aprendizaje, más probabilidades habrá de que la capacitación resulte efectiva. Estos principios son los de Participación, Repetición, Relevancia, Transferencia, Retroalimentación, donde los capacitadores aplican estos métodos ya que sus estudiantes son niños y por tal ellos aprenden más rápido y tienen que evitar que haya desinterés en el tema.

Los funcionarios aplican estos principios pedagogos detallados a continuación:

La Participación

Donde el aprendizaje suele ser más rápido y de efectos más duraderos cuando quien aprende puede participar en forma activa. La participación alienta al aprendiz y permite que participen más de sus sentidos, lo cual refuerza el proceso.

Como resultado de la participación los niños aprenden de manera más rápida y pueden recordar lo aprendido durante más tiempo. Por ejemplo, la mayor parte de los niños siempre recuerdan cómo montar en bicicleta, porque participan activamente en el proceso.

La Repetición

Aunque no sea considerada muy entretenida para algunos niños ya que por su nivel de capacidad hay niños que en una sola explicación ya captan, es posible que la repetición deje rasgos más o menos permanentes en la memoria. Al estudiar para un examen, por ejemplo se repiten las ideas clave, para que se puedan recordar durante el examen. La mayor parte de los niños aprenden el alfabeto y las tablas de multiplicar mediante técnicas de repetición.

La Relevancia

El aprendizaje recibe gran impulso cuando el material que va a estudiar tiene sentido e importancia para quien va a recibir la capacitación. Por ejemplo, los capacitadores usualmente explican el propósito general de una tarea. Esta explicación permite que el empleado advierta la relevancia de cada tarea y la relevancia de seguir los procedimientos correctos para cumplirla.

Retroalimentación

La retroalimentación proporciona a los niños que aprendan información sobre el tema en exposición. Contando con retroalimentación, los niños bien motivados pueden ajustar su conducta, de manera que puedan lograr la curva de aprendizaje más rápida posible. Sin retroalimentación, el niño no puede evaluar su progreso de lo aprendido, y es posible que pierda interés. Es por eso que con la retroalimentación el niño podrá reforzar lo aprendido.

A continuación se detalla el complemento para el proceso de aprendizaje aplicado por los capacitadores.

Establecimiento de metas

Cuando los instructores se toman el tiempo necesario para explicar las metas y objetivos a los participantes es probable que aumente el nivel de interés, comprensión y esfuerzo por capacitarse.

Es así que al diseñar un programa de capacitación, los capacitadores toman en cuenta dos condiciones previas para el aprendizaje: disposición y motivación. Además, es preciso

considerar los principios de aprendizaje a fin de crear un entorno más emotivo. Estos principios incluyen el establecimiento de metas, la plenitud del significado, y entre otros con el fin de llegar a los padres a través de los niños.

1.6.4.3. Capacitación tributaria a contadores y sociedades

Las capacitaciones con el propósito de fomentar la cultura tributaria a Empresas Públicas y Privadas y a Contadores, ha creado proyectos de información en donde se prestan los servicios totalmente gratuito dentro de la región Pichincha.

Por medio de las instalaciones del Servicio de Rentas Interna la unidad de Capacitaciones tributarias, mes a mes abren sus puertas para que las empresas participen con los cursos; por la gran acogida que hay de este proyecto han abierto un link dentro de la página web del SRI www.sri.gob.ec que le permitirá al contribuyente inscribirse desde ahí, seleccionando la opción de servicios más utilizados e ingresando a capacitaciones, para registrar su participación a la capacitación.

Las funciones que desempeñan cada funcionario es el de organizar el programa de capacitación en horario, lugar, fecha y el personal que va a capacitar e incluso es el encargado de desarrollar el o los temas que se expondrá. Para esto la institución ha creado convenios con la Cámara de Comercio de Quito, El Colegio de Contadores y las respectivas instalaciones de las empresas que se inscriben. Estas instituciones con el fin de colaborar con el país y la entidad tributaria prestan constantemente sus instalaciones sin costo alguno; siempre y cuando sus instalaciones se dejen en las mismas condiciones que les son entregadas; los funcionarios tienen que detallar el programa de actividades de todo el mes.

Este proyecto resulta muy eficiente para muchas empresas ya que en el último año las estadísticas económicas informada por el Ec. Carlos Marx se ha incrementado en un 28% en los impuestos recaudados.¹⁷

¹⁷ Ec. Carlos Marx; Informe Económico del Servicio de Rentas Internas 2010.

1.6.4.4. Medios de comunicación

Las capacitaciones tributarias en el año 2005 aún no pensaban en crear este proyecto, por motivo de que siempre, el Presidente de la República o el ministro de finanzas eran quienes exponían la economía de los impuestos recaudados, pero hace algunos años atrás mediante la petición del Ec. Carlos Marx a fin de combatir la evasión tributaria; realizó a través del instituto nacional de compras públicas que se denomina INCOMP, la contratación de medios de comunicación radial, donde para ello el SRI destina cada año un presupuesto asignado.

Las emisoras contratadas son tanto FM como AM dentro de la región Pichincha y los espacios radiales son para que los funcionarios indiquen las nuevas reformas básicas que todo ciudadano debe conocer sin necesidad de ser experto en las leyes tributarias.

Los medios de comunicación prestan a los funcionarios sus instalaciones por los siete días a la semana con distintos horarios, hay emisoras que les invitan a los funcionarios a realizar este tipo de capacitación radial la misma que es totalmente gratuito para la institución. Cada espacio es desarrollado por el funcionario que se le asigne ir; los temas a tratar son presentados por el locutor una semana antes de la presentación con el fin de que un funcionario del Servicio de Rentas Internas prepare su exposición al tiempo que le permite la radio así mismo la radio cuenta con un espacio de llamadas para ayudar las inquietudes de la ciudadanía.

Las emisoras que trabajan conjuntamente con los funcionarios de la unidad de capacitación para ayudar a la ciudadanía son:

- Radio Cristal 1380 AM.
- Latina 88.1 FM.
- Ecuashyris 104,9 FM
- Positiva 860 AM.
- Municipal 720 AM.

Los funcionarios y estas emisoras tratan temas como:

- ¿Qué es el SRI?
- ¿Qué es el Impuesto a la Renta?
- ¿Qué es el RUC?
- Qué es el RISE?
- ¿Cómo pago los impuestos?
- ¿Qué porcentajes son?
- Anticipos de Impuesto a la Renta.
- Impuesto al Valor Agregado (IVA)

Estas preguntas son frecuentes para las inquietudes de cada persona, ya que muchos de ellos tiene negocios o familiares, amigos, etc. que por falta de conocimiento son sancionados por la ley y cuyas multas son de \$30.00 dólares americanos y pueden ascender hasta los \$1500.00 dólares que en la realidad la ciudadanía no están con posibilidades de poder pagar esos valores, es por eso que pensando en ellos se crea este proyecto, que ha tenido un alto rating en las emisoras.

1.6.4.5. Monitoreo De Agencia

El Monitoreo de Agencias está basado en la información esencial que toman los encargados de transmitir al contribuyente, donde la información es la más oportuna. Aquí los funcionarios aplican la habilidad de adquirir información tributaria y usar dicha información en momentos donde el contribuyente está ofuscado y solo busca soluciones sin saber aún cómo llegar a solucionarlos, para esto fue creada esta actividad donde la principal función es de controlar si los funcionarios están transmitiendo la información precisa y sobretodo esta sea la correcta, con el único objetivo de que cada contribuyente entienda y pueda desarrollar con éxito las obligaciones que mantiene con el estado.

El Servicio de Rentas Internas en la Regional Pichincha realiza el monitoreo a cada una de las agencias, la cual está encargada de ir por todas las agencias y verificar si cada uno de los funcionarios están actualizados conforme la ley de régimen tributario, permitiéndose recoger y usar información para evaluar el desempeño de cada uno dentro del campo organizacional.

El monitoreo es un elemento importante que le permite controlar actividades como el manejo de proyectos, donde se desarrollan formas expresamente entendibles para el contribuyente y se preparan informes sin que afecte esto a las constantes evaluaciones del desempeño que les son tomadas a cada uno y a la planificación del programa que cada departamento realiza.

Los resultados de la realización del monitoreo de agencias, ayuda a demostrar que calidad de información se está transmitiendo a cada contribuyente al momento de ser atendido y si los recursos utilizados son los adecuados.

1.6.5. Logística externa de la unidad de capacitación tributaria

La logística externa tiene como misión principal integrar con eficacia, a través de todo su equipo, todas y cada una de las necesidades que día a día son requeridas por los contribuyentes que acuden al Servicio de Rentas Internas para resolver sus necesidades, y evitarse sanciones.

El departamento de capacitación tributaria tratando de resolver las necesidades de los contribuyentes al que día a día se dirigen, buscan llevar una mejor logística con sus proveedores y medios de almacenamiento, en la cual les permitan llevar un ajustado control en el almacenamiento de las adquisiciones como son los libros que les son entregados a cada estudiante que forma parte del proyecto de capacitaciones, reglas, lapiceros y trípticos que son materiales de apoyos para los mismos, que ayudan a mejorar constantemente los servicios que ofrece la institución a sus estudiantes y contribuyentes.

La cadena de valor de una empresa se debe enlazar con las cadenas de valor de sus proveedores, distribuidores y clientes. Donde una red de valor consiste en sistemas de información que mejoran la competitividad en toda la empresa promoviendo el uso de

estándares y al dar al personal la oportunidad de trabajar de manera más eficiente con sus socios de valor.¹⁸

La distribución física se divide en cuatro grandes componentes que sirven como ayuda a la logística externa:

- a. El transporte es incluido en el proceso cada vez que se necesita trasladar físicamente los bienes de un lugar a otro. De acuerdo con el tipo de mercancía se escoge el medio de transporte más apropiado, teniendo que acudir, en muchas ocasiones, a una combinación de diversos sistemas de movilización para garantizar un adecuado abastecimiento.
- b. El almacenamiento está estrechamente ligado a la conservación de los bienes y no se debe confundir con el simple procedimiento de apilar mercancías. Los lugares donde se almacenen los productos deben garantizar una óptima protección de éstos, que conserven sus características de calidad dadas en el lugar de origen, la fábrica. No hay que olvidar que los almacenes son sitios transitorios para los artículos, no su destino final; por lo tanto, se deben disponer en el espacio de tal manera que se facilite su movilización.
- c. El manejo o manipulación de las mercancías está compuesto por todos aquellos procesos que se ejercen sobre el producto y que tienden a facilitar su llegada al destino final en óptimas condiciones, tales como: cargue, descargue, identificación, verificación, conteo, empaque, re empaque, proceso de órdenes, pesaje y adecuación, entre otros. Con el objetivo de agrupar bienes que tengan un mismo destino final.
- d. Finalmente, el manejo de la información se debe entender como el manejo adecuado y lógico de los documentos que se generan durante todo el tránsito de los bienes, desde su punto de origen hasta su destino final. Dichos documentos son el medio de comunicación entre estos dos extremos. Por ello el manejo inadecuado de la información puede atentar contra la estabilidad de un mercado, mientras que un flujo constante de esta información pueda permitir a un productor mejorar su participación.

¹⁸ www.gestión.com//logística_interna-externa

Las actividades claves del sistema logístico

1. Servicio al cliente

- Determinación de las necesidades y deseos.
- Determinación de la respuesta del cliente al servicio que se le presta.
- Establecimiento de los niveles de servicio al cliente.

2. Transporte

- Selección del modo y medio de transporte.
- Consolidación de envíos
- Establecimiento de rutas de transporte.
- Gestión de la flota de vehículos de transporte.

3. Gestión de inventarios

- Políticas de inventarios a nivel de productos.
- Proyección y programas de entregas.
- Gestión de inventarios en bodega.

1.6.5.1. Asignación de responsabilidades de la unidad de capacitación tributaria

Las funciones que se realizan en la unidad de Capacitación Tributación de la Región Pichincha se encuentra contemplada en la ley de Creación del SRI entre ellas tenemos:

- Dirigir, organizar, coordinar y controlar la gestión del Servicio de Rentas Internas y cuidar de la estricta Aplicación de las leyes y reglamentos tributarios;

- Absolver las consultas que se presenten de conformidad con el Código Tributario y publicar un resumen de su absolución en el Registro Oficial. Esta facultad es indelegable;
- Resolver los recursos de revisión que se interpongan respecto de los actos o resoluciones firmes o ejecutoriadas de naturaleza tributaria, conforme lo previsto en el Código Tributario. Esta facultad es indelegable.

El departamento de Servicios Tributarios en el Área de Atención al Contribuyente se encuentra la Unidad de Capacitación Tributaria, cuyo objetivo es trabajar en equipo para hacer cumplir los deberes y obligaciones tributarios, sin dejar de lado a los contribuyentes ya que ellos también tienen los mismos derechos que les son amparados por la ley.

El Servicio de Rentas Internas enfatiza en el desempeño organizado a nivel jerárquico de cada uno de los funcionarios; la cual cuenta con personal poli funcional ya que cada uno tienen que cumplir las respectivas funciones asignadas, como el de ser instructores de colegios, escuelas, comunicadores del tema de impuestos en las radios de transmisión nacional, monitoreo de agencias donde verifican realmente si los conocimientos impartidos a los contribuyentes son los correctos, a fin de brindar un buen servicio.

1.6.5.2. Factores de éxito a alcanzar

Los factores claves de éxito son los elementos que le permiten al empresario alcanzar los objetivos que se ha trazado y distinguen a la empresa de la competencia haciéndola única.

Para identificar los factores claves de éxito se debe mirar hacia adentro de la organización, conocer cuáles son los procesos o características que distinguen en el servicio y cuáles son los que debe dominar a plenitud para crear la ventaja competitiva.

Para realizarlo hay que enfocarse en los aspectos determinantes de la organización, razón por la cual se debe tener muy presente el ámbito externo que no es otra cosa que la competencia. El matriz FODA nos ayuda a conocer como está la empresa la cual por medio de este se puede crear un diseño estratégico para la organización, y poder analizar los competidores con lo cual se establecen los patrones del mercado y las competencias que

identifican a la firma, ya que, si se conoce qué es lo que hacen los demás y cómo lo hacen, se podrá establecer qué es lo que nuestra propia iniciativa hace diferente y cómo lo hace.

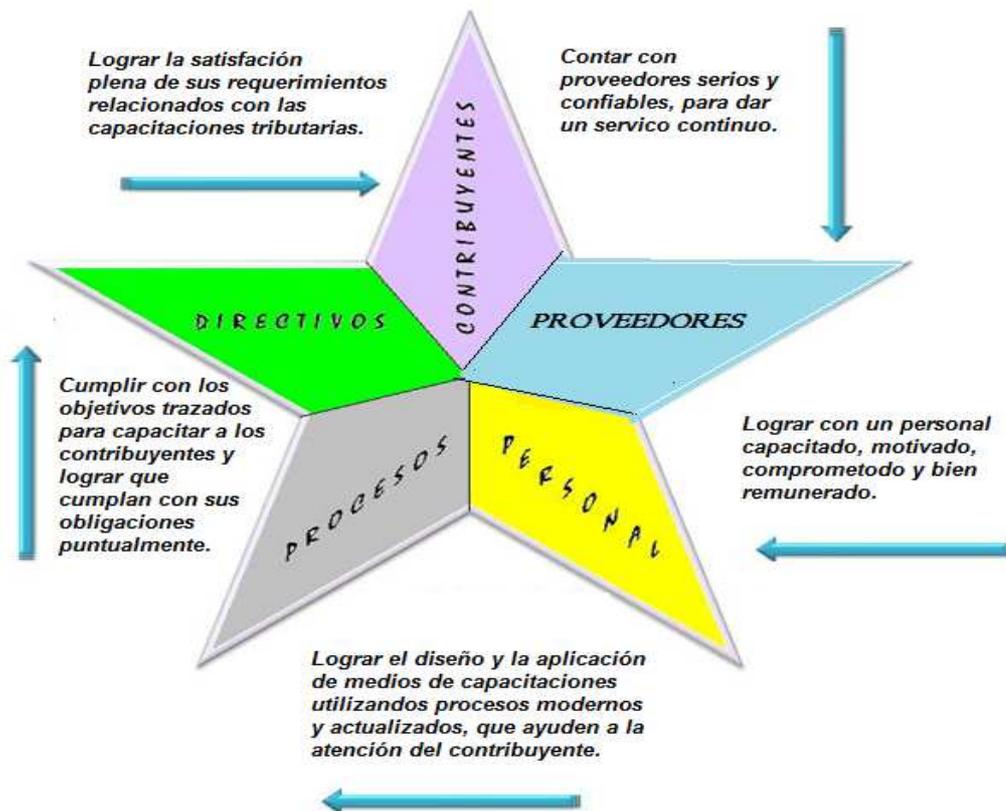
Otra herramienta que sirve para determinar estos factores claves es el análisis de las cinco fuerzas de Porter, incorporación de nuevos competidores, amenaza de sustitutos, poder de negociación de los clientes y de los proveedores y finalmente la rivalidad entre los competidores existentes; con él se puede ver más allá de la misma empresa y se detectarán cuáles son los elementos críticos para competir en el mercado.¹⁹

Posteriormente toda la información investigada permitirá encontrar las relación entre la logística que mantiene aún y la que se proponga para el cambio a un mejor servicio al contribuyente buscando identificar todas las herramientas y prácticas que se debe aplicar para de esta manera poder exponer un diseño que le permita evaluar a fondo sus metas cumplidas y las que aun no se han podido cumplir por la falta de algunos factores como el FODA y otros importantes para el buen manejo del departamento.

¹⁹ www.factorés_éxito_administración.com

GRÁFICO N° 6

Factores De Éxito.



Fuente: Departamento de Servicios Tributarios / Unidad de Capacitaciones Tributarias

Elaborado por: La Autora.

1.6.5.2.1. Factores de éxito de los directivos.

Los factores claves de éxito que persiguen los directivos es incrementar el nivel de cumplimiento, buscando formar parte de los objetivos estratégicos de las administraciones y a la vez, de las iniciativas, proyectos y planes de la organización.

Los directivos siempre están en busca de mejorar sus factores de éxitos, que les permitirá lograr una de las brechas en el crecimiento óptimo de cumplimiento de todos los factores organizacionales por parte de los empleados.

Existen dos factores que buscan los directivos que se cumplan y la consistencia del mismo está basada en las Administraciones organizacionales y económicas que a lo largo del tiempo mejora e incrementa las utilidades.

El nivel de desempeño institucional esta medido y evaluado por las percepciones y expectativas de la sociedad en enfocada a la Administración Tributaria.

El nivel de desempeño tecnológico esta medido por la capacidad de hacer uso de las herramientas tecnológicas adquiridas y desarrolladas por la gestión contable.

Para lograr que el nivel de cumplimiento de los factores de éxitos resulte optimo para la institución; los directivos están constantemente analizando cómo sus clientes perciben el control y manejo organizacional mediante los siguientes objetivos:

1. Identificar los motivos de atrasos de los clientes en sus declaraciones en internet.
2. Identificar las falencias percibidas por los clientes en la atención que se les presta.
3. Saber si los contribuyentes conocen sus derechos y obligaciones
4. Medir en que porcentaje el SRI incentiva la cultura tributaria dentro del país.

1.6.5.2.2. Factores de éxito del contribuyente.

Los factores claves de éxito que persigue toda administración tributaria es incentivar a los contribuyentes en el cumplimiento tributario, el mismo que depende de muchos aspectos entre los más relevantes tenemos la eficiencia de la acción fiscalizadora, que por parte de los contribuyentes tienen que cumplir sino serán sancionados conforme la ley.

La Administración Tributaria influye directamente en los siguientes factores: la fiscalización de los contribuyentes, ya que el factor de éxito más importante para un contribuyente es de gozar de todos los derechos que tiene como tal y estar bajo el control regulador del SRI.

En lo referente al control, se pueden dar los siguientes factores de éxitos:

- Controles de carácter del Contribuyente durante el servicio.
- Controles selectivos, en base a criterios específicos que determinan un mayor riesgo de incumplimiento.
- Acciones dirigidas a la recuperación forzosa de obligaciones tributarias.

De esta manera los contribuyentes se convierten en toda persona física o natural y jurídica o moral obligada a cumplir y hacer cumplir los deberes formales según lo establecen las leyes tributarias del país.

1.6.5.2.3. Factores de éxito de los proveedores.

Los factores de éxito representan un nivel muy importante para el Servicio de Rentas Internas, y sobre todo cuando se trata de coordinar trabajos con sus proveedores.

Para un mejor control de los proveedores la unidad de capacitación tributaria establece las políticas de compras, los volúmenes de compras y los precios de compras con el fin de crear así mismo políticas de cobros que les permitan cubrir los pagos a sus proveedores en los plazos estipulados, ya que todo esto se lo aprueba mediante el proceso de Contratación Pública (INCOMP)

Un proveedor es un agente económico que entrega o provee materias primas, insumos, materiales o servicios, un buen proveedor es capaz de relacionarse correctamente con sus clientes y cumplir con los plazos pactados de entrega.

Los especialistas recomiendan considerar algunos aspectos claves a la hora de elegir a su proveedor:

a) Informarse sobre la empresa.

Hay que examinar aspectos esenciales de los candidatos; ¿Quiénes son? ¿Cómo se estructuran? ¿Cuáles son las tarifas de sus productos y las condiciones de pago? ¿Disponen

de los recursos necesarios para proveer de forma eficaz? ¿Son parte, además, de una cadena de distribución?

b) Obtener referencias

Un proveedor serio y responsable no tendrá problemas en entregar información de sus clientes. Es fundamental que se analice quiénes son y cuál es su nivel de satisfacción respecto a los servicios entregados por la empresa.

c) Poner a prueba

Durante el proceso, podrá ver si cuenta con canales de comunicación eficaces tanto en la etapa de pedido como en la entrega del producto, si cumplen los plazos pactados, si llegan en buen estado.

d) Poner hincapié en la relación calidad y precio.

De nada sirve contar con suministros a buen precio si son de mala calidad, es por eso mantener un control en los productos que van llegando a la empresa.

e) Contar con más de un proveedor

Se recomienda no depender de un solo proveedor, ya que en caso de un aumento de la demanda, su proveedor puede no cumplir con la cantidad esperada o los plazos pactados.

1.6.5.3. Fuerzas Políticas Del Servicio De Rentas Internas.

Asistencia Técnica y Cooperación Internacional.- a través del Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT) cuyo objetivo es el proveer un servicio integral a la modernización de las administraciones tributarias de sus países miembros y promover su evolución, aceptación social y fortalecimiento institucional.

Como parte de los países miembros, el Ecuador recibe constantemente asistencia técnica en materia tributaria, con el propósito de cubrir con sus necesidades e intereses, a través de actividades de diagnóstico, acompañamiento y evaluación de proyectos, orientados al fortalecimiento de sus administraciones tributarias.

Gobierno con fuerte apoyo popular.- el apoyo a la gestión del presidente, Rafael Correa, se mantiene en un 59 por ciento, según una última encuesta de la firma SP Investigaciones y estudios; siendo este un factor conducente para la actual administración del Servicio de Rentas Internas en el logro de sus metas, ya que son cargos de libre remoción que va cambiando en cada gobierno.

Según la última encuesta realizada en el 2008 por el Concejo Electoral se detalla lo siguiente: “se puede apreciar que la aceptación que ha tenido la gestión del Gobierno nacional oscila entre 60 puntos positivos y 37 a 39 por ciento negativo, tomando en cuenta el margen de error de 4 puntos. Donde la mayor muestra de apoyo a Correa, se concentro en la provincia Andina de Azuay (sur), cuya capital es la ciudad de Cuenca, dando al mandatario un 67 por ciento de apoyo frente a un 32 por ciento de rechazo. Guayas cuya capital es Guayaquil, sigue siendo la provincia donde Correa concentra la mayor resistencia, pues apenas obtuvo un apoyo del 44 por ciento frente a un 56 por ciento de rechazo.

En la provincia de pichincha, donde se encuentra Quito, Correa también ha obtenido en el sondeo el 67 por ciento de aprobación y un 31 por ciento de calificación negativa.”²⁰

1.6.5.3.1. Convenio de capacitación tributaria para las instituciones educativas.

Los convenios se realizan con el objetivo de que se mejoren la calidad de vida de los ciudadanos; actualmente la constitución se ha enfocado en una justa y equitativa recaudación de impuestos, es por ello que se fomenta la cultura tributaria a los estudiantes de terceros de bachilleratos y a los niños de las distintas instituciones educativas de Pichincha.

La Nueva Constitución considera que todo ciudadano debe conocer sus deberes y obligaciones con el estado es por ello que se ha creado las leyes básicas como son: la ley de Régimen Tributario, ley de equidad tributaria con el propósito de poder financiar significativamente los gastos, mediante la realización de obras públicas y asistencia social como la educación, salud, vivienda, etc.

²⁰ Firma SP-Investigación y Estudios TSE, encuesta realizada el 20 de diciembre 2009

1.6.5.3.2. Duración de los convenios.

El Servicio de Rentas Internas en convenio con el Ministerio de Educación da inicio cada año al Programa de Educación y Capacitación Tributaria dirigida a escuelas de sextos y séptimos de básica, colegios del tercer año de bachillerato de todas las especialidades.

El convenio consiste en que el programa tenga una duración de 80 horas distribuidas en el cumplimiento de la asistencia de 20 sábados, donde al final del programa se les entregará un certificado de participación, el mismo que acreditará su calificación, la cual será parte del promedio de la nota de grado.

El material principal que los estudiantes reciben es el libro “Equidad y Desarrollo”, compuesto por 11 capítulos: introducción a la tributación, el Presupuesto General del Estado, teoría general de la tributación y los tributos, la obligación tributaria y la constitución del SRI, clasificación de los contribuyentes y sus obligaciones tributarias, el registro únicos de contribuyentes RUC, comprobantes de venta y retención, el impuesto al valor agregado IVA, el impuesto a los consumos especiales ICE, e infracciones y sanciones tributarias.

El programa también tiene la segunda fase, que está dirigida a los niños de sexto y séptimo de básica, a quienes se les instruirá mediante cuatro libros que contienen mensajes lúdicos para “un acercamiento amigable con los impuestos ya que considera que los niños y jóvenes son el futuro de la Patria, pero también de este presente, (...)”²¹.

El Ec. Carlos Marx y el Funcionario Carlos Meza Analista del SRI, en una de sus exposiciones a los colegios agradecieron el respaldo del Ministerio de Educación, en especial por la declaratoria del Día Nacional de la Cultura Tributaria, el 28 de abril de cada año, ya que el Servicio de Rentas Internas capacita aproximadamente a unos 3500 alumnos de 23 colegios a nivel Pichincha.

²¹ MEZA Carlos, Analista de Servicios Tributarios del SRI.

1.6.5.3.3. Base legal de los convenios institucionales.

El Servicio de Rentas Internas pensando en los futuros contribuyentes que son los jóvenes ha creado en convenio con el Ministerio de Educación el Programa de Capacitación Tributaria dirigido a escuelas y colegios.

El programa fue creado mediante Acuerdo Ministerial N°745 del 27 de marzo del 2002, y surge como un nuevo campo de participación estudiantil bajo el título “Educación y Capacitación Tributaria”, donde los alumnos de tercero de bachillerato (en primera instancia se lo hacía a nivel de segundo de bachillerato, hasta que comenzó la campaña de alfabetización) son capacitados sobre la tributación, su importancia económica y social. “Primero se les instruye a los docentes, para que estos impartan las clases en un curso que dura entre 4 y 5 meses”²²

En la actualidad este acuerdo está vigente, por su trayectoria educativa en la Región Pichincha, el Servicio de Rentas Internas trabaja arduamente en las capacitaciones tributarias durante el ciclo estudiantil y con el apoyo del Ministerio de Educación gradúan alrededor de 5000 mil estudiantes cada año a Nivel Nacional.

1.6.5.4. Evaluación, utilizando la ventaja distintiva para la unidad de capacitación tributaria.

La evaluación permite a una organización ser proactiva en vez de reactiva en la formulación de su futuro.²³

La ventaja distintiva es la formulación, ejecución y evaluación de acciones que permiten que una organización logre sus objetivos. La formulación de las estrategias incluye la identificación de las debilidades y fortalezas internas de una organización, y la determinación de las amenazas y oportunidades externas; la fijación de los objetivos, el desarrollo de las estrategias alternativas, el análisis de dichas alternativas les permite establecer metas, diseñar políticas las mismas que motivara a sus empleados a mejorar en

²² MEZA Carlos, Analista de Servicios Tributarios del SRI.

²³ [www.analisis-estrategico/R. Wenz](http://www.analisis-estrategico/R.Wenz).

su trabajo y en los recursos de tal manera que las estrategias formuladas puedan ser llevadas a cabo en forma exitosa.

FODA es la sigla usada para referirse a una herramienta analítica que permite trabajar con toda la información que se posea sobre una organización.

- Fortalezas
- Oportunidades
- Debilidades
- Amenazas

TABLA N° 5
Análisis FODA

OPORTUNIDADES	La empresa debe invertir recursos, capacitación y tecnología para mejorar.
AMENAZAS	La empresa ve amenazada su existencia cuando su competidor es mejor y de la que debe salir rápidamente con acciones de mejora.
FORTALEZAS	La empresa debe explotar al máximo los recursos que dispone y lograr los máximos beneficios.
DEBILIDADES	La empresa no cuenta con recursos necesarios o de calidad para ser competitivo ante su competencia.

Fuente: análisis FODA /Ing. Flores Edward.

Para poder evaluar es necesario realizar la matriz FODA que consta de dos partes: una interna y otra externa.

- La parte interna tiene que ver con las fortalezas y las debilidades de su negocio, aspectos sobre los cuales la organización tiene algún grado de control.
- La parte externa mira las oportunidades que ofrece el mercado y las amenazas que debe enfrentar la organización ante su mercado objetivo. Aquí se desarrolla toda su capacidad y habilidad para aprovechar las oportunidades y minimizar las amenazas; circunstancias sobre las cuales la organización tiene poco o ningún control directo.

CAPÍTULO II

2. Diagnóstico de la situación.

El diagnóstico se constituye como un instrumento importante de apoyo para la correcta toma de decisiones, referentes a las acciones que se deben realizar, sean estas gestiones logísticas, financieras, mejoras continuas y entre otras para de esta manera aprovechar las ventajas competitivas las mismas que proporcionan un mejor desenvolvimiento dentro de la estructura organizacional.

Se realiza el diagnóstico del departamento de Servicios Tributarios en la Unidad de Capacitación Tributaria del Servicio de Rentas Internas de la Región Pichincha, con el propósito de determinar la situación actual en la que podamos identificar tanto sus oportunidades, amenazas, así como sus fortalezas y debilidades para así facilitar el diseño de estrategias que se aplicarán para el mejoramiento.

2.1. El Servicio de Rentas Internas (SRI)

GRÁFICO N° 7

Logo del Servicio de Rentas Internas



Fuente: www.sri.gob.ec

Los servicios brindados por el Servicio de Rentas Internas Regional Pichincha, pretenden satisfacer las necesidades de los contribuyentes desde el momento que obtienen el Registro Único de Contribuyentes (RUC), o son inscritos para recibir las constantes Capacitaciones Tributarias, los mismos que son parte de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, para que se dé el cumplimiento de las recaudaciones de los mismos.

Así pues, el SRI Regional Pichincha hace uso de los recursos con el fin de poder satisfacer las constantes necesidades de los contribuyentes y funcionarios de la Institución.

Las cuales tenemos a continuación:

2.1.1. Misión.

Optimizar la recaudación de los tributos aplicando la Ley y Normativa Tributaria con objetividad e imparcialidad. Proveer un servicio de alta calidad y alcanzar el más alto grado de confianza de los contribuyentes, para de esta manera facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, en el marco de principios éticos y legales, para asegurar una efectiva recaudación que fomente la cohesión social.²⁴

2.1.2. Visión.

Ser una entidad de sólido prestigio y credibilidad, con capacidad para lograr que los ingresos tributarios se conviertan en la principal fuente de financiamiento para la ejecución del programa de gobierno.²⁵

2.1.3. Valores de la Institución.

GRÁFICO N° 8

Los Valores Institucionales



Fuente: www.sri.gob.ec/valores-institucionales.

²⁴ www.sri.gob.ec/mision-sri.

²⁵ www.sri.gob.ec/vision-sri.

- **Vocación de servicio.**

La vocación de servicio de los funcionarios del SRI es el atributo por el cual es reconocido por la comunidad estratégica, ya que refleja un modelo de gestión pública orientada al cliente, que promueve el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

- **Honestidad, ética, y probidad.**

Refleja la actuación en base a la verdad y a la auténtica justicia, a la práctica de la moral y la rectitud en el logro de los objetivos institucionales. La integridad de esta actuación genera confianza y credibilidad en la ciudadanía.

- **Compromiso.**

Los funcionarios del SRI son conscientes de su valioso aporte para la Administración Tributaria, por lo cual se comprometen con la misión institucional, entendiendo que su esfuerzo le hace bien al país y contribuye en la construcción de una verdadera cohesión social.

- **Equidad.**

Todos los contribuyentes merecen ser asistidos o gestionados con los mismos derechos y garantías. Los funcionarios de la Administración Tributaria en el ejercicio de sus facultades, son técnicos e imparciales.

- **Respeto.**

El SRI es una institución valorada por la sociedad, por su profundo sentido de respeto a los derechos de los ciudadanos, al uso de los recursos públicos con rendición de cuentas y por las relaciones cordiales entre sus funcionarios.

- **Trabajo en equipo.**

Un equipo sólido, motivado, cohesionado y respetuoso de las ideas, donde no existen barreras u objetivos divergentes.

2.1.4. Objetivos.

1. Incrementar anualmente la recaudación de impuestos con relación al crecimiento de la economía.
2. Diseñar propuestas de política tributaria orientadas a obtener la mayor equidad, fortalecer la capacidad de gestión institucional y reducir el fraude fiscal.
3. Lograr altos niveles de satisfacción en los servicios al contribuyente.
4. Reducir los índices de evasión tributaria y procurar la disminución en la aplicación de mecanismos de elusión de impuestos.

2.1.5. Agencias dentro de la región pichincha.

- Dirección Nacional Del Servicio De Rentas Internas “Matriz Quito” (**Dirección:** Salinas N17-203 y Santiago, Edif. Alhambra)
- Dirección Regional Pichincha, Agencia Quito Páez (**Dirección:** Páez 655 y Ramírez Dávalos)
- Agencia Quito Norte (**Dirección:** Av. 10 de Agosto (Av. Galo Plaza Lasso y Luis Tufiño)
- Agencia Quito Sur (**Dirección:** Pedro Vicente Maldonado S16-56 y Pusir)
- Agencia Quito Valle De Los Chillos (**Dirección:** Av. General Rumiñahui y Sexta transversal s/n)
- Agencia Quito Valle De Tumbaco (**Dirección:** Vía Interoceánica y Gaspar de Carvajal s/n)”

GRÁFICO N° 9

Mapa Geográfico de la Ciudad de Quito. SRI-Regional Pichincha



Fuente: págs. Mapas del Distrito Metropolitano de Quito.

2.2. Servicio de Rentas Internas – Regional Pichincha.

El Estado es una institución que trabaja por la seguridad de la sociedad, garantizando la justicia y el orden entre sus miembros. Adicionalmente esta institución se encarga de suministrar determinados bienes y servicios, como por ejemplo la educación, salud, seguridad policial etc.

Para brindar este conjunto de servicios el Estado requiere de fuentes de financiamiento que en la actualidad lo administra el Servicio de Rentas Internas en todo el país, el mismo que está dividido en diferentes lugares; así tenemos a la región Pichincha, encargado de manejar los ingresos petroleros, procedentes de la exportación de crudo y venta interna de hidrocarburos; ingresos tributarios, procedentes de la recaudación de impuestos, las tasas y contribuciones; superávit (utilidades operacionales) de las empresas públicas y endeudamiento interno o externo.

Dentro de la política fiscal, por el lado de los ingresos tributarios el Estado describe a la Política Tributaria como el conjunto de impuestos, tasas, contribuciones y procedimientos operativos, para que la sociedad contribuya con el financiamiento de las actividades del Estado. Las entidades ejecutoras de las normas contenidas en la política tributaria, se denominan Administraciones Tributarias.

Dentro de la provincia de Pichincha en territorio ecuatoriano operan también varias Administraciones Tributarias como los organismos del régimen seccional (Municipios), quienes son los encargados de administrar principalmente las tasas y contribuciones especiales; la Corporación Aduanera Ecuatoriana (CAE), que administra los impuestos al comercio exterior; mientras que el Servicio de Rentas Internas (SRI) administra los impuestos internos.

La administración del sistema tributario es sin lugar a dudas, una de las áreas del sector público que debe ser objeto de atención prioritaria y fortalecimiento por parte del gobierno de Pichincha, considerando que una buena percepción de la administración tributaria y un alto porcentaje del cumplimiento voluntario de las obligaciones, conlleva a la aplicación de un buen sistema fiscal para toda la ciudadanía.

En el ámbito de la Administración Tributaria, se ha generado en los últimos años una nueva cultura administrativa, en la que se pasa de una administración centrada en el procedimiento a una prestadora de servicios para los ciudadanos que son considerados “contribuyentes” y los valores como eficacia, equidad, eficiencia, responsabilidad, receptividad a las nuevas experiencias e innovaciones, que hoy en día cobran un nuevo significado y de mayor importancia.

El Servicio de Rentas Internas tiene como objetivo el de transformar y modernizar la Administración Tributaria en el Ecuador, y por ende la región Pichincha que es la provincia con más ingresos por su población; recaudando los ingresos por tributos de manera efectiva y eficiente para financiar en un gran porcentaje a los proyectos del Estado.

La misma que en la actualidad busca resultados de manera inmediata en aspectos tales como eliminar la evasión tributaria en algunos sectores económicos de la región, y también buscan sentar las bases para alcanzar resultados a mediano y largo plazo en lo referente a la cultura tributaria.

2.3. Reseña histórica SRI - Regional Pichincha.

“El Servicio De Rentas Internas se creó el 2 de Diciembre de 1997, dentro de un entorno económico complejo; considerando necesario transformar la administración tributaria en el Ecuador. Originariamente se enfocó en combatir nichos evidentes de evasión, mejorar la recaudación, sostener el presupuesto general del Estado y, a su vez dar flexibilidad y eficiencia a la administración.”²⁶

En la Regional Pichincha, nace mediante la ley de creación del Servicio de Rentas Internas, para recaudar los impuestos a nivel nacional, donde laboran 700 personas en los diferentes departamentos, distribuidos en 13 agencias en las direcciones regionales en Carchi, Pichincha, Esmeraldas, Imbabura, Sucumbíos, Napo y Orellana.

Como autoridades encontramos al Director General del Servicio de Rentas Internas, que es el Economista Carlos Marx Carrasco y como Representante de la Dirección Regional Pichincha, al Economista Marcelo León Jara.

²⁶ BALSECA, María Rosa: Departamento SST del – SRI, Primera edición, 2008, Ecuador, Editorial SRI

Luego de más de una década de su creación, la recaudación de los impuestos en los últimos diez años triplicó su valor, pasando de \$1423 millones, en 1997, a \$3062,1 de enero a mayo del 2009. Actualmente, el pago de tributos es considerado como un compromiso obligatorio y directo para cada contribuyente para así implementar el bienestar de la sociedad.²⁷

2.4. Organigramas del servicio de rentas internas.

El Servicio de Rentas Internas cuenta con dos tipos de organigramas que se detallan a continuación, las mismas que han sido elaboradas por la institución, sean estas a nivel Nacional o Regional.

- **Administración nacional**

Su función básica es la de establecer políticas corporativas claras que permitan actuar bajo los mismos principios y procedimientos a todas las unidades funcionales que ejecutan la operación desconcentrada. La Administración Nacional tiene jurisdicción en todo el país y es la encargada de establecer los lineamientos estratégicos, objetivos, políticas, procesos y procedimientos, así como vigilar su aplicación y cumplimiento.

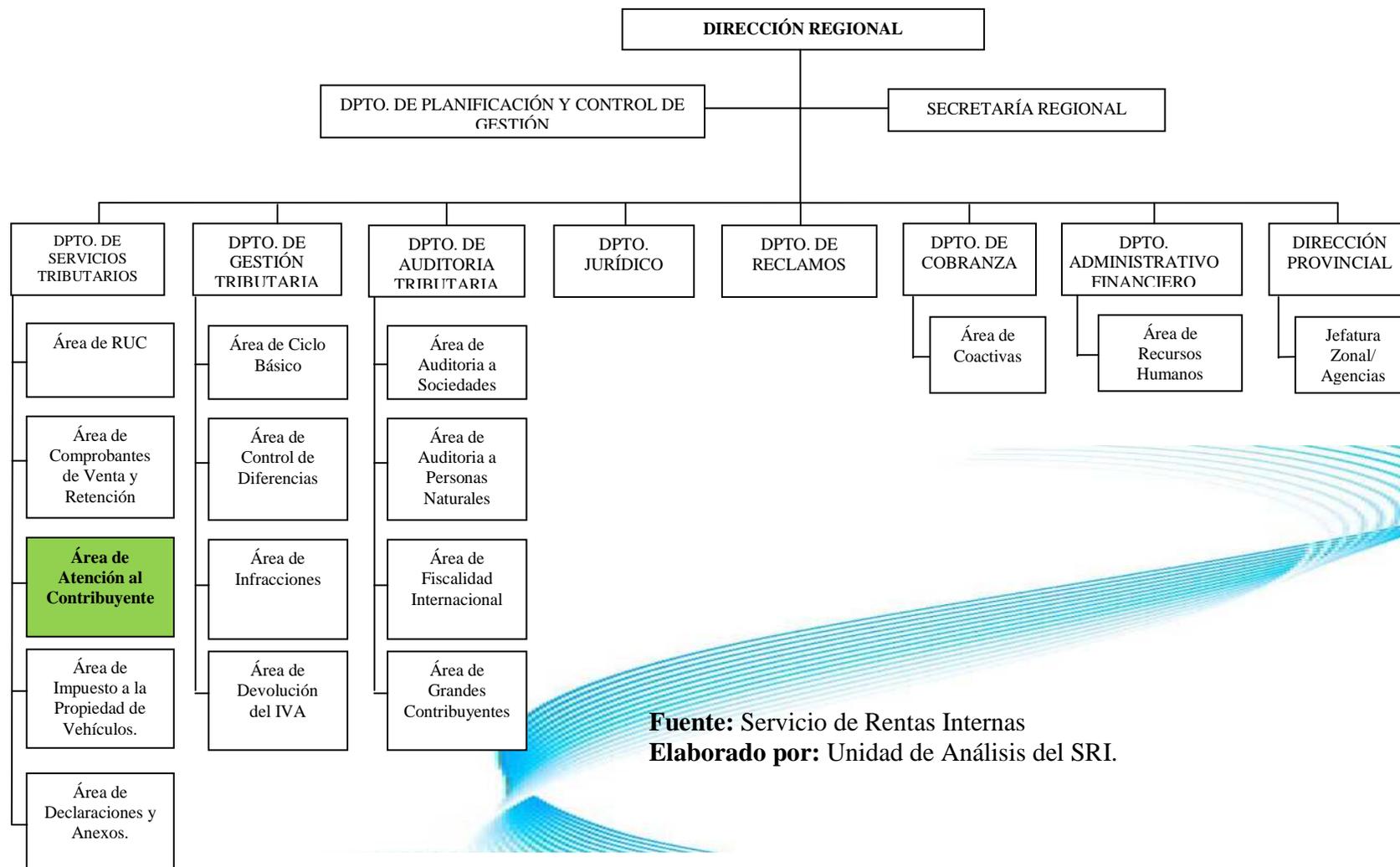
- **Administración regional**

Su función básica es la de ejecutar los procesos y procedimientos bajo un esquema operativo desconcentrado y uniforme, retroalimentando a la Administración Nacional.

²⁷ www.noticias_el_comercio//quito.sri.com

2.4.1. Organigrama estructural de la administración regional del SRI.

GRÁFICO N° 10
Organigrama Estructural de la Administración Regional del SRI



El organigrama estructural de la Administración Regional, consta el Departamento de Servicios Tributarios; en la que se encuentra el Área de Atención al Contribuyente, ésta área maneja a la Unidad de Capacitación Tributaria; que es el responsable de efectuar todos los trámites relacionados a las capacitaciones, las mismas que son impartidas a escuelas, colegios, empresas públicas y privadas a fin de fomentar la cultura tributaria.

El organigrama de la Administración Regional es donde se encuentran varias áreas que a continuación se detallan:

1. Dirección regional

Donde tenemos como Director Regional al Ec. Marcelo León Jara, sus funciones son las de velar por los intereses de la institución y hacer cumplir las normativas de la ley.

2. El departamento de planificación y control de gestión

Sus funciones son de planificar los proyectos, dar seguimiento y control a las propuestas que cada departamento prepara anualmente para aumentar la recaudación de los impuestos. La gestión principal que ellos realizan es dar cumplimiento a todos los proyectos, a fin de satisfacer las necesidades de los contribuyentes y entidades privadas.

3. La secretaría regional

Es un departamento encargado de receptor todos los documentos que los contribuyentes les son notificados, la secretaría es la encargada de hacer llegar todos los documentos a la Dirección Regional.

4. Departamento de servicios tributarios

Este departamento cuenta con varias áreas en la que desempeñan distintas actividades.

- **Área del RUC (Registro Único De Contribuyentes)**

Esta área es la encargada de que cada contribuyente o empresa de cualquier denominación obtenga su RUC que consta de su número de cédula más 001 y para las empresas la súper intendencia de compañías les otorga un número, el mismo que el Servicio de Rentas

Internas adicionalmente les añade 001. El objetivo de este departamento es que los contribuyentes declaren sus ingresos y egresos; sean estos mensual o semestral y así mismo si superan la base a la renta de sus ingresos anuales; tendrán la obligación de declarar y pagar en el formulario 102-A para las Personas Naturales y el formulario 103 para Sociedades.

Están obligadas a inscribirse en el RUC, todas las personas naturales y jurídicas, entes sin personalidad jurídica, nacionales y extranjeras, que inicien o realicen actividades económicas en el país y otras rentas sujetas a tributación en el Ecuador.

También están obligados a inscribirse, las entidades del Sector Público; las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional; así como toda fundación y cooperativa o entes similares, cualquiera sea su denominación, tenga o no fines de lucro.

- **Área de comprobantes de ventas y retención**

Esta área está encargado de controlar que todos los contribuyentes emitan sus comprobantes de ventas bajo los lineamientos que dispone la ley de régimen tributario; así mismo es el encargado de autorizar la emisión y la entrega de los comprobantes de venta a todos los sujetos pasivos. En el cual deberán cumplir con el pago del impuestos a la renta, al valor agregado y a los consumos especiales, sean sociedades o personas naturales, incluyendo las sucesiones indivisas, obligados o no a llevar contabilidad, y en los demás términos establecidos por la Ley de Régimen Tributario Interno.

“El Régimen de Facturación es el proceso a través del cual el SRI autoriza la emisión de documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación de servicios de cualquier naturaleza”²⁸

- **Área de atención al contribuyente**

Esta área está conformada por la unidad de capacitación para brindar la ayuda necesaria a los contribuyentes, ya que se encuentran en la facultad de capacitarles según su nivel de

²⁸ BALSECA, María Rosa: Departamento SST -SRI, Primera edición, 2008, Ecuador, Editorial SRI, pág.67

ingresos obtenidos anualmente. Indicando si debe o no llevar contabilidad, estos pueden ser:

- Personas naturales
- Personas naturales obligadas a llevar contabilidad
- Personas jurídicas
- Instituciones del Sector Público
- Personas jurídicas bajo el control de Superintendencia de Bancos.
- Organizaciones sin fines de lucro.
- Fideicomisos mercantiles.
- Sociedades de hecho.
- Patrimonio Independiente de sus miembros.

GRÁFICO N° 11

Servicios que ofrece el SRI.



FUENTE: Unidad de Capacitación: Regional Pichincha

- **Área de Impuesto a la Propiedad de los Vehículos**

El Servicio de Rentas Internas; con la colaboración de la Dirección Nacional de Tránsito de la Policía Nacional, Comisión de tránsito de la Provincia del Guayas y de la Corporación Aduanera Ecuatoriana, elabora la Base de Datos de los Vehículos a nivel nacional, en la que consta la identificación completa de cada uno de los automotores, sus avalúos y la identificación completa de sus propietarios.

El objetivo es que cada persona que tenga vehículo cancele el impuesto a tiempo y evite multas o sanciones.

- **Área de Declaraciones y Anexos**

Todos los contribuyentes deberán cumplir como obligación principal al momento de obtener el RUC, las declaraciones y si son sociedades deberán presentar los anexos transaccionales, el anexo de retenciones por otros conceptos (REOC) y otros anexos cuando corresponda.

Además este departamento es el encargado de emitir claves personales, las mismas que le permitirá al contribuyente realizar las declaraciones por internet, sin necesidad de tener que llenar formularios, así mismo se evitara de efectuar varios trámites y requisitos físicos que son indispensables al momento de declarar manualmente.

5. Departamento de Gestión Tributaria

Constituye básicamente al manejo de los sistemas impositivos, que en conjunto con la ley y la cultura tributaria de la sociedad van configurando la efectividad de los ingresos de carácter coactivo en el financiamiento del sector público.

Al ser la principal actividad de la Autoridad Tributaria, actúa conforme al mandato de la Ley, la normativa impuesta, siempre reflejando la justicia, y alentando la convicción social de que los fondos se utilizarán eficazmente. De ahí que en la Ley no puede establecerse un marco desmedido para la gestión tributaria, ya que se debe cumplir con los principios constitucionales fundamentales de los contribuyentes y genera sanciones de acuerdo a la ley.

6. El departamento de auditoría tributaria

El departamento de Auditoría Tributaria conlleva a una serie de acciones o tareas, destinadas a fiscalizar el correcto cumplimiento de la obligación tributaria de los contribuyentes. En el proceso se describe, el nombre del funcionario que lo llevará a cabo, el mismo que debe estar siempre presente, igualmente se debe informar al contribuyente, entregándole un folleto informativo, respecto al proceso de auditoría y de los derechos que le asisten al contribuyente en dicha situación. Para el caso de la Dirección de Grandes Contribuyentes, a lo anterior se suma el envío de una carta al contribuyente en la que se le explica el proceso de auditoría, se identifica a los funcionarios responsable de la auditoría y se le invita a aclarar todas las dudas que tenga, respecto al proceso de fiscalización que se inicia.

En un proceso de fiscalización pueden ocurrir todas o algunas de las siguientes situaciones:

- notificación
- citación
- liquidación
- giro

La auditoría tributaria es un procedimiento destinado a fiscalizar el correcto cumplimiento por parte de los contribuyentes de su obligación tributaria principal, como también de aquellos accesorios contenidos en la normativa legal y administrativa vigente.

En virtud del cual el Sujeto Pasivo (Contribuyente) debe dar al sujeto Activo (Fisco) una suma de dinero determinad por ley.

Establece si las bases imponibles, créditos, exenciones, están debidamente calculados y de existir diferencias, proceder a efectuar el cobro de los tributos con los consecuentes recargos legales.

Detecta oportunamente a quienes no cumplen con sus obligaciones tributarias.

Las revisiones se da cuando el contribuyente presenta la solicitud de devoluciones de impuestos a la renta, como son las Devoluciones que se encuentran expresadas en el Art.27, IVA Exportadores o por cambio de sujeto; muchos de estos en las últimas revisiones se encuentran que no cumple las especificaciones obligatorias las cuales se pueden multar de \$30,00 hasta los \$1500,00.

7. El departamento jurídico

Este departamento se encarga de llevar a cabo todas las exigencias legales que el contribuyente debe cumplir sin dejar de lado sus derechos.

8. El departamento de reclamos

Este departamento se creó con la finalidad, para que los contribuyentes tengan derecho a reclamar los valores retenidos por concepto del Impuesto a la Renta, valor que se constituye como crédito tributario, y para la determinación de este impuesto el contribuyente deberá pedir una vez al año.

Con respecto a los dividendos y las utilidades de las sociedades, así como los beneficios obtenidos por fideicomisos mercantiles, distribuidos a favor de personas naturales residentes en el país, que forman parte de su renta global tienen derecho a utilizar, en su declaración como crédito tributario, el impuesto pagado por la sociedad correspondiente a ese dividendo, utilidad o beneficio, no será mayor al 25% de su valor. El crédito tributario aplicable no será mayor al impuesto que le corresponderá pagar a la persona natural por ese ingreso dentro de su renta global.

Los contribuyentes tendrán derecho a presentar el correspondiente reclamo de pago indebido o la solicitud de pago en exceso, por los siguientes motivos:

Por el total de las retenciones que se le hubieren efectuado, si no causare Impuesto a la Renta en el ejercicio corriente o si el impuesto causado fuere inferior al anticipo pagado.

La petición de la devolución del exceso pagado o del reclamo de la devolución de lo indebidamente pagado se lo podrá realizar hasta dentro de 3 años contados desde la fecha de la declaración.

Como Referencia tenemos: Artículo 47, Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

“Art. 47. Crédito Tributario y Devolución.- En el caso de que las retenciones en la fuente del impuesto a la renta y/o la parte del anticipo que supere al anticipo mínimo sean mayores al impuesto causado o no exista impuesto causado, conforme la declaración del contribuyente, éste podrá solicitar el pago en exceso, presentar su reclamo de pago indebido o utilizarlo directamente como crédito tributario sin intereses en el impuesto a la renta que cause en los ejercicios impositivos posteriores y hasta dentro de 3 años contados desde la fecha de la declaración; la opción así escogida por el contribuyente respecto al uso del saldo del crédito tributario a su favor, deberá ser informada oportunamente a la administración tributaria, en la forma que ésta establezca.”

9. El departamento de administración financiera

La Administración financiera en uso de su facultad determinadora su función es de realizar la verificación de lo declarado. Si como resultado de la verificación realizada se determina un crédito tributario menor al declarado o inexistente, el contribuyente deberá pagar los valores utilizados como crédito tributario o que le hayan sido devueltos, con los intereses correspondientes más un recargo del 100% del impuesto con el que se pretendió perjudicar al Estado.

El servicio de la Administración financiera es un órgano desconcentrado de la Secretaria de Regional que tiene la autoridad fiscal, sobre las facultades ejecutivas que señala la ley.

La Administración Tributaria tiene la responsabilidad de aplicar la legislación fiscal y aduanera con el fin de que los contribuyentes aporten proporcionalmente y equitativamente al gasto público, de fiscalizar a los contribuyentes para que cumplan con las disposiciones tributarias y la evaluación de la política tributaria.

La Administración implantará programas y proyectos para reducir su costo de operación por valores recaudados y el costo de cumplimiento de las obligaciones por parte de los contribuyentes.

10. El departamento de cobranzas

El departamento de cobranzas del Servicio de Rentas Internas tiene como objetivo principal el cobrar todo en el menor tiempo posible, sin perder la visión de la importancia de conservar la relación con los contribuyentes.

Ya que este departamento se dedica a realizar los cobros vencidos por cuentas retrasadas, es por eso que se encuentra a continuación las variables como:

- La logística integral de cobranzas,
- El análisis de todos y cada uno de los clientes, y
- La lectura del mercado.

El Servicio de Rentas Internas ha creado este departamento debido a que hay contribuyentes que buscan perjudicar al Estado al no pagar sus impuestos; y para que tomen la acción de cobros sobre ellos, es necesario mandar tres notificaciones para que en el lapso de hasta 30 días laborables se acerquen a las instalaciones a pagar caso contrario ellos tendrán la plena autoridad de proceder al cobro más los intereses y la multa que está estipulada dentro de la ley, la misma que puede ser en dinero o especies.

Dentro de este departamento hay un jefe donde su función será de disponer de los analistas de coactivas, para el cobro, donde se le citará de manera inmediata a los contribuyentes que tengan obligaciones vencidas en el servicio de rentas internas, a fin de garantizar el cumplimiento oportuno del proceso de coactiva.

11. Dirección provincial

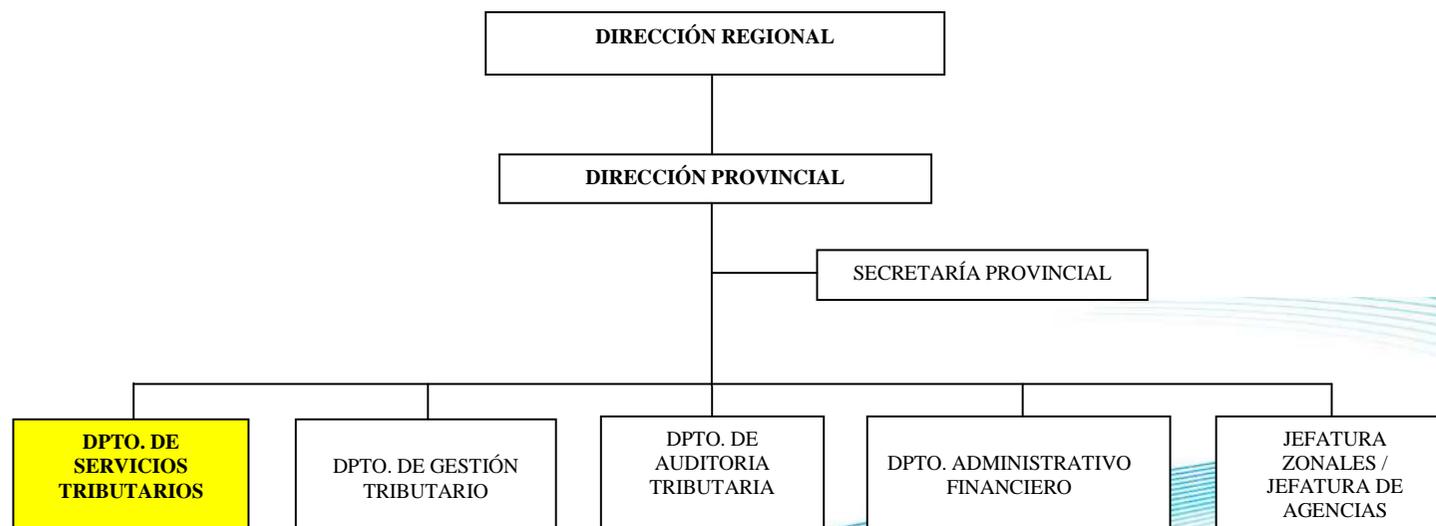
El servicio de rentas internas en cada una de sus agencias dentro de la región Pichincha cuenta con jefaturas zonales, las mismas que se desempeñan por controlar el orden y la estabilidad de los contribuyentes.

La dirección provincial tiene a cargo las jefaturas zonales de las agencias para llevar a cabo un mejor control con respecto a las actividades de los contribuyentes. Las mismas que tienen bajo su control al departamento de servicios tributarios y el departamento de gestión tributaria. Ellos son los encargados de organizar los constantes monitoreos en las zonas para evaluar los conocimientos y el servicio que recibe cada contribuyente.

2.4.2. Organigrama Estructural de la Administración Provincial del SRI.

GRÁFICO N° 12

Organigrama Estructural de la Administración Provincial del SRI.



Fuente: Servicio de Rentas Internas

Elaborado por: Unidad de Análisis del SRI.

2.5. Funciones del servicio de rentas internas

Las funciones se encuentran contempladas en la ley de Creación del SRI, y entre ellas tenemos:

- Dirigir, organizar, coordinar y controlar la Gestión del Servicio de Rentas Internas y cuidar de la estricta aplicación de las leyes y reglamentos tributarios;
- Absolver las consultas que se presenten de conformidad con el Código Tributario y publicar un resumen de su absolución en el Registro Oficial. Esta facultad es indelegable;
- Resolver los recursos de revisión que se interpongan respecto de los actos o resoluciones firmes o ejecutoriadas de naturaleza tributaria, conforme lo previsto en el Código Tributario. Esta facultad es indelegable.

El departamento de servicios tributarios.

Es el encargado de Coordinar y controlar la participación de los contribuyentes que tienen una actividad económica y que generan dinero durante un ejercicio fiscal.

Siempre está en constante análisis y evaluación de la eficiencia y calidad de los servicios brindados, los mismos que son sometidos a la aprobación y supervisión de los Controles Tributarios; en donde se manejan estrategias, normas y procedimientos para cada proceso, como el fin de dar un buen servicio.

En el Departamento de Servicios Tributarios se encuentra la Unidad de capacitación, el mismo que constantemente capacita a su personal, al público en general, colegios y escuelas, en donde al final de cada ciclo de capacitación se les entrega un certificado, el cual avala la capacitación recibida, y este certificado es refrendado por el Ministerio de Educación, con el objetivo de mejorar la cultura tributaria.

2.6. Base legal del servicio de rentas internas.

El Servicio de Rentas Internas (SRI), es una entidad con personería jurídica, de derecho público, patrimonio y fondos propios con jurisdicción nacional y sede principal en la ciudad de Quito; fue creado mediante la ley 41, publicada en Registro Oficial No.206 del 2 de diciembre de 1997.

2.6.1. Ley de creación del SRI.

“La ley de creación del Servicio de Rentas Internas, fue expedida por el Congreso Nacional, mediante ley No. 41, en la cual se establecen artículos sobre la naturaleza, composición, patrimonio, funciones del directorio que conforma el Servicio de Rentas Internas”²⁹

De la naturaleza y fines.

“Art.1.- Naturaleza.- Créase el Servicio de Rentas Internas (SRI) como una entidad técnica y autónoma, con personería jurídica, de derecho público, patrimonio y fondos propios, jurisdicción nacional y sede principal en la ciudad de Quito.

Art.2.- Facultades.- El Servicio de Rentas Internas (SRI) tendrá las siguientes facultades, atribuciones y obligaciones:

- 1.** Ejecutar la política tributaria aprobada por el presidente de la República;
- 2.** Efectuar la determinación, recaudación y control de los tributos internos del Estado y de aquellos cuya administración no esté expresamente asignada por la ley a otra autoridad;
- 3.** Preparar estudios respecto de reformas a la legislación tributaria;
- 4.** Conocer y resolver las peticiones, reclamos, recursos y absolver las consultas que se propongan, de conformidad con la ley;
- 5.** Emitir y anular títulos de créditos, notas de crédito órdenes de cobro;

²⁹ www.sri.gob.ec/sri/portal/general

6. Imponer sanciones de conformidad con la ley;
7. Las demás que le asignen las leyes.

Del directorio

Art.3.- Conformación.- El Directorio es la autoridad máxima del Servicio de Rentas Internas y estará conformado por:

1. El Ministro de Finanzas y Crédito Público, que lo presidirá;
2. El Superintendente de Compañías o su delegado;
3. El Superintendente de Bancos o su delegado;
4. El Subsecretario de Presupuestos y Contabilidad;
5. El Subsecretario de Aduanas; y,
6. Un representante de las Federaciones Nacionales de las Cámaras de la Producción.”³⁰

Art. 5.- Designación.- El Servicio de Rentas Internas estará dirigido y administrado por un Director General que será nombrado por el Presidente de la República, por el período de duración de su mandato.

Art. 7.- funciones del director general.- el director general del servicio de rentas internas tendrá las siguientes funciones, atribuciones y deberes:

Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial del servicio de rentas internas;

Ejecutar la política institucional aprobada por el directorio;

Dirigir, organizar, coordinar y controlar la gestión del Servicio de Rentas Internas y cuidar de la estricta aplicación de las leyes y reglamentos tributarios; y

Las demás que le asignen las leyes.

³⁰ Ley 41, publicado en el Registro Oficial N°206 del 2 de diciembre de 1997

Es indispensable para el Servicio de Rentas Internas, realizar cambios administrativos de manera que se logre incrementar las recaudaciones y que garanticen el financiamiento del Presupuesto del Estado, y mediante los constantes controles se puedan reducir la evasión de impuestos; fomentando cada día la obligación tributaria en el país.

2.6.2. Leyes utilizadas para capacitar a instituciones educativas.

El Servicio de Rentas Internas para poder facilitar a sus estudiantes el aprendizaje de la tributación ha elaborado los siguientes materiales:

- **Libro del futuro contribuyente – Bachillerato y el Libro para escuelas – Aprendamos con el SRI.**

Este libro ha sido creado como apoyo fundamental, dirigido a los jóvenes de las diferentes instituciones, tanto públicas y/o privadas que se integran cada año al programa tributario, es coordinado por el Servicio de Rentas Internas, en este material se encuentra todo los temas con ejemplos e ilustraciones; permitiendo de ésta manera que el estudiante tenga la mejor captación, cada funcionario debe impartir en sus clases la utilización de técnicas pedagógicas y materiales creativos para un mejor aprendizaje durante todo los sábados del año lectivo escolar; así mismo a más de contener temas tributarios y pensando en los futuros contribuyentes que son precisamente los jóvenes, se busca que no solo aprendan los temas tributarios; sino que también reciban una vez al mes clases de valores con el único objetivo de formar ciudadanos honestos, responsables y respetuosos.

- **Ley de Régimen Tributario.**

La Ley de Régimen Tributario fue expedida en el Registro Oficial N° 242, sábado 29 de diciembre del 2007, ésta tuvo ciertas reformas en el año 2009 y que se encuentra vigente hasta la actualidad.

En la actualidad los funcionarios del Servicio de Rentas Internas la utilizan como la principal normativa, la misma que está es regida por el estado y por la entidad, para de esta forma hacer que se cumpla a cabalidad la ley.

El deber de cada funcionario es estudiar y aprenderse los artículos sobre la ley tributaria, ya que para ellos les será más fácil transmitir todos sus conocimientos a todas los contribuyentes que requieran de esta ley, sean estos profesionales, estudiantes, sociedades y otros.

Los continuos programas de capacitación que realizan, son organizados por los funcionarios, dividiéndoles a los contribuyentes de acuerdo a sus actividades económicas que cada uno efectúa como empresario o público en general; y para los estudiantes las respectivas sedes institucionales, llevando a cabo los programas de capacitación en base a temas tributarios.

Es por eso que para capacitar a un grupo de contribuyentes de cualquier tipo u otra condición primeramente se le dará a conocer como está dividida y subdividida la ley.

Así mismo la ley reformada está basado en términos entendibles, con el único objetivo de que todos los ciudadanos comprendan que tienen el deber y el derecho de pagar sus tributos; por lo que la ley de régimen tributario es una herramienta principal que los jóvenes del futuro necesitan conocer con el fin de que ellos puedan aplicarlos a sus actividades económicas o la de sus familiares, amigos si fuese así el caso.

2.7. Tipos de capacitación tributaria que ofrece El SRI.

La unidad de capacitación tributaria ofrece diferentes tipos de capacitación, el mismo que ira de acuerdo al tipo de contribuyente que va desde empresarios, trabajadores independientes y personas que realicen una actividad económica; y a más de ellos también tenemos a los niños de escuelas, jóvenes estudiantes de colegios y universidades.

La finalidad es poder responder las inquietudes de la ciudadanía sobre los temas de tributación, desde información básica hasta lo que necesitan conocer las sociedades, personas naturales, artesanas, comisionistas y profesionales. Según Lorena León, especialista en servicios tributarios de la Regional Pichincha del SRI encargada de llevar las estadísticas de los estudiantes a los que se les capacitan comento que generalmente se abordan temas como:

- ¿Cuáles son los Requisitos básicos para obtener el RUC?
- ¿Cuáles son las obligaciones tributarios al momento de inscribirse al RUC?
- ¿Qué tipo de contribuyentes hay?
- ¿Qué tipos de comprobantes debo emitir cuando vendo mis productos?
- ¿Qué es el IVA, ICE?
- ¿Quiénes son los agentes de retención?
- ¿Cómo declaro mi impuesto a la renta?
- ¿Cuáles los las sanciones que puede tener un contribuyente si no cumple sus obligaciones?

Cada persona que es capacitado en este programa tiene que conocer el ciclo del contribuyente, que consiste en que una persona conozca sus obligaciones desde que inicia su actividad económica hasta cuando el contribuyente lo cese por diferentes causas como viaje, muerte, enfermedad o declarado insolvente y entre otras.

2.7.1. Capacitación para la educación escolar.

El área de atención al contribuyente en el programa de capacitaciones tributarias del Servicio de Rentas Interna en su afán de que todos conozcan sus deberes y obligaciones tributarios con el estado y puedan cumplir con la ley, es aquí donde nace el capacitar a las escuelas, ellos capacitan en promedio anual de 5000 niños entre las edades de 10 a 12 años de escuelas fiscales y particulares a nivel Pichincha; las mismas que para poder cumplir con dichas capacitaciones, las escuelas cumplen con varios requisitos que son:

- La escuela debe prestar las instalaciones gratuitamente para las capacitaciones.
- Que cada paralelo tenga por lo menos 25 niños por aula.
- Que siempre este un dirigente del paralelo para mejor control de los niños.

Es muy importante para los funcionarios contar con el apoyo del maestro encargado ya que los materiales que el SRI les entrega a los niños son totalmente didácticos, entretenidos y muy fáciles para el aprendizaje de ellos.

Los libros que se les entrega son totalmente gratuitos donde para su mejor aprendizaje contiene juegos, para colorear y diferentes actividades grupales. Todo los temas son referentes a la ley tributaria con el estado, este libro fue diseñado de tal manera que cada clase sea dinámica y divertida, ya que por la edad ellos captan más rápido por imágenes y trabajos grupales.

Las capacitaciones que el Servicio de Rentas Internas realiza conjuntamente con las escuelas a nivel Pichincha se encuentra avaladas por el Ministerio de Educación, el respaldo del mismo representa total seriedad y confianza para las escuelas y los padres de los niños.

2.7.2. Capacitación Para La Educación Secundaria.

El Servicio de Rentas Internas en su afán de que los adultos jóvenes conozcan el manejo tributario y lo apliquen ya sea en sus hogares, familiares y amigos, crea el convenio institucional con el Ministerio de Educación, formando parte de las notas de grado que son requeridas para que cada estudiante.

Los requisitos básicos que los colegios tienen que cumplir para que sus estudiantes sean capacitados son:

- Los colegios piden mediante un escrito participar en estas capacitaciones que el SRI brinda gratuitamente todos los años lectivos.
- Deben presentar el listado del alumnado de los terceros de bachillerato en todas las especialidades que van participar.
- Prestar gratuitamente las instalaciones para poder capacitarles a los estudiantes de la misma institución y de otras, ya que él SRI puede determinar si las instalaciones son las adecuadas y amplias para que sea la sede de varios colegios aledaños al sector, el

colegio se puede determinar como sede con el fin de que en un solo colegio se capacite alrededor de 200 alumnos.

- Poder contar con el apoyo de los dirigentes y un inspector de cada colegio.

El Servicio de Rentas Internas entrega materiales a los estudiantes totalmente gratuitos, el mismo que será utilizado por el tiempo que dure las capacitaciones, este libro contiene información resumida referente a leyes y deberes formales que cada ciudadano debe cumplir y ejercicios prácticos para su aprendizaje.

2.7.3. Capacitación para las instituciones públicas y privadas.

El Servicio de Rentas Internas en el área de atención al contribuyente su objetivo principal es de capacitar a todos los contadores profesionales ya que constantemente hay reformas que las empresas deben aplicar.

Las constantes reformas que vienen suscitando es con el fin de que el Servicio de Rentas Internas tenga un mejor control y no puedan evadir sus impuestos de la manera en como muchas empresas los han estado haciendo.

Los programas de capacitación que esta área maneja están basados en el seguimiento de un protocolo, como se detalla a continuación:

- Si la empresa requiere de una capacitación para el personal financiero esta deberá pedir por escrito al SRI, notificando la hora, el lugar, la cantidad de los asistentes y los temas específicos que se requiere ser impartidos.
- Para cuando son de algún gremio como es el caso de los miembros del colegio de contadores públicos de pichincha, ellos deberán especificar la asistencia como mínimo 25 personas por aula y el lugar específico donde se realizara las capacitaciones.
- También tenemos a los socios de la cámara de comercio de Quito, sus instalaciones siempre están a disposición del Servicio de Rentas Internas con el fin de que se pueda instruir a los que requieren el servicio, ya que los mismos son totalmente gratuitos.

- Las empresas públicas se rigen de la misma manera, los temas a tratar van dirigido para los empleados, ya que por los sueldos que perciben durante el año tienen que presentar como anexo sus gastos deducibles que la ley determina.

El cual es necesario que se realice con un mes de anticipación, debido a la gran demanda que se tiene sobre todo en temas específicos como:

- Cálculo del impuesto a la renta para sociedades
- Cálculo de anticipo del impuesto a la renta para sociedades.
- Declaración patrimonial.
- Declaración del formulario 107 que es registro de los empleados
- Declaración del formulario 103 de las retenciones en la fuente.
- ¿Cómo subir los anexos transaccionales?
- La forma correcta de presentar los balances.

Por tal razón estas capacitaciones tienen duración máxima de 2 días al mes por tema ya que por la demanda solo se le puede impartir una sola vez y si requieren de otro tema de los mencionados pues tendrán que así mismo inscribirse con un mes de anticipación para que les sean impartidos en el siguiente mes.

2.7.4. Capacitación para el público en general.

El Servicio de Rentas Internas en el área de atención al contribuyente, la unidad de capacitación maneja el programa de capacitación denominado Pasaporte Tributario, está dirigido a todo tipo de personas sean profesionales, estudiantes, comerciantes y público en general; se las realiza en las instalaciones de la Cámara de Comercio de Quito, la inscripción es totalmente gratuita y únicamente se las realiza en las instalaciones de SRI de la Páez con una copia a color de la cédula y papeleta de votación el 15 de cada mes.

Los temas que se imparten son conceptos básicos y ejercicios prácticos que va desde cómo se obtiene el RUC hasta la realización de las declaraciones. Estas capacitaciones están dirigidas solo para personas naturales y negocios que no son obligados a llevar contabilidad.

La misma que al final de la capacitación reciben un diploma que avala los conocimientos adquiridos.

2.8. Problemática de la unidad de capacitación tributaria del departamento de servicios tributarios.

2.8.1. Diagrama de causa – efecto. “Diagrama Ishikawa” y su explicación.

“El diagrama de Ishikawa, o **Diagrama Causa-Efecto**, es una herramienta que ayuda a identificar, clasificar y poner de manifiesto posibles causas, tanto de problemas específicos como las características de calidad, ilustra gráficamente las relaciones existentes entre un resultado dado (efectos) y los factores (causas) que influyen en ese resultado”³¹

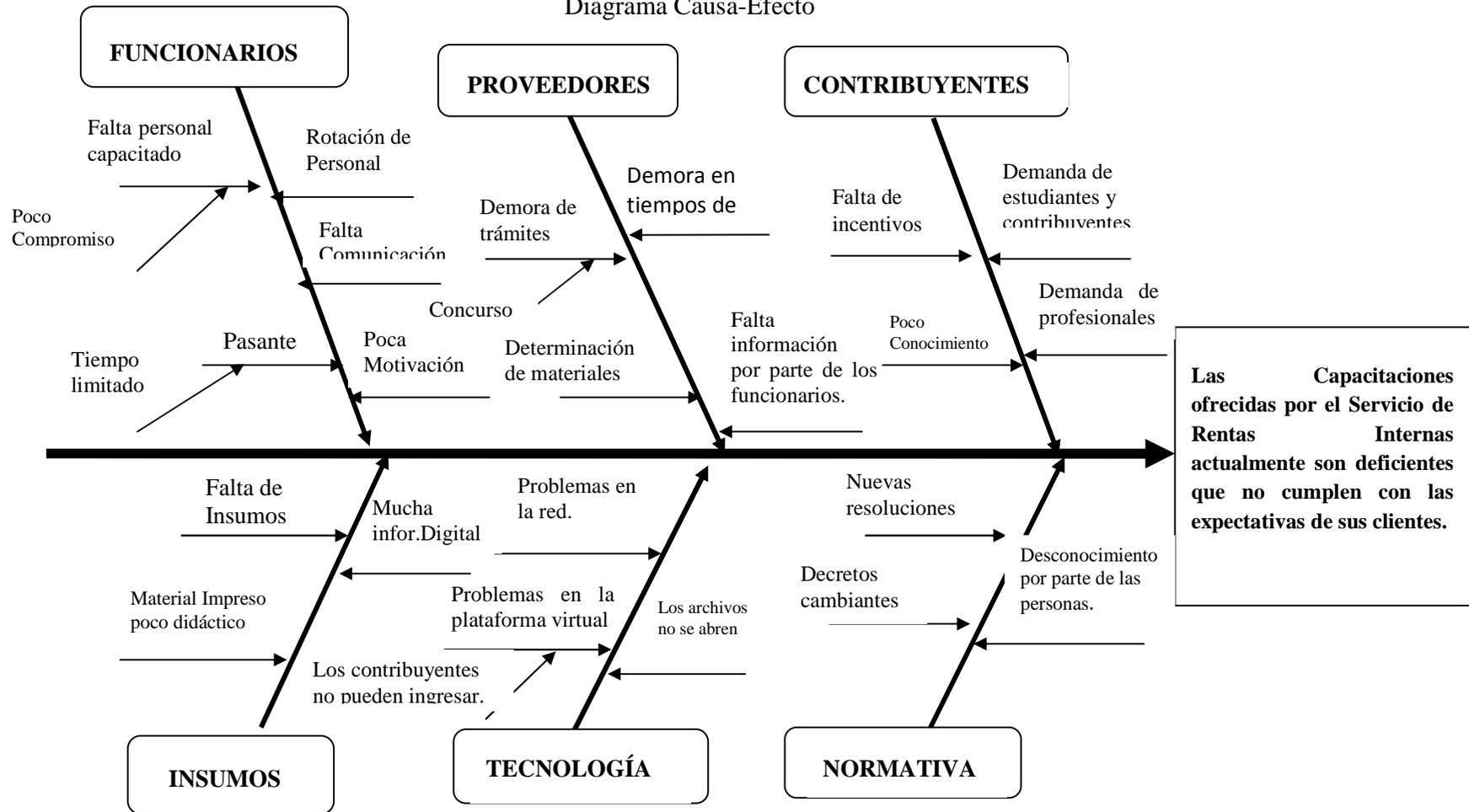
El diagrama de Ishikawa o espina de pescado, consiste en una representación gráfica en la que puede verse de manera horizontal una espina central, que es una línea donde se desprenden otras líneas usando la forma similar a un esqueleto de pescado, el cual está representado el problema principal a analizar, la misma que se escribe a su derecha; mientras las líneas inclinadas que se desprenden (espinas) son las causas que describen el problema planteado.

El diagrama representa todos aquellos factores que originan los problemas presentados, la segunda fase luego de la tormenta de ideas es la ponderación o valoración de estos factores a fin de centralizarse específicamente sobre los problemas principales, esta ponderación puede realizarse ya sea por la experiencia de quienes participan o por investigaciones que sustentan el valor asignado.

³¹ www.ishikawa.com-hml/definición.

2.8.1.1. Diagrama De Causa - Efecto De La Unidad De Capacitación Tributaria Del Sri.

GRÁFICO N° 13
Diagrama Causa-Efecto



2.8.2. Problemas encontrados.

El Sistema Tributario Ecuatoriano es administrado por el Servicio de Rentas Internas, donde la unidad de capacitación tributaria ocupa un lugar muy importante dentro de la cultura tributaria; ya que su desempeño principal es dar a conocer a la ciudadanía sus deberes, derechos y obligaciones tributarios con el fin de hacer cumplir la equidad tributaria entre los que conforman una nación.

Para que se logre la equidad tributaria entre todos se requiere de una correcta administración de los ingresos y egresos de cada uno de los ciudadanos, siendo necesario llevar una serie de procesos que le permita mejorar la recaudación de los impuestos.

Hoy en día se ha visto como muchos contribuyentes acuden a las agencias del Servicio de Rentas Internas en la región Pichincha para cumplir con sus obligaciones tributarias.

El Servicio de Rentas Internas ofrece capacitaciones que van dirigido a todos los contribuyentes sean estas personas naturales, sociedades e incluso ahora a los estudiantes, con el único fin de bajar las estadísticas de incumplimiento tributario por elusión y evasión de los impuestos fiscales.

La elusión consiste en el impuesto generado a pagar, que muchas veces son modificados de tal manera que se reduzca o elimine su deuda tributaria, siendo esto legal ante el SRI por los medios que el contribuyente utiliza para llegar a esto.

Resultando por el contrario la evasión o también llamado fraude fiscal ya que consiste en dejar de pagar sus impuestos de forma voluntaria y esto genera que el estado deje de percibir dichos ingresos fiscales.

En la actualidad muchos contribuyentes cometen estos errores, los cuales se dan por la falta de conocimiento o por no tener para pagar sus impuestos, y así también hay personas que siempre buscan enriquecerse ilícitamente.

Dentro del Área de Atención al Contribuyente en el Departamento de Servicios Tributarios del Servicio de Rentas Internas, existe inconformidad por parte de los que reciben la capacitación debiéndose a que muchas veces no cuentan con los materiales necesarios o la

información es desactualizada de los cuales son causantes de confusión y sanciones para los contribuyentes es así que dentro de la unidad de capacitación tributaria no se están cumpliendo con las expectativas de los contribuyentes, haciendo que se genere los siguientes problemas:

- Debido al mayor control que en la actualidad el Servicio de Rentas Internas está tomando, la demanda ha aumentado tanto en personas naturales, sociedades, personas naturales obligadas a llevar contabilidad, profesionales y los estudiantes de los terceros de bachillerato; por la alta demanda no cuentan con las instalaciones suficientes para capacitar a cada grupo, y esto provoca que el servicio no se pueda ofrecer a todos.
- Existe también una gran demanda de colegios que no pueden participar por falta de pasantes instructores quienes no cuentan con los recursos necesarios, y deciden abandonar el programa de capacitación.
- El Almacenamiento, la unidad de capacitación tributaria adquiere libros, guías tributarias, reglas y demás material de oficina, por tratarse de material voluminoso requiere de un amplio espacio, y que en la actualidad no cuentan con este ya que se almacena en una bodega compartida con los demás departamentos de la institución, el cuál es insuficiente para almacenar todos los materiales, siendo así que se tiene que almacenar parte de estos en el área de la unidad de capacitación tributaria.
- Por la alta demanda que hay a nivel profesional y estudiantes, el Servicio de Rentas Internas en la unidad de capacitación cuenta con una plataforma virtual totalmente desactualizada, la misma que es muy lenta para cargar o descargar los archivos, generando problemas para los pasantes instructores quienes son los que utilizan para preparar sus clases tributarias a impartir.
- Las capacitaciones que presta la unidad de capacitación día a día trabajan para compartir e impartir los conocimientos, pero debido a las constantes demoras que se dan en los procesos, muchos contribuyentes prefieren no tomar este servicio.

- Los cursos son de 35 alumnos como mínimo, por lo que ningún funcionario o pasante debe tener en su clase más de lo establecido, es así que muchos colegios prefieren retirarse del programa, porque los pasantes no son suficientes para cubrir la demanda. Esto provoca que haya falta de compromiso y falta de planificación.
- Por los constantes cambios y actualizaciones que ha tenido la página web del servicio de Rentas Internas, ha generado problemas en la plataforma virtual, ya que se consideran que las conexiones son muy frágiles, y esto ha generado insatisfacción a todos los usuarios.
- Las normativas son puntos clave que los funcionarios deben usar al momento de que capacitan a una persona puesto que todo los servicios tributarios que ellos deben saber está basado y sustentado en leyes y reglamentos derogados y aprobados por la asamblea constitucional conjuntamente con el presidente, y esto es causa de confusiones tanto para el expositor como para quienes reciben la clase, debido a que constantemente ellos están cambiando las leyes y buscando nuevas reformas, decretos y resoluciones haciendo que los conocimientos ya adquiridos se anulen, lo que es muy complicado que los contribuyentes de edad adulta les sea más difícil captar, mientras que para los estudiantes estas leyes y demás sean causantes de confusión y desanimo por la falta de conocimiento.

La propuesta de un plan para el mejoramiento integral a esta unidad, permitirá llevar a cabo un control óptimo de las constantes capacitaciones que se realice, y así aprovechar al máximo sus recursos, con la finalidad de eliminar todos esos inconvenientes; y así ofrecer un buen servicio.

2.9. Análisis externo.

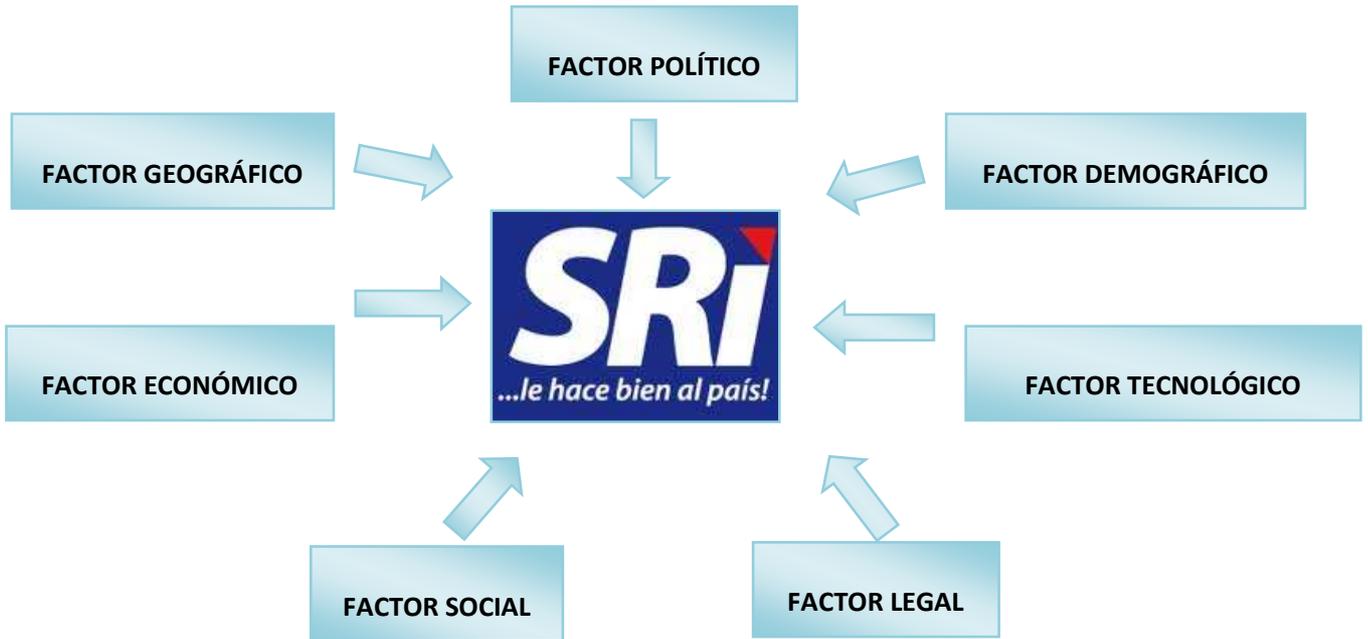
Comprende el entorno de las actividades que le rodean al Servicio de Rentas Internas, sobre las cuales no se puede ejercer ningún control; y en el que se enfoca principalmente las fuerzas donde se producen las oportunidades y las amenazas.

Realizar un análisis externo es una herramienta de gran utilidad, porque encontramos los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos y legales que nos permitirá evaluar el mercado objetivo.

2.9.1. Macro ambiente

GRÁFICO N°14

Factores Externos.



2.9.1.2. Ambiente Demográfico.

El ambiente demográfico es muy importante en el marketing, ya que por medio de esta podemos estudiar los cambios de composición de la población bajo las condiciones étnicas, sociales y demás aspectos.

- **Costumbres**

En la actualidad todos los ciudadanos tienen costumbres buenas y malas, debido a que cada persona tiene actitudes y pensamientos diferentes; todas las actitudes buenas que cada persona realice tiene la aprobación de la sociedad y así mismo todo lo negativo es señalado y condenado por la misma.

- **Distribución por edad**

Esta variable se considera importante ya que por medio de ella podemos conocer el mercado al cual nos estamos enfocando; el mismo que para el Servicio de Rentas Internas se toma en cuenta a personas de ambos sexos y edades desde los 10 años para ofrecerles capacitaciones e incentivarles a una nueva cultura tributaria.

- **Estructura**

La clasificación de los habitantes de un determinado sector como es Quito está dado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos que realizó el último censo ecuatoriano, el 28 de noviembre del 2010; los datos que se reflejan a continuación esta solo la población de Quito teniendo un total de 2'239.191 habitantes hasta el año 2010.

Como se muestra en la tabla N° 6. El censo realizado a la Población del Distrito Metropolitano de Quito hace más de cincuenta años, y para el año 2010 se obtuvo una población de 2.239.191 habitantes.

TABLA N° 6

Población según los censos decenales del instituto nacional de estadística y censos (INEC)

Censo Nacional	Ciudad Quito (sólo parroquias urbanas)	Población del "Distrito Metropolitano" (Quito)
	Población	
25/11/1990	1.100.847	1.409.845
25/11/2001	1.399.378	1.839.853
28/11/2010	1.607.734	2.239.191

Fuente: INEC Distrito Metropolitano de Quito.

La población étnica de la ciudad es marcada por un aspecto diverso, por el hecho de las diversas etnias que conviven en la misma ciudad, mayormente conviven personas de raza blanca junto a la mestiza e indígena y entre otras.

- **Niveles de Educación**

Son los diferentes grados o niveles de estudio que las personas adquieren durante su ciclo de vida, así tenemos Preescolar, Básica primaria, Secundaria, Curso Técnico, Tecnológico, Estudios Universitarios, Posgrados, Magister, etc. Los mismos que cada persona de acuerdo a su alcance económico determina estudiar.

- **Población**

Está conformado por grupos de personas u organismos de una especie particular que viven en un área geográfica o espacio, y cuyo número se determina normalmente por un censo.

- **Tasa de Crecimiento de la Población**

Es el aumento de la población de un país en un periodo determinado, generalmente es un año, expresado como porcentaje de la población al comenzar el periodo.

Como se muestra en la tabla N° 7, se presenta información sobre la población de Quito y a nivel Nacional, dividido por género y la tasa de crecimiento demográfico que varía cada año.

TABLA N° 7

Cuadro estadístico de la población y crecimiento demográfico
(Número de Habitantes y Tasas)

Año	Hombres	Mujeres	Total	Crecimiento	Total Nacional	Quito %
2001	894.495	946.705	1.841.200	3,0%	12.480.000	14,8%
2002	923.804	976.128	1.899.932	3,2%	12.661.000	15,0%
2003	953.114	1.005.551	1.958.665	3,1%	12.843.000	15,3%
2004	982.423	1.034.975	2.017.398	3,0%	13.027.000	15,5%
2005	1.011.732	1.064.398	2.076.130	2,9%	13.215.000	15,7%

Fuente: INEC, Distrito Metropolitano de Quito.

- **Territorio**

Es el lugar de residencia de las personas que puede globalizarse o desagregarse, por lo que se ha tomado a todas las parroquias urbanas de Quito.

En la Tabla N° 8, se muestra como esta divide las parroquias de la ciudad de Quito, para que tenga una mejor planificación territorial.

Quito esta dividido en Norte, Centro, Sur y Valles.

TABLA N° 8

Parroquias De La Ciudad De Quito.

Parroquias de la Ciudad de Quito		
Belisario Quevedo	el Inca	Magdalena
Carcelén	Guamaní	Mariscal Sucre
Centro Histórico	Iñaquito	Ponceano
Chilibulo	Itchimbía	Puengasí
Chillo Gallo	Jipijapa	Quitumbe
Chimbacalle	Keneddy	Rumipamba
Cochapamba	La Argelia	San Bartolo
Comité del Pueblo	La Ecuatoriana	San Juan
Concepción	La Ferroviaria	Solanda
Cotocollao	La Libertad	Turubamba
El condado	La Mena	

Fuente: Base de Datos del Distrito Metropolitano de Quito //2010

Para el Servicio de rentas Internas el ambiente demográfico es un factor muy importante a considerar debido que su principal objetivo es que toda la ciudadanía cumpla con sus obligaciones tributarios; es por ello que pensando en esto; la entidad cuenta con establecimientos en casi todas las parroquias, con el fin de brindarle a los contribuyentes un mejor servicio.

Es así que esta entidad buscando fomentar la cultura tributaria, toma en consideración la tasa de crecimiento y la educación que cada uno de las personas toman a elección, la misma que en la actualidad capacita a todas las personas sin importar el sexo, raza o estabilidad económica, donde su principal objetivo es que la cultura tributaria se extienda y de esta manera mejores los sistemas de recaudación.

2.9.1.3. Ambiente Social.

“El ambiente social está constituido por las instituciones y otras fuerzas que influyen en los valores básicos, percepciones, preferencias y comportamiento de la sociedad”³²

La sociedad crece en un entorno donde se refleja sus creencias, valores, actitudes y estilos de vida que interactúan para poder alcanzar metas tanto individuales o grupales.

Para el Servicio de Rentas Internas es muy importante conocer este entorno ya que la cultura que adopta cada persona dependerá de cómo maneja su estilo de vida en cuanto a sus responsabilidades e intereses y obligaciones, la misma que sirve como indicadores del manejo tributario dentro de la sociedad.

En estos últimos años el área de capacitaciones ha estado trabajando por generar una nueva cultura tributaria la cual fomenta los valores para ser equitativos, responsables y honestos.

La misma que ha sido preferida y escogida por los contribuyentes dentro de la sociedad debido a que todos los servicios ofrecidos son gratuitos; con el fin de que la institución conozca a fondo el estilo de vida de los contribuyentes para ser frente a los constantes cambios que se da en el entorno como son la globalización económica y la incorporación de nuevas tecnologías.

Por esta razón la sociedad vive una constante transformación; donde el objetivo principal es controlar el cumplimiento voluntario de los pagos tributarios de cada contribuyente, haciendo que sus obligaciones se vuelvan parte de su estilo de vida, de su conducta y del medio en donde se desempeñan socialmente.

Pobreza y Desempleo

La población ecuatoriana en la actualidad se encuentra en el 5.52% en la tasa de desempleo, donde se ubica dentro de los límites potenciales debido a la falta de actividad económica que sufre el país por las crisis monetarias y de producción que han sucedido en años atrás.³³

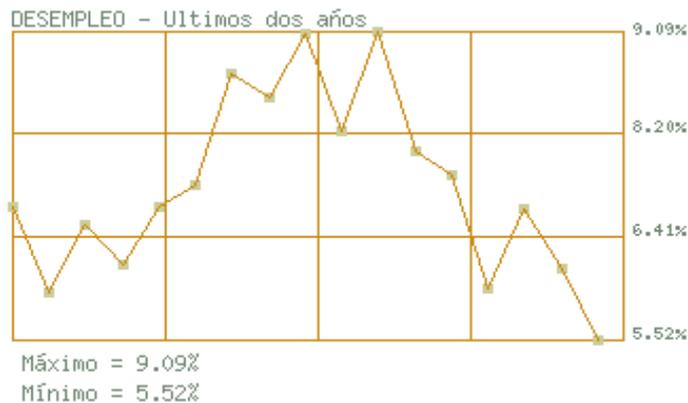
³² KOTLER, Philip. Fundamentos De Mercadotecnia, Edición Prentice México 1991 pág. 14

³³ www.bancocentral.gob.ec//tasa_de_desemple_2010

Una de las principales consecuencias de que no haya mayor actividad comercial en el país es por el desempleo y sobretodo se da en el área de producción.

El desempleo conlleva muchos costos, aflicción humana, pérdida de la dignidad y demás pérdida de valores y principios; por tal motivo el desempleo es un factor importante dentro de las estadísticas. Como se puede observar en el Gráfico N° 16, muestra el porcentaje de desempleo más alto en el año 2010 que se presentó con el 9.09% ocasionando variaciones en el desarrollo económico a nivel laboral y empresarial; al año siguiente se obtuvo un mínimo del 5.52% que actualmente representa el menor porcentaje de meses y años anteriores como se puede ver en la Tabla N° 9 la misma que refleja los porcentajes trimestrales de los últimos cinco años; de manera que toda la actividad económica global está constantemente presentando fluctuaciones que se conoce como recesiones y expansiones, haciendo que las industrias dejen de producir por escases de mano de obra o por mano de obra de muy alto costo.

GRÁFICO N° 16
Tasa De Desempleo



Fuente: Base de Datos del Banco Central del Ecuador 2011

TABLA N ° 9

Tabla de porcentaje de la tasa de desempleo de los últimos 5 años.

FECHA	VALOR
Septiembre-30-2011	5.52 %
Junio-30-2011	6.36 %
Marzo-31-2011	7.04 %
Diciembre-31-2010	6.11 %
Septiembre-30-2010	7.44 %
Junio-30-2010	7.71 %
Marzo-31-2010	9.09 %
Diciembre-31-2009	7.93 %
Septiembre-30-2009	9.06 %
Junio-30-2009	8.34 %
Marzo-31-2009	8.60 %
Diciembre-31-2008	7.31 %
Septiembre-30-2008	7.06 %
Junio-30-2008	6.39 %
Marzo-31-2008	6.86 %
Diciembre-31-2007	6.07 %
Septiembre-30-2007	7.06 %

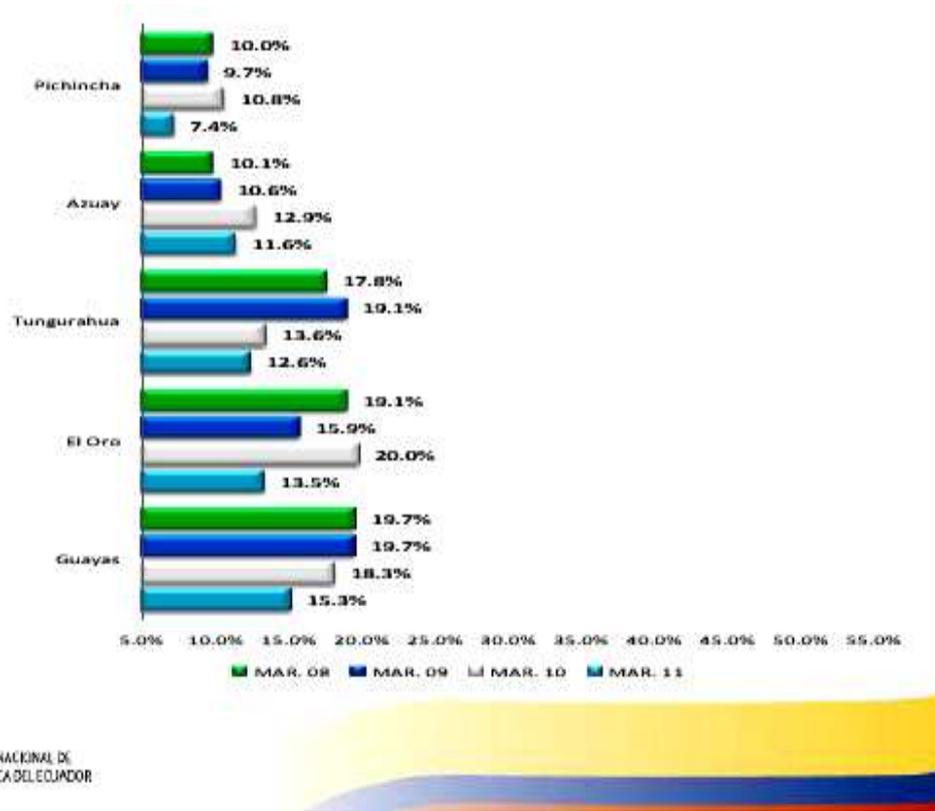
Fuente: Base de Datos del Banco Central del Ecuador 2011

Debido a estos porcentajes, en la actualidad el INEC está realizando investigaciones en 5 provincias del país y dentro de ellas tenemos a la provincia de Pichincha, la cual se realiza de manera mensual en 4000 hogares; donde dicha investigación arroja un análisis de los indicadores de pobreza relacionados con el mercado laboral.

Como se observa en el Gráfico N° 17 En marzo 2011, de las cinco provincias analizadas tenemos a Pichincha con el 10.0% de una población económicamente activa en marzo 2008, mientras que en marzo 2009 baja un 0.3% generando fluctuaciones altas en la economía de la población, y principalmente en marzo 2011 se caracterizó por bajar rápidamente al 7,4%; lo que significa que la pobreza y el desempleo aumente.

GRÁFICO N° 17

Población Económicamente Activa (PEA)

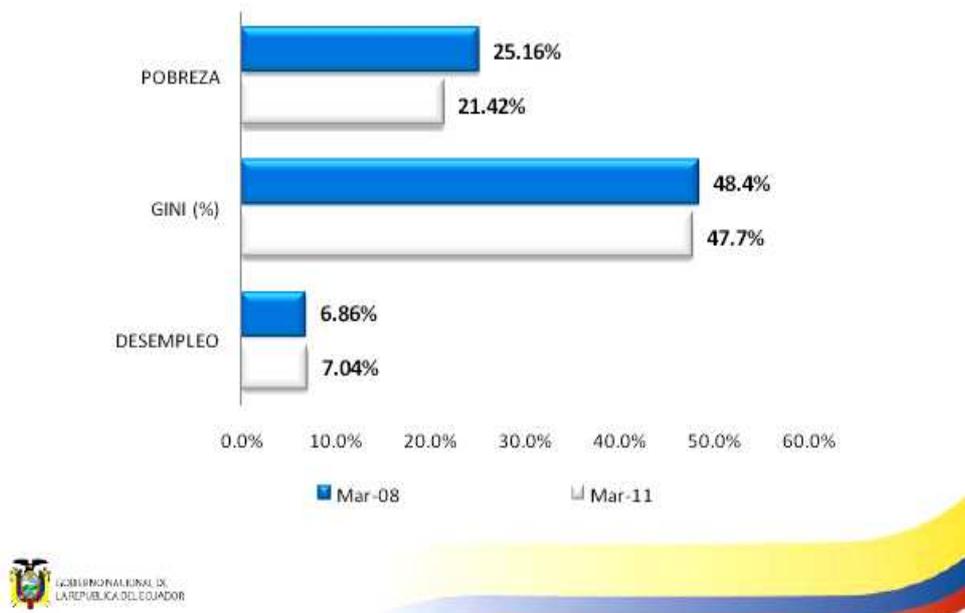


Fuente: www.inec.gob.ec/estadisticas.

Para el estado ecuatoriano es muy importante tomar en cuenta los tres indicadores para la economía de un país, como se muestra en el Gráfico N° 18 que está representado por la Pobreza con el 21.42% al año 2011, GINI con el 47.7% al año 2011 y el Desempleo que se refleja al año 2011 un alza del 0,18% dato que se muestra trimestralmente, la misma que a comparación de otros años se mantiene.

GRÁFICO N° 18

Indicadores de la Población Económicamente Inactiva.



Fuente: www.inec.gob.ec/estadisticas

Debido a que el desempleo es una variable muy cambiante; el Servicio de Rentas Internas busca brindar estabilidad a toda la ciudadanía generando desarrollo económico y social a través de mejoras tributarias, ya que se caracteriza por tener y obtener personal calificado que busca cumplir los objetivos institucionales.

2.9.1.4. Ambiente Político.

“Los procesos políticos legales de la sociedad afectan considerablemente el comportamiento de un establecimiento organizacional; ya que alrededor de ellos se manejan leyes decretadas por el gobierno y grupos de presión. Las leyes de protección al consumidor, las normas sanitarias, las normas ISO, las organizaciones de defensa del

consumidor siempre están poniendo mayor énfasis en la ética profesional dentro de la empresa y si cumplen satisfactoriamente las necesidades de sus cliente”³⁴

Asamblea Constituyente

El Gobierno Nacional a través de la Asamblea Constituyente la cual fue aceptada por la mayoría de los ecuatorianos a través de una consulta popular la misma que reflejó excelentes resultados para el partido del Gobierno “Alianza País”; algunos de los aspectos a tratar es el de la creación de nuevas leyes, reglamentos y demás derogaciones que servirán de apoyo con el fin de recaudar más dinero para las nuevas obras planificadas a futuro de este gobierno.

La Estabilidad y Riesgos Políticos

Para el Ecuador la estabilidad siempre fue un sueño ya que todo el problema económico comienza desde muchos años atrás; así tenemos que desde el año 1997 la caída del presidente Bucaram marcó el inicio de una época de constante inestabilidad política, ya que ningún presidente elegido democráticamente ha terminado su mandato, a pesar de todo, el Ecuador ha demostrado aun en la crisis del 1999 un crecimiento económico; y sobre todo en la última década se ha triplicado las exportaciones de los productos no tradicionales la misma que ha permitido competir en la economía global generando una plataforma mínima de estabilidad hasta la actualidad.

Actualmente nuestro país cuenta con una estabilidad política y las decisiones que debe implantar el gobierno, influye sobre la forma de llevar a cabo la marcha de la empresa, por lo que si hay una buena legislación será la clave para el buen funcionamiento y desarrollo del país.

Una estabilidad política adecuada permitirá que personas o empresas deseen invertir, ocasionando un mayor crecimiento entre los ofertantes y demandantes; con el fin de que haya un incremento en los índices económicos.

³⁴ www.gestión_estratégica_negocios.com

Fondo Monetario Internacional (FMI)

El FMI es una organización internacional que agrupa a 185 países. Es una institución que procura mantener la estabilidad de los tipos de cambio entre las distintas monedas y suministra la liquidez necesaria a los países miembros.

El Fondo Monetario Internacional se convirtió como prestamista de fondos destinados a resolver la carencia de divisas, así también como suministrador de asistencia técnica sobre las políticas más adecuadas para salir de la crisis y como elemento restaurador de la confianza a través de las actuaciones ya mencionadas anteriormente. Debido a que algunos países en la actualidad han decidido dejar de contar con esta ayuda para pedírsela a países amigos.

La condicionalidad del FMI ha evolucionado en los últimos años en respuesta a determinadas críticas formuladas a sus actuaciones, sobre todo durante la crisis asiática de 1997, que fueron juzgadas como inapropiadas por causar una recesión innecesaria en algunos de los países afectados; es por ello que el FMI en el 2002 adoptó nuevas directrices en material de condicional, que incorporan un planteamiento más flexible a la hora de adaptar las políticas para cada país miembro.

El Fondo Monetario Internacional constantemente está trabajando por la reducción del riesgo país de los miembros que actualmente son considerados emergentes. En estos últimos cinco años a reflejado el número de mejoras de rating soberano, donde en el 2006, las mejoras representan el 72,7% bajando así en los últimos once meses del 2007 al 12,9% mejorando a corto plazo a las rebajas del rating y entre ellas contamos a Ecuador con una perspectiva positiva, y las razones para que sean favorables es el comportamiento de sus principales parámetros macroeconómicos, principalmente la tasa de crecimiento, el saldo de la balanza por cuenta corriente y la deuda pública sobre el PIB.³⁵

³⁵ www.cordinación_macroecónomica.com

En Latinoamérica hubo un crecimiento económico del 5% en promedio entre el PIB real, la Inflación y este crecimiento se refleja en los superávits por cuenta corriente como se detalla en la tabla 7.³⁶

Las perspectivas de la región son buenas, aunque sus debilidades pueden dificultar la continuidad, especialmente si los gobiernos ceden a la atención de políticas populistas que puedan revertir las mejoras realizadas en la corrección de los desequilibrios macroeconómicos.

Globalización

Es el proceso que consiste en la creciente integración de las distintas economías nacionales en un único mercado mundial. Es considerar al mundo como mercado, fuente de insumos y espacio de acción, tanto para la producción como para la adquisición y la comercialización de productos.

Por todas estas razones el Estado es una institución que ve el bienestar de la sociedad que garantiza la justicia y el orden en las relaciones entre sus miembros. Ya que este es el encargado de suministrar determinados bienes y servicios que por sus características no son provistos por el sector privado, o que por sus costos no pueden acceder toda la población así tenemos a la defensa, policía, relaciones exteriores, infraestructura básica y servicios que la sociedad ha decidido financiar a la educación, salud y seguridad social.

Sin dejar el espacio para que se desenvuelva el sector privado, respetando las actividades entre todas las leyes y reglamentos.

De esta manera nace el Servicio de Rentas Internas en 1997 en el ámbito de la mayor crisis económica y financiera registrada en la vida del país convirtiéndose en el principal recaudador, el mismo que provee al estado con los valores recaudados para que ellos manejen equitativamente a todas las necesidades que se presentan en la sociedad; y tenemos también lo que el Estado maneja como Política Fiscal.

³⁶ FMI. World Economic Outlook, October 2007

Política Fiscal

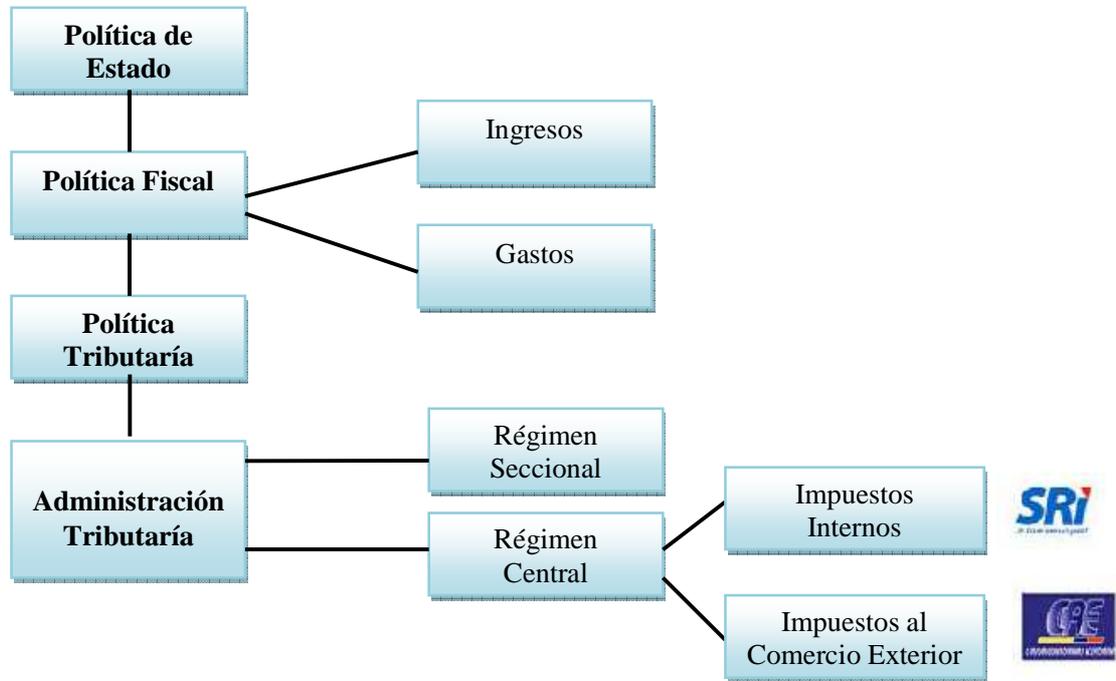
Son las decisiones relacionadas con los ingresos y gastos públicos que genera un país. El mismo que debe mantener una estructura de ingresos estables, fundamentados en los tributos; ya que los impuestos recaudados ayudan a financiar las actividades del Estado, así mismo ayudan a ejecutar los proyectos de beneficio social e intervienen en la producción de bienes y en la prestación de servicios; donde su principal ventaja s los ingresos petroleros para su sostenibilidad en el mediano plazo, debido a que no dependen de los precios internacionales.

Dentro de la política fiscal, por el lado de los ingresos tributarios el estado le define como la política tributaria.

En el gráfico N° 19 se muestra el esquema de ubicación del SRI donde la política fiscal se fundamenta en cinco propósitos primarios, que son: producción, empleo, integración, equidad y confianza; los mismos que se han vuelto dominantes en el debate de estos últimos años para un mejor desarrollo político y económico, también encontramos a la Administración Tributaria que se encuentra dividida en Régimen Seccional y Régimen Central en cual se manejan impuestos internos y del comercio exterior.

GRÁFICO N° 19

Esquema de ubicación del SRI en el entorno de la Política Fiscal.



Fuente: Administración Tributaria del SRI.

Política Tributaria

Se describe como el conjunto de impuestos, tasas, contribuciones y procedimientos operativos, que debe cumplir la sociedad para financiar la actividad del Estado.

Las entidades ejecutoras de las normas contenidas en la política tributaria, se denominan Administraciones tributarias.

En Ecuador operan varias Administraciones Tributarias:

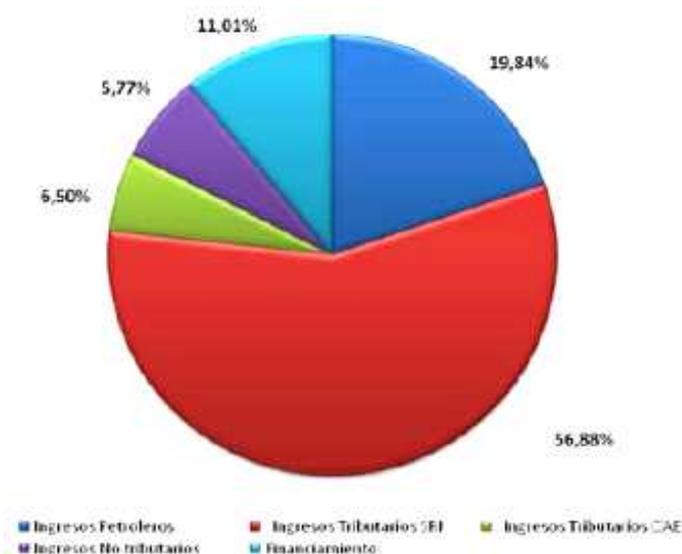
- El Servicio de Rentas Internas (SRI) que administra los impuestos internos.
- La Corporación Aduanera Ecuatoriana (CAE), que administra los impuestos al comercio exterior; y,
- Los organismos del régimen seccional (Municipios), que administran principalmente tasas y contribuciones especiales.

Como se muestra en el Gráfico N° 20 los ingresos tributarios representan un 56.88% lo que significa que más de la mitad del dinero que recibe el estado es proveniente de la ciudadanía que aporta puntualmente sus impuestos, de igual forma los ingresos tributarios CAE está representado por el 6.50%; el mismo que es un porcentaje bajo, de esta manera podemos determinar claramente que dentro del territorio nacional los mayores ingresos tributarios son recaudados de manera mensual y a la vez anual a cada individuo que de acuerdo a la actividad económica pagan sus impuestos.

Dentro del gráfico también podemos determinar que son porcentajes muy pequeños los que representan como ingresos, y así tenemos a los ingresos petroleros con el 19.89% que son por la venta de barriles de crudo y así también sus derivados, los ingresos no tributarios representado por el 5.77% que son los productos vendidos como las flores, frutas y mariscos; las fuentes de financiamiento donde los bancos para poder solventarse realizan transacciones internacionales ya que ellos son los principales proveedores de dinero para las personas.

GRÁFICO N° 20

Participaciones En El Total De Los Ingresos En La Procuraduría General Del Estado Año 2009.



Fuente: Administración Tributaria del SRI

2.9.1.5. Ambiente Económico.

El factor económico es importante en el desarrollo del país, por cuando incide en la toma de decisiones, en la capacidad productiva, así mismo en el tamaño y atractivo de los mercados que esta atiende y sobre todo en la capacidad de atenderlos de manera rentable.

- **Inflación**

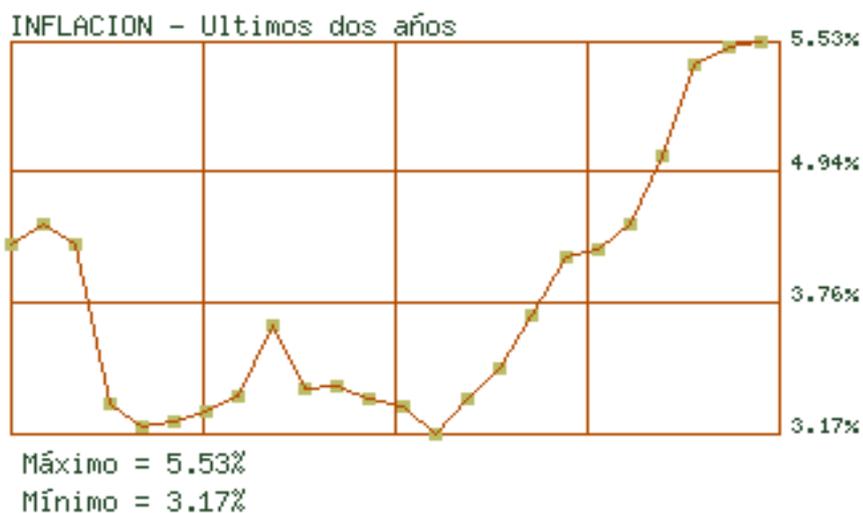
Es un desequilibrio económico que se caracteriza por la subida general de los precios lo que se provoca la excesiva emisión de billetes de banco, la misma que representa un déficit presupuestario.

Al haber inflación generamos mayor circulación de papel moneda lo que significa que estamos sobrepasando el límite de la cantidad de oro que lo respalda.

La inflación se puede dar porque el Estado financia su gasto público a través de la creación de más dinero, la cual al no tener respaldo pierde valor y por lo tanto disminuye su poder adquisitivo logrando de esta forma que las cosas cueste mucho más.

GRÁFICO N° 21

Tasa de Inflación



Fuente: Datos Estadísticos del Banco Central del Ecuador Año 2011

TABLA N° 10

Tasa De Inflación

FECHA	VALOR
Noviembre-30-2011	5.53 %
Octubre-31-2011	5.50 %
Septiembre-30-2011	5.39 %
Agosto-31-2011	4.84 %
Julio-31-2011	4.44 %
Junio-30-2011	4.28 %
Mayo-31-2011	4.23 %
Abril-30-2011	3.88 %
Marzo-31-2011	3.57 %
Febrero-28-2011	3.39 %

Enero-31-2011	3.17 %
Diciembre-31-2010	3.33 %
Noviembre-30-2010	3.39 %
Octubre-31-2010	3.46 %
Septiembre-30-2010	3.44 %
Agosto-31-2010	3.82 %
Julio-31-2010	3.40 %
Junio-30-2010	3.30 %
Mayo-31-2010	3.24 %
Abril-30-2010	3.21 %
Marzo-31-2010	3.35 %
Febrero-28-2010	4.31 %
Enero-31-2010	4.44 %
Diciembre-31-2009	4.31 %

Fuente: Banco Central del Ecuador año 2011.

Como se puede observar en el Gráfico N° 21 la mayor inflación anual se dio en noviembre del 2011teniendo el 5.53%, siendo este porcentaje el máximo entre las constantes fluctuaciones que se han venido dando y cómo se puede ver en la tabla N° 10 la inflación mensual de diciembre del 2009 hasta noviembre del 2011 ha sufrido variaciones, los mismos que dentro del 2011 bajo llegando a un mínimo del 3.17% representando el más bajo de todos los años pero como estos porcentajes están sujetas a constates cambios hasta la actualidad han estado aumentado en un 0.21% mas mensualmente; afectando a los alimentos y bebidas con el 4.1%, prendas de vestir y calzado con el 4.2%, restaurantes y hoteles con el 6%;³⁷. De tal manera esta incidencia se refiere a la contribución de cada componente del índice al precio del consumidor relacionado la inflación en puntos porcentuales que comprenden a los productos de primera necesidad y productos suntuarios; sin embargo la estabilidad de los precios está condicionado por el incremento de los precios de la materia prima a nivel internacional y por la depreciación del dólar.

³⁷ Datos Instituto Nacional del Estadísticas y Censos en temas de Inflación año 2011.

- **Tasas de Interés**

Existen dos tipos de tasas de interés:

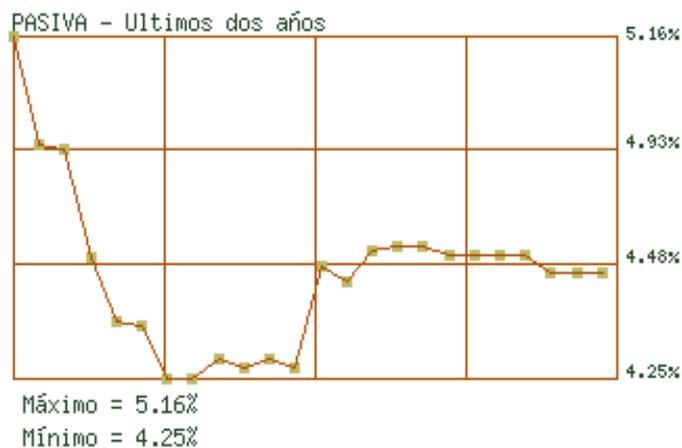
Tasa Pasiva o de Captación

Es la que pagan los intermediarios financieros a los oferentes de los recursos por el dinero captado.

La tasa de captación tiene un comportamiento alcista ya que estas se desenvuelven en un escenario de ligeros incrementos en el corto plazo.

GRÁFICO N° 22

Tasa Pasiva



Fuente: Banco Central del Ecuador

Como se ve en el Gráfico N° 22 la tasa pasiva se encuentra en un máximo del 5.16% y un mínimo del 4.25% el mismo que los banco a nivel nacional pagan a cada cuenta ahorrista de forma mensual por los valores depositados, siendo que todo el sistema bancario es regulado por la súper intendencia de compañías, los bancos demuestran a sus cliente la eficiencia, solvencia y confianza en el manejo del dinero que les son entregados.

De esta manera los bancos tienen varios sujetos que regulan y controlan que se cumplan lo establecido en la tasa pasiva como es el de controlar y fortalecer la actividad bancaria que

cada persona realiza como son los depósitos, fomentando el incentivo al ahorro, proporcionando cajas de seguridad y las pólizas de acumulación denominados pasivos con el fin de salvaguardar la economía de todos.

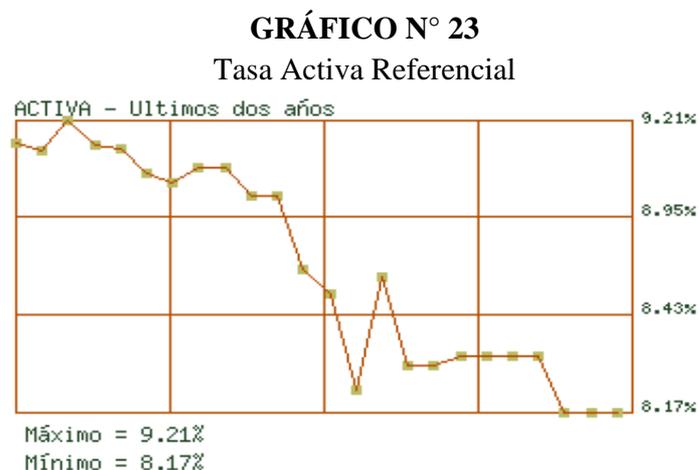
Tasa Activa o de Colocación

Esta siempre es mayor porque a diferencia con la tasa de captación es la que permite al intermediario financiero cubrir los costos administrativos, dejando además una utilidad. La diferencia entre la tasa activa y la pasiva se llama margen de intermediación.

La tasa de interés activa es una variable clave en la economía ya que indica el costo de financiamiento de las empresas.

La tasa activa está compuesta por el costo de los fondos (Bono del Tesoro Americano + Riesgo País + Riesgo de devaluación) mas el riesgo propiamente de un préstamo como es (riesgo de default por parte de la empresa + riesgo de liquidez, producto de una inesperada extracción de depósitos + costos administrativos del banco para conceder créditos). Por lo tanto, la tasa de interés activa puede describirse como:

(Activa) = T-Bill + Riesgo devaluación + Riesgo país + otros tipos de riesgo



Fuente: Banco Central del Ecuador

Como se ve en Gráfico N° 23 la tasa activa siempre se ha caracterizado por ser un porcentaje más alto que el de la tasa pasiva llegando a estar en un máximo del 9.21% y en diciembre del 2011 estuvo en el mínimo del 8.17%, porcentaje que cada cliente debe

cancelar al banco, esto se debe que las funciones básicas de las entidades bancarias es de transformar los depósitos en inversión para que influya en el crecimiento económico; proceso que se realiza a través de la intermediación entre el dinero depositado y los créditos concedidos a fin de convertirse en el único sector que gana por esa diferencia que se denomina riesgo de liquidez; el mismo que es indispensable para el funcionamiento de los bancos dentro de la economía

A su vez para salvaguardar los fondos de sus clientes cobran una serie de comisiones que también se aplican a los distintos servicios que los bancos ofrecen como hoy en la actualidad son las tarjetas de créditos, pagos por débitos automáticos y entre otros.

Riesgo País

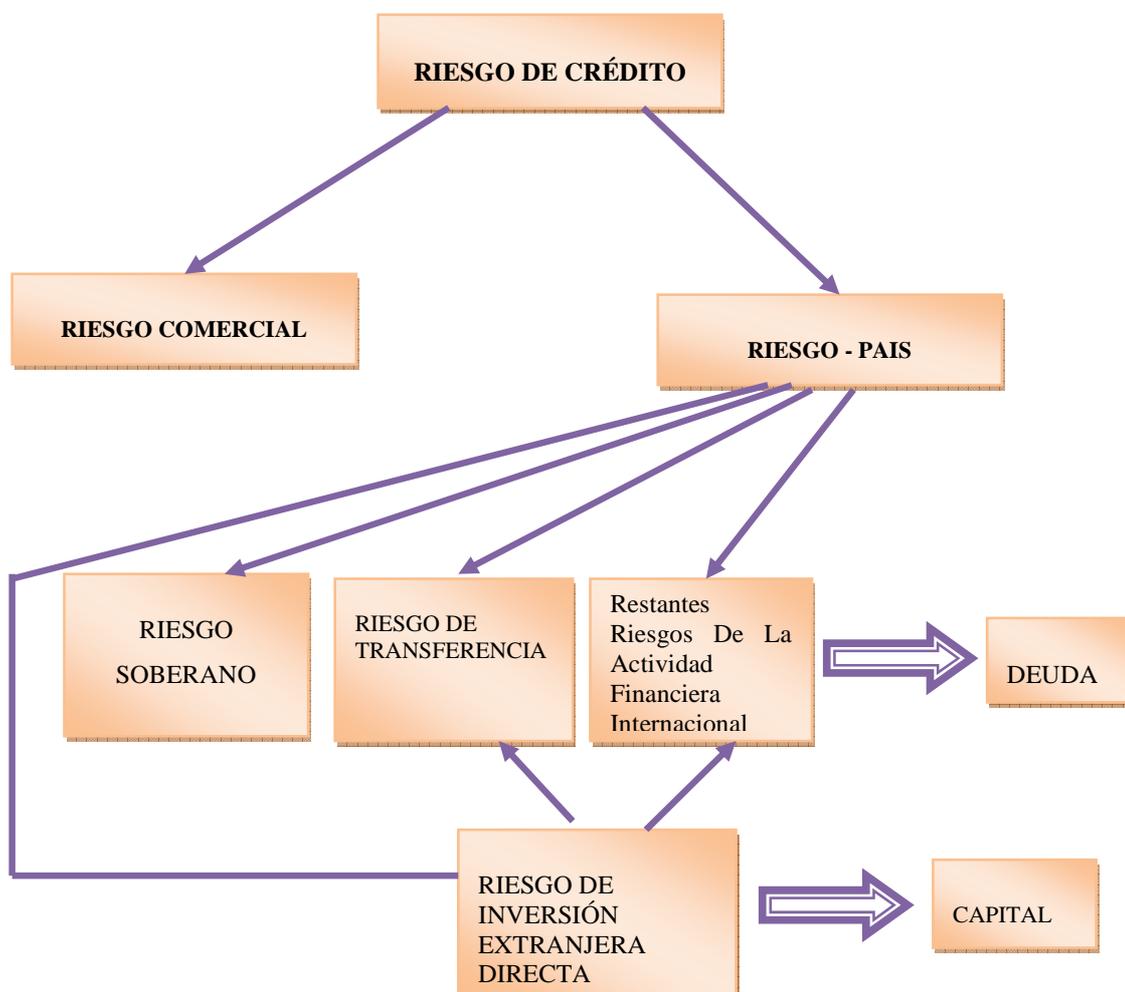
Concepto.- el Riesgo País es un índice denominado Emerging Markets Bond Index Plus (EMBI+), el cual mide el riesgo soberano de un país; en la probabilidad de que se produzca una pérdida financiera por circunstancias macroeconómicas, políticas o sociales en un determinado país.

La tasa de interés para otorgamiento de créditos a Ecuador debe sumar 15.10 puntos porcentuales a los papeles emitidos por el Gobierno de los Estados Unidos.³⁸

³⁸ Introducción al Riesgo País en Global Economic Prospects 2006.

GRÁFICO N° 24

Esquema De La Clasificación Del Riesgo País



Fuente: Introducción al Riesgo País 2008 por Rafael Correa Delgado

Como se observa en el Gráfico N° 24 el riesgo país se mide por el nivel de crédito que cada país obtiene y que debido a circunstancias ajenas a la situación de solvencia o liquidez manejan por muchos años. El riesgo país abarca a la deuda soberana que es la carencia o insuficiencia de divisas, por tal razón existe el riesgo de transferencia el mismo que da lugar a las devaluaciones generando un aumento cada vez más alto y afectando al pago de la deuda soberana.

Mientras estos generan deuda hay el riesgo de inversión extranjera directa que genera capital; que comprende en el pago de los dividendos y los productos de las inversiones y cuando un país tiene un elevado nivel de riesgo-país puede contar con este para mejorar los niveles económicos del país.

Los Aranceles

Son derechos de aduanas en el que exigen el pago de una cantidad determinada de bienes importados y estos se caracterizan por denominarse unidades de peso o unidades de volumen, los mismos que son calculados en base a porcentajes del valor que cuesta cada bien y en la actualidad se utiliza para determinar dichos valores.

Los ingresos arancelarios en el primer semestre del 2010 aumento al 48.3%, generando USD 562 millones, es decir, USD 183,1 millones más que en el periodo 2009; este aumento se dio por la vigencia de las importaciones.³⁹

TABLA N° 11

Recaudaciones Arancelarias

Recaudaciones Arancelarias

Enero – Junio

Impuesto/ Periodo	MILLONES DE USD			Variación t/t-4		
	ene-jun 2008	ene-jun 2009	ene-jun 2010	ene-jun 2008	ene-jun 2009	ene-jun 2010
IVA	797	624	800	20%	-22%	28%
AD.VALOREM	394	341	387	18%	-13%	14%
ICE	68	49	63	106%	-28%	30%
OTROS*	41	111	213	22%	171%	91%
TOTAL	1.300	1.125	1.464	22%	-13%	25%

Fuente: Corporación Aduanera Ecuatoriana

Como se ve en la Tabla N° 11 las recaudaciones arancelarias muestra las medidas de salvaguardia que el estado toma para obtener ingresos, y en el primer semestre del año 2010 hubo un aumento del 25% de las recaudaciones totales. El crecimiento del rubro otros para los aranceles es del 91% el mismo que se dio por las medida de protección a los pagos de impuestos específicos y tasas por otros servicios aduaneros.

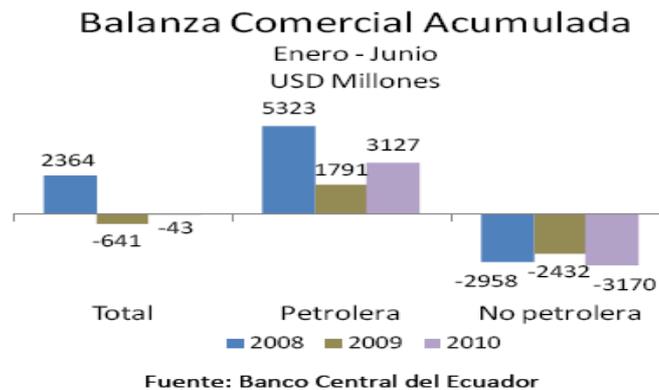
³⁹ Informe de desempeño económico 2010// versión final.

Balanza Comercial

La balanza comercial de un país es el resumen de todas las transacciones económicas que tiene con el resto del mundo, es la diferencia entre el total de las exportaciones menos el total de las importaciones dentro de un mercado de divisas que genera expectativas en el tipo de cambio.

GRÁFICO N° 25

Balanza Comercial Acumulada



Como se muestra en el Gráfico N° 25 la balanza comercial en el primer semestre del 2010 presenta un déficit de USD 43 millones aunque es inferior al del año 2009, el déficit petrolero es el más grande de los últimos tres años. La balanza comercial petrolera se muestra positiva y alcanzó USD 3127 millones en los primeros seis meses del año, y este se debe por el aumento de los precios del barril del petróleo crudo y sus derivados.

Derechos

Dentro de un territorio nacional, todas las personas naturales o jurídicas tienen derechos y obligaciones frente a un ente público. Es quien está obligado a soportar patrimonialmente el pago de los tributos como son los impuestos, tasas o contribuciones especiales, con el fin de financiar al Estado.

Dividendo en efectivo

Fracción de las utilidades que se reparte entre los accionistas, en relación con las acciones que cada uno posee.

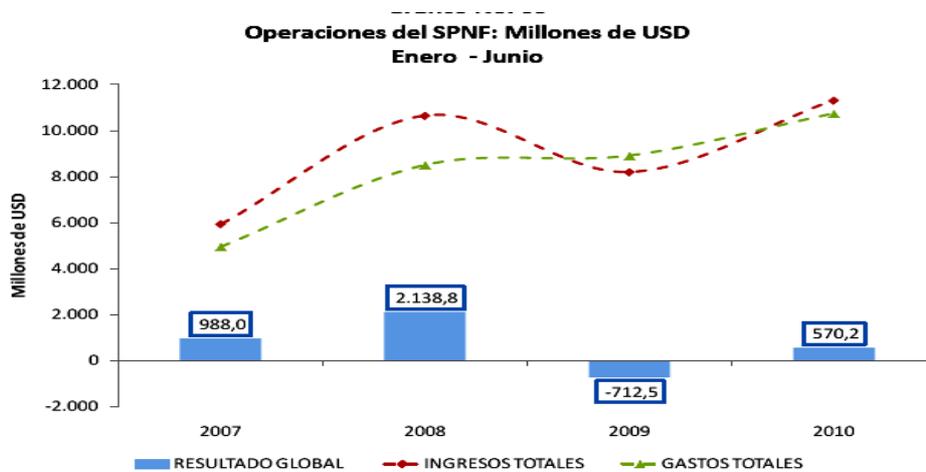
El dividendo es la retribución a la inversión que se otorga en proporción a la cantidad de acciones poseídas con recursos originados en las utilidades de la empresa durante un periodo determinado la misma que es entregado en dinero en efectivo.

El PIB

Es el valor total de los bienes y servicios producidos en territorio de un país en un periodo determinado, libre de duplicaciones.

GRÁFICO N° 26

Operación del Sistema Público Nacional Financiero en Millones de USD



Fuente: Página web del Ministerio de Finanzas

Como se observa en el Gráfico N° 26 el desempeño del Sector Público No Financiero (SPNF) en el primer semestre del año 2010 se presentó por tener superávit superando de esta manera la crisis financiera internacional, que afectó al sector público debido a la caída del precio del petróleo, la recuperación de este durante los seis meses ha permitido que el resultado global del SPNF sea positivo en \$ 570,2 millones, lo cual significa el 1,0%

respecto del PIB.⁴⁰ Esto corresponde a los datos emitidos por el Banco Central del Ecuador con un crecimiento del 3.7% anual.

Para el Servicio de Rentas Internas estas variables son muy importantes que constantemente se estén controlando; ya que cada uno depende para la recaudación tributaria, como tenemos a las tasas de interés que son establecidas por el código tributario y la equidad tributaria a determinar el valor por obligación tributaria no satisfecha la misma que equivaldrá a 1.5 veces la tasa activa referencial para noventa días determinada por el Banco Central de Ecuador; la cual genera un valor a pagar representando un ingreso más para el Estado.

En el 2010 mediante una resolución de la Administración Tributaria determinaron que el dividendo es aquella ganancia que se obtiene en proporción a la cantidad de acciones que el contribuyente tiene en la compañía y dichas ganancias están vinculadas directamente con las utilidades de la empresa durante todo un año que en el Ecuador solo existe el pago en efectivo y al ser considerado como un ingreso recibido por el contribuyente, el tiene que calcular sobre el valor recibido en base a un porcentaje ya determinado la misma que debe ser pagado la parte que le toca en el año que este recibió.

Las demás variables trabajan conjuntamente con la económica del país, mismo que se determina como la principal fuente económica de todo el territorio nacional que involucra a todas las personas que día a día se esfuerza porque sus niveles de ingresos aumenten y de esta manera disminuya la pobreza; señalando que se puede invertir y obtener ganancias, es por eso que existe la regularización entre los contribuyentes.

El Servicio de Rentas Internas pretende que esto mejore para que la globalización tenga mayor movimiento de los flujos internacionales de capitales con el fin de que sea una buena inversión para quienes desean aportar dinero en el país y así aumente las obras públicas para un mejor nivel de vida en la sociedad.

⁴⁰ Las relaciones en términos del PIB 2010 por el Banco Central del Ecuador.

2.9.1.6. Ambiente tecnológico.

Las nuevas tecnologías se han convertido en uno de los factores más importantes en el desarrollo de las empresas. Por lo que el Servicio de Rentas Internas no se queda atrás; la tecnología de información ha sido uno de los principales pilares para el modelo de gestión que esta lleva.

El uso de la información a través de herramientas y aplicaciones informáticas es un elemento fundamental de apoyo para la sistematización de los procesos tributarios; las cuales para unirse con la tecnología han creado una plataforma donde ahora todos los contribuyentes que tienen RUC pueden enviar toda la información económica de sus actividades por medio del DIMM FORMULARIOS, en este se puede encontrar todos los formularios de manera virtual el mismo que es llenado y enviado por la página del Servicio de Rentas Internas que al igual que el DIMM este se puede ingresar tan solo con el número de cédula y con la clave que le es emitida por la entidad.

Las redes que la entidad maneja internamente fueron creadas en el 2002; e implantaron una plataforma tecnológica única equipada con los recursos necesarios para la operación y explotación de sus bases de datos. Donde los procesos, operaciones y transacciones que realiza el SRI, tanto internamente como en su relación con los contribuyentes se encuentran automatizados, y cada funcionario dispone de un PC conectado en línea. El SRI ha realizado una importante inversión, tanto en equipos como en software al igual que en capacitación del personal, para la utilización de estas herramientas.

La plataforma informática del SRI, se basa en los principios de alta disponibilidad, cuenta con gran capacidad de procesamiento, escalabilidad, facilidad de servicio, confiabilidad y seguridad, con una arquitectura abierta integrada por un sistema operativo Unix, base de datos Oracle y acceso vía Internet e Intranet.

Esta plataforma tiene las siguientes ventajas:

- Consolidar los datos para evitar redundancia y garantizar integridad.
- Validar la funcionalidad de los sistemas en base a los requerimientos del usuario.

- Proveer acceso a las aplicaciones y datos, a toda la organización a nivel nacional.
- Garantizar la seguridad de la información.

GRÁFICO N° 27

Declaraciones Vía Internet



Fuente: Bases de Datos del SRI

El Gráfico N° 27 se detalla la forma más rápida de realizar las declaraciones por medio del internet; en la actualidad este ha sido un medio fácil de manejar ya que la institución se ha encargado de difundir la información a los contribuyentes como se indica en el gráfico el contribuyente debe ingresar a la página del SRI que es www.sri.gov.ec, hacer clic en servicios en línea colocar el usuario y la contraseña, cargar el archivo en donde se encuentra la declaración y se procede a aceptar el mismo que le informa del valor a pagar y una vez realizada se imprime el comprobante para seguridad de realizada la transacción.

Para facilitar la desconcentración operativa de la administración tributaria, implantaron un sistema de comunicaciones que garantice la prestación en línea y en tiempo real de los servicios de atención al contribuyente.

A través de los últimos años la base de datos del SRI ha ido creciendo conforme a las necesidades de la organización y ajustándose al desarrollo tecnológico. En la actualidad la base de datos del SRI puede procesar 200 millones de registros de declaraciones, de las cuales cerca del 50% corresponden a la administración de los grandes contribuyentes y sociedades, y dispone de una capacidad de almacenamiento de 1.8 terabytes; y cumple con las seguridades que esta requiere.

2.9.1.7. Ambiente Legal.

La normativa jurídica ecuatoriana fomenta la libre competencia pero ampara a las empresas, propiciando un mercado equitativo para la comercialización de bienes y servicios, protegiendo al consumidor y salvaguardando los intereses de la sociedad y de las empresas o negocios; donde es manejado y controlado por el Servicio de Rentas Internas conjuntamente con los Derechos del Consumidor.

El gobierno nacional a través de leyes y reglamentos regula las actividades comerciales en beneficio de la sociedad, con la finalidad de que las empresas cumplan con sus obligaciones con el Estado, producto del costo social de sus actividades realizadas.

El Servicio de Rentas Internas es una institución de cargo público donde su principal responsabilidad es la de recaudar los tributos internos establecidos por la ley mediante la aplicación de las normativas vigentes.

Acta de constitución

Es el documento o constancia notarial en la cual se registran los datos referentes a la información de una sociedad o agrupación. En la cual se especifican bases, fines, integrantes de la agrupación, funciones especificadas de cada uno, firmas autenticadas y de más información fundamental de la sociedad que se constituye.

La estructura jurídica tributaria actual se encuentra conformada básicamente por los siguientes cuerpos legales:

- Constitución Política de la República

- Código Tributario
- Ley del Registro Único de Contribuyentes
- Ley de la Equidad Tributaria
- Reglamento a la LORTI
- Reglamento a la ley de Equidad tributaria
- Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención
- Resoluciones y circulares de carácter general.

Todos esta son normativas dictadas por el Presidente de la República, la misma que es desarrollada por el director general de cada Administración Tributaria.

En consecuencia lo que busca el SRI es consolidar la cultura tributaria en el país a efectos de incrementar sostenidamente el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.

Se continuará analizando los factores del micro entorno como clientes contribuyentes, bachilleres, empresas, proveedores y los factores internos como capacidad administrativa, planificación tributaria, organización, dirección de la unidad de capacitación tributaria, control de equipos y materiales, evaluación presupuestaria, capacidad tecnológica, capacidad de servicios, a partir de las encuestas por lo que se aborda el tema de investigación de mercados a continuación.

2.9.2. Investigación de mercado

2.9.2.1. Tipos de investigación.

Es muy importante y fundamental definir qué tipo de investigación a utilizar, con el objetivo de determinar hacia donde se dirige las capacitaciones tributarias y que es lo que se desea lograr con el servicio que se está ofreciendo. Para la presente investigación de mercados se utilizara los siguientes tipos de investigación:

2.9.2.2. Investigación cualitativa.

Información Secundaria: La recolección de este tipo de información se requiere de tiempo para así obtener información secundaria de los contribuyentes y estudiantes; en el cual trataremos de averiguar si en las capacitaciones recibidas les ayudado para su nivel académico y profesional, la misma que nos ayudará a proponer mejoras.

2.9.2.3. Objetivos.

2.9.2.3.1. Objetivo general.

Obtener información necesaria para el proyecto propuesto, el mismo que nos ayudará a conocer e identificar las necesidades de nuestros contribuyentes y estudiantes con el fin de determinar los diferentes servicios de capacitaciones tributarios y temas actualizados que se ofrecerán.

2.9.2.3.2. Objetivos Específicos.

- Conocer el tamaño del mercado que deseamos cubrir.
- Conocer las preferencias y expectativas del mercado meta.
- Determinar el tipo de servicio a ofrecer en base a las necesidades manifestadas por nuestros clientes durante la investigación.
- Establecer los materiales específicos y adecuados para las capacitaciones tributarias.

2.9.2.4. Lista de deseos y necesidades.

Servicio:

- **Nivel de Calidad:** Excelente
- **Diversificación:** Talleres, Horarios y Capacitaciones.
- **Beneficios Directos:** Mejoramiento de la persona y el estudiante a nivel académico y profesional.
- **Continuidad:** En todo el año lectivo, Cursos Permanentes
- **Grado de satisfacción:** Muy Satisfactorio
- **Acceso:** Lugar neutral para los sectores de la Región Pichincha, y que se pueda llegar fácilmente.
- **Punto de Venta:** Directo sin intermediarios y que se coloquen sucursales para nuevas zonas dentro de la Región Pichincha.

Comunicación:

- **Propaganda:** Vistosa y llamativa, que contenga todos los datos necesarios para dar a conocer el servicio.
- **Publicidad:** En lugares con alta concurrencia, y que sea atractiva logrando que llame la atención de las personas.
- **Medios:** Radio, Prensa escrita, Volantes, Revistas Económicas.

Precio:

Ingresos: Por ser una Institución Pública como es el Servicio de Rentas Internas los servicios ofrecidos son totalmente gratuitos, ya que el principal proveedor es el Estado.

2.9.2.5. Investigación cuantitativa.

2.9.2.5.1. Plan de muestreo.

Definición de la población objetivo contribuyentes

La población objetivo son todos los ciudadanos de la Región Pichincha que quieran aprender de la cultura tributaria; y entre ellos tenemos a Personas Naturales con RUC, Personas Naturales y Sociedades denominadas Contribuyentes Especiales, Sociedades legalmente Constituidas y las de Hecho, también tenemos a los Estudiantes de Sextos cursos (Bachilleres), niños de Sextos y Séptimos de Básica (Escuelas primarias particulares, fiscales y municipales ubicadas en la Región Pichincha) a fin de fomentar la cultura tributaria en las aulas.

Tamaño de la muestra de los contribuyentes.

Con esto logramos determinar cuántas personas deben ser encuestadas y que la información obtenida sea representativa de la población objetivo.

La fórmula para calcular el tamaño de muestra cuando se conoce el tamaño de la población es la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_p^2 \times p \times q}$$

En donde:

N = tamaño de la población,

Z = nivel de confianza,

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada,

Q = probabilidad de fracaso,

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

$Z = 1,96$. El nivel de seguridad que utilizaremos será del 95%.

2.9.2.5.2. Aplicación de la fórmula.

Definición de la población objetivo para los contribuyentes de la Región Pichincha que quieran aprender de la cultura tributaria; y entre ellos tenemos a:

TABLA N°12

Número de Contribuyentes de la Unidad de Capacitación año 2010

TIPOS DE CONTRIBUYENTES	NÚMERO
Personas Naturales con RUC,	143.000
Personas Naturales y Sociedades denominadas Contribuyentes Especiales,	183.000
Sociedades legalmente Constituidas y las de Hecho.	256.190
TOTAL	582.190

Fuente: Datos históricos de contribuyentes capacitados en la Unidad de Capacitación.

Elaborado por: La Autora.

La fórmula a aplicar es la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_p^2 \times p \times q}$$

Para los contribuyentes en donde:

N = tamaño de la población, 582.190

Z = nivel de confianza, 1.96

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada, 0.50

Q = probabilidad de fracaso, 0.50

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción). 0.05

Z = 1,96. El nivel de seguridad que utilizaremos será del 95%.

$$n = \frac{582.190 * (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}{(0.05)^2 * (582.190 - 1) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{558903}{1457}$$

n = 384 Encuestas.

De acuerdo a la fórmula aplicada debemos realizar 384 encuestas, la misma que se ha diseñado un solo formato para estos tres tipos de contribuyentes de la Región Pichincha, que se muestra en el Anexo 1.

Definición de la población objetivo para los Estudiantes de Sextos cursos (Bachilleres), niños de Sextos y Séptimos de Básica (Escuelas primarias particulares, fiscales y municipales ubicadas en la Región Pichincha) a fin de fomentar la cultura tributaria en las aulas.

A continuación se muestra detallado la cantidad de estudiantes de colegios y escuelas que nos servirá como el tamaño de la población en la Región Pichincha.

TABLA N° 13

Número de Estudiantes Bachilleres y Niños de Sextos y Séptimos de Básica.

Estudiantes Bachilleres	
SEXTOS CURSOS	
3583	
NIÑOS	
SEXTO DE BÁSICA	SÉPTIMO DE BÁSICA
1784	1742

Fuente: Datos históricos de contribuyentes capacitados en la Unidad de Capacitación.
Elaborado por: La Autora.

La fórmula a aplicar es la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_b^2 \times p \times q}$$

Para los estudiantes Bachilleres En donde:

N = tamaño de la población, 3583

Z = nivel de confianza, 1.96

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada, 0.50

Q = probabilidad de fracaso, 0.50

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción). 0.05

Z = 1,96. El nivel de seguridad que utilizaremos será del 95%.

$$n = \frac{3583 \times (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50}{(0.05)^2 \times (3583 - 1) + (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50}$$
$$n = \frac{3439.68}{9.91}$$

$$n = 348 \text{ Encuestas}$$

Para los estudiantes de sextos de básica En donde:

N = tamaño de la población, 1784

Z = nivel de confianza, 1.96

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada, 0.50

Q = probabilidad de fracaso, 0.50

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción). 0.05

Z = 1,96. El nivel de seguridad que utilizaremos será del 95%.

$$n = \frac{1784 \times (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50}{(0.05)^2 \times (1784 - 1) + (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{1713.35}{5.41}$$

$$n = 317 \text{ Encuestas}$$

Para los estudiantes de séptimo de básica En donde:

N = tamaño de la población, 1742

Z = nivel de confianza, 1.96

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada, 0.50

Q = probabilidad de fracaso, 0.50

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción). 0.05

Z = 1,96. El nivel de seguridad que utilizaremos será del 95%.

$$n = \frac{1742 \times (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50}{(0.05)^2 \times (1742 - 1) + (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{1672.32}{5.31}$$

$$n = 315 \text{ Encuestas}$$

De acuerdo a la fórmula aplicada debemos realizar 348 encuestas a los estudiantes bachilleres; 317 encuestas a los de sextos años de básica y 315 encuestas a los séptimos años de básica sección primaria, la misma que se ha diseñado un solo formato para estos tipos de clientes de la Región Pichincha, que se muestra en el Anexo 2.

Definición de la población objetivo para el cliente interno; para un mejor análisis interno se diseño una encuesta que será aplicado a todo el personal del Área que se muestra en el Anexo 3, el mismo que están conformado por doce funcionarios. A continuación se muestra la lista de los Funcionarios que laboran en la unidad de capacitaciones.

TABLA N° 14

Personal De la Unidad De Capacitación Tributaria Del SRI		
N°	Integrantes	Cargo
1	Elizabeth Porras	Jefe de la Unidad de Capacitaciones
2	Mireya Herrera	Recepcionista
3	Lorena Fonseca	Asistente de Ventanilla de Capacitación Tributaria para Bachilleres y Niños
4	Bayrón Díaz	Asistente de Ventanilla de Capacitación Tributaria para Bachilleres y Niños
5	Pamela Quiroz	Analista de Capacitación Tributaria para Bachilleres y Niños
6	Verónica Cevallos	Analista de Monitoreo de Agencias
7	Pablo Bajaña	Asistente de Ventanilla de Capacitación Tributaria para Contribuyentes Personas Naturales.
8	Carolina Monar	Asistente de Ventanilla de Capacitación Tributaria para Contribuyentes Personas Naturales.
9	Danny Puente	Analista de Capacitación Tributaria para Contribuyentes Personas Naturales.
10	Manuel Landivar	Asistente de Ventanilla de Capacitaciones Tributarios para las Sociedades y Contadores
11	Rossy Idrovo	Analista de Medios de Comunicación
12	Paola Baquero	Analista de Medios de Comunicación

Fuente: Unidad de Capacitación Tributaria del SRI Regional Pichincha.

Elaborado por: La Autora.

2.9.3. Micro Ambiente.

2.9.3.1. Clientes o Contribuyentes.

El cliente o contribuyente es la persona natural y/o jurídica que adquiere el servicio de la institución del SRI para satisfacer sus necesidades de cumplimiento tributario. En la unidad de capacitaciones es muy importante que los contribuyentes reciban la enseñanza adecuada para que ellos realicen sus declaraciones, sin ayuda de terceros ya que muchas veces pretenden conocer el tema y son causantes de sanciones, por este motivo la unidad realiza capacitaciones a todas las personas, estudiantes y público en general que realizan distintas actividades económicas dentro del territorio ecuatoriano.

Es así que en una Administración pública como es la Administración Tributaria, la misma que es representada por el Servicio de Rentas Internas en la Región Pichincha, tiene la responsabilidad con los contribuyentes y en general con la sociedad; donde cada uno de ellos se ajusten a los procedimientos y controles de esta, de tal manera que garanticen la integridad en sus tributos.

La unidad de capacitaciones tributarios comprende a nivel regional, dentro de esta tenemos a Pichincha que desde su creación comprendió que hay que informarles claramente de sus deberes, derechos y obligaciones a los contribuyentes, siendo necesario capacitarles sobre la recaudación de los tributos y sus anexos, haciéndose principal responsable de educar al ciudadano y brindarle un servicio de calidad, convirtiéndose este en su principal objetivo a desarrollar, ya que siempre esta institución se ha recalcado más por los comentarios negativos de la ciudadanía, de tal manera que los contribuyentes no ven como un beneficio al tributar sino más bien como una carga que desgasta los ingresos privados de cada uno; y para muchos solo ha sido una mala experiencia debido por las constantes multas y sanciones que les son aplicados; y que la institución por años hasta la actualidad está tratando de convertirse en una imagen más integra, equitativa y justa.

El Área de Atención al Contribuyente de la Dirección Regional Pichincha es la encargada de brindar las capacitaciones en los siguientes temas:

- Obligaciones Tributarias

- RUC
- Comprobantes de Venta
- Impuesto a la Renta y formulario 102-A
- IVA y formulario 104-A
- RISE
- Declaraciones por Internet
- Declaración Patrimonial

TABLA N° 15

La Dirección Regional Pichincha Del SRI, Capacitó A Contribuyentes En El 2011

	ACUMULADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
PICHINCHA	47667	9876	12566	14679	10546
IMBABURA	10438	3458	2567	2478	1935
CARCHI	9457	952	4349	2531	1625
ORRELLANA	2037	116	681	869	371
ESMERALDAS	18037	4456	3890	6759	2932
NAPO	1905	363	426	792	324
SANTO DOMINGO	1850	553	276	400	621
SUCUMBIOS	1860	85	449	883	443

Fuente: www.elciudadano.gob.ec//capacitaciones-sri-bases_de_datos.

Como se muestra en la Tabla N° 15 Dentro de la Dirección Regional Pichincha, comprende a varias provincias que entre ellas está la provincia, que capacitó a 47667 personas en cuatro meses del año 2011; y por la alta demanda que este tiene los cupos son limitados para cada tema que son impartidos dos veces al mes. Como se muestra en el recuadro las capacitaciones en la provincia de Pichincha son las más altas a comparación con las otras, ya que la demanda aumenta en los meses que son las declaraciones del impuesto a la renta, y los contribuyentes acuden a capacitarse para cumplir con su obligación tributaria.

2.9.3.2. Escuelas y/o Colegios.

El Servicio de Rentas Internas Regional Pichincha pensando en la economía del país propone que ahora se capacite a los estudiantes, con el fin de incentivar a los niños y jóvenes de hoy en una cultura económica y financiera.

El Servicio de Rentas Internas maneja proyectos para fomentar la cultura tributaria económica enfocada en la actualidad a la educación primaria, la cual está dirigida a sextos y séptimos años de básica de planteles fiscales, municipales y particulares.

En los programas de capacitación tributaria que brinda el SRI se imparten conocimientos sobre los temas tributarios a los maestros conjuntamente con los niños, y en el año 2011 han participado 8920 escuelas a escala nacional con un total de 23980 profesores, 367051 alumnos de sexto año y 361683 estudiantes de séptimo año.⁴¹

GRÁFICO N° 28

Capacitaciones Impartidas por el SRI a escuelas a Nivel Nacional.



Fuente: Base de Datos SRI

Elaborado por: La Autora.

Como se ve en el Gráfico N° 28 las capacitaciones que imparte el SRI de acuerdo a los datos obtenidos se tuvo como resultado: el 3% de los profesores son capacitados, el 49% representando a los niños de sextos años de básica que comprende en edades entre 10 y 11

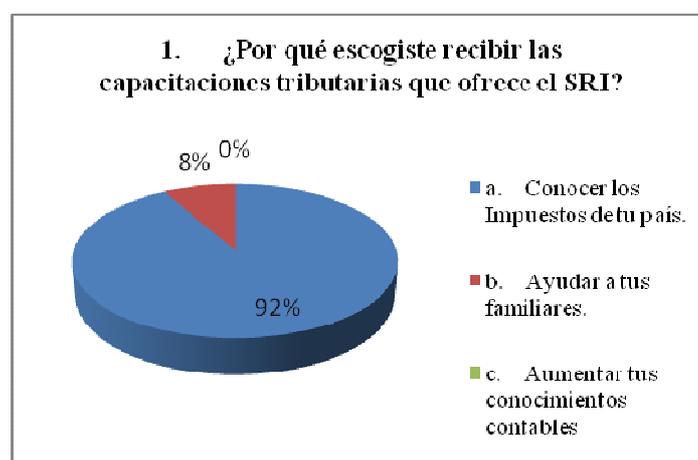
⁴¹ Datos Emitidos por la Autoridad Tributaria del SRI- Regional Pichincha

años y con el 48% la cual representa a los niños y niñas de los séptimos años de básica que comprende edades entre los 12 y 13 años; son parte de la cultura tributaria en sus hogares.

Es así que la unidad de capacitaciones enseñan la cultura tributaria los jóvenes, es por eso que en el periodo escolar 2010-2011 llegaron a 3200 estudiantes entre hombres y mujeres de tercer año de bachilleratos de distintas especialidades, representando alrededor de 50 colegios de Pichincha que cada año participan en este programa a fin de promover la cultura tributaria.⁴²

El Servicio de Rentas Internas de la Regional Pichincha conjuntamente con el Ministerio de Educación emiten certificados el mismo que avala los conocimientos que adquirieron durante su año escolar y la nota que obtienen cada estudiante es parte del promedio final.

En la actualidad se ha tenido una buena acogida por parte de las instituciones educativas y al concluir las capacitaciones cada colegio realiza actividades de exposición donde demuestran al público y padres de familia sus conocimientos tributarios que adquirieron en clases y para conocer mejor la opinión de cada uno de ellos se realizó una encuesta en la que se muestra a continuación los resultados de las 10 preguntas que se les realizó.

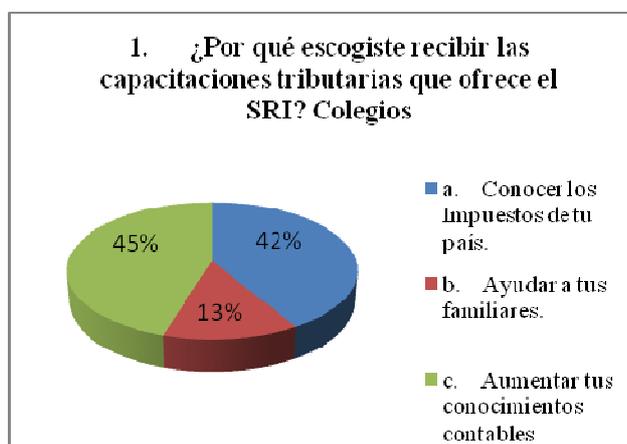


Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Como resultado de la pregunta 1 de las encuestas realizadas a los niños de las escuelas se obtuvo que el 92% recibieron estas capacitaciones para fomentar el conocimiento de los

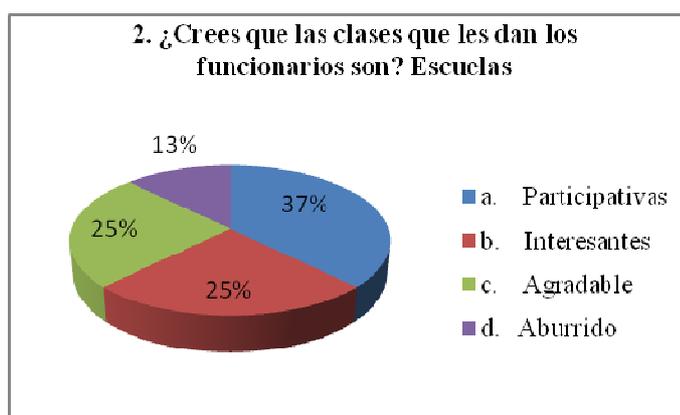
⁴² Datos Emitidos por la Autoridad Tributaria del SRI-Regional Pichincha

impuestos del país, mientras que el 8% respondió que ayuda a sus familiares en sus negocios; y ninguno respondió para aumentar sus conocimientos contables puesto que son niños y a ellos se les informa a fin de que sean pequeños voceros dentro de sus hogares.



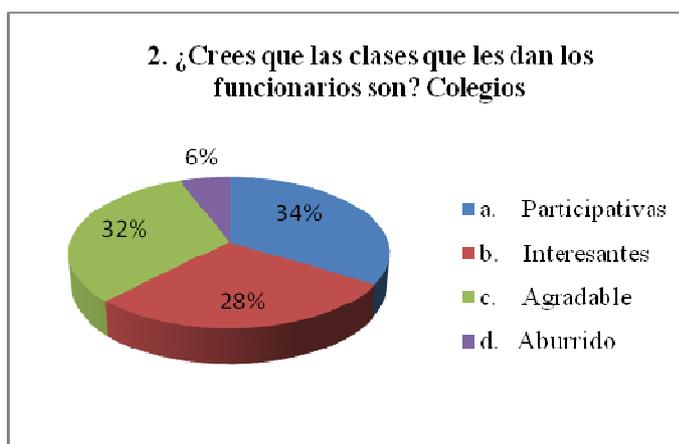
Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Como resultado a la pregunta 1 de las encuestas realizadas a los colegios el 45% optó esta capacitación para aumentar los conocimientos contables, esto debido a que muchos de ellos son de especialidad en Contabilidad, así también el 42% respondió recibir las capacitaciones para conocer los impuestos del país ya que este programa es una de la alternativas que los estudiantes tienen para obtener la nota que se promediara en el grado, y tan solo el 13% tomo el curso para ayudar a sus familiares porque muchos de ellos son de diferentes especialidades como físicas, químicas, sociales y ciencias.



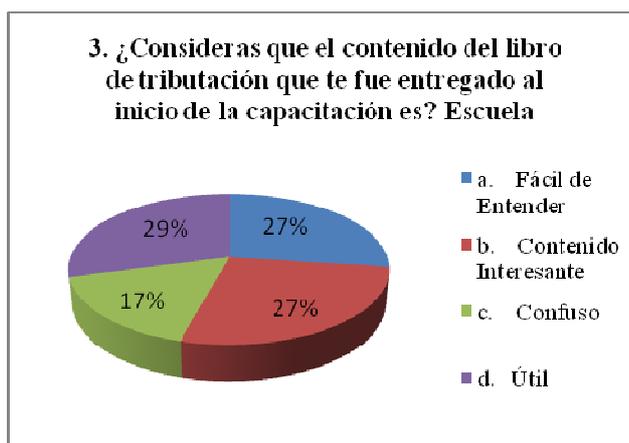
Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Según los resultados de la encuesta realizada en la pregunta 2; el 37% de los niños si han recibido clases participativas, seguidos del 25% que manifestó que sus clases son interesantes y agradables y el 13% sostienen que son aburridos y esto se debe que ellos son muy inquietos, imperactivos y que el metodo utilizados no les agrada.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

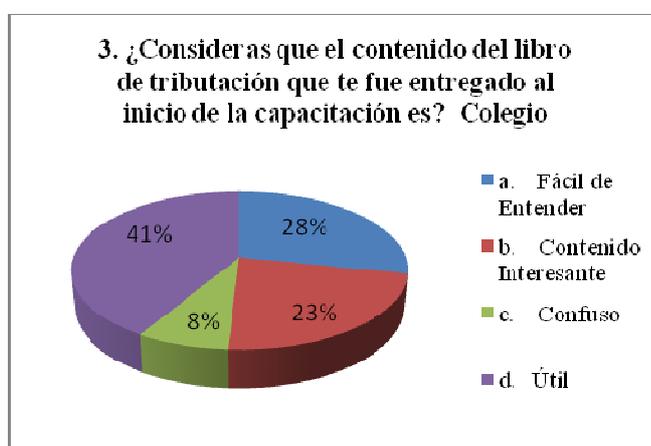
Como resultado de la encuesta realizada a los colegios, el 34% respondió que las clases recibidas son participativas, el 32% de los estudiantes manifestaron que sus clases son agradables mientras que el 28% dice ser interesantes y el 6% han recibido clases aburridas y como podemos notar los instructores no saben cómo impartir sus clases de manera que sean participativas, interesantes y sobre todo agradables para los estudiantes.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Como resultado de las encuestas realizadas a los estudiantes de las escuelas, el 29% considera que el libro que se les fué entregado es muy útil, seguido por el 27% que considera al libro con un contenido interesante y fácil de entender y el 17% considera el material como confuso.

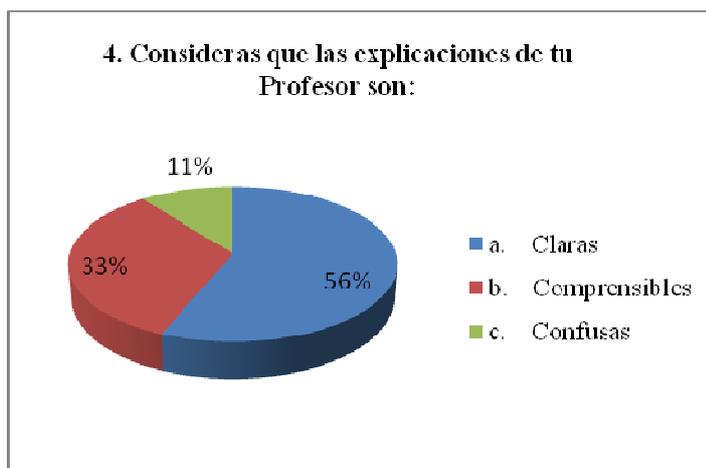
Como se puede notar el libro es muy importante para el aprendizaje de los niños, ya que el libro tiene actividades propios para la edad de ellos y los considera con contenido interesante debido a que esta estructurado con grandes gráficos totalmente a color y con juegos para que utilicen con su profesora y amigos.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Como resultado de la encuesta realizada, el 41% de los estudiantes considerón que el libro que les fué entregado es muy útil, el 28% considera que es de fácil entendimiento ya que en el libro podemos encontrar gráficos, ejemplos y pequeñas explicaciones adicionales del tema, así también el 23% considera que el contenido del libro es muy interesante y solo el 8% considera que es confuso pero que hay temas que si tienen ejemplos complejos.

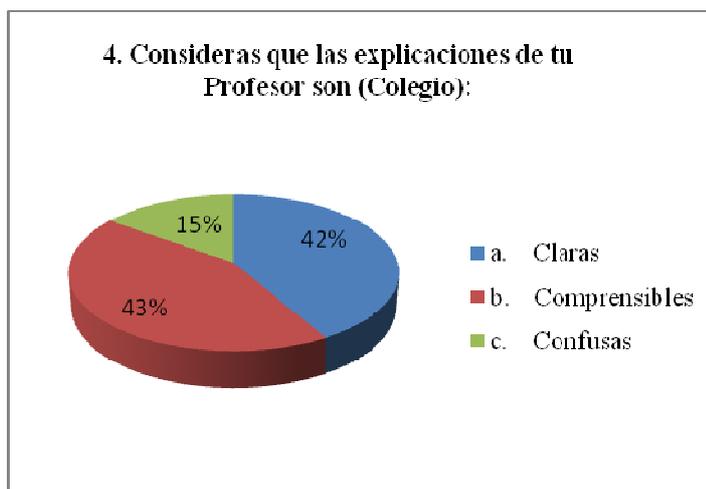
Los libros para los estudiantes bachilleres contienen temas teóricos, prácticos y clases de valores, estos tienen un contenido muy fácil de entender haciéndole útil para las clases.



Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora.

Como resultado de las encuestas realizadas a los niños de las escuelas, el 56% manifestaron haber recibido explicaciones claras, el 33% de ellos dicen que son comprensibles y son pocos los niños que representan el 11% que manifiestan haber recibido explicaciones confusas.

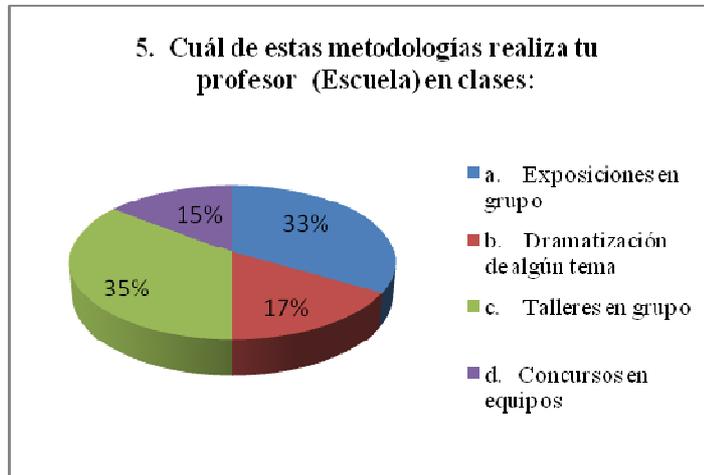


Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora.

Como resultado de las encuestas realizadas a los estudiantes se obtuvo que el 43% consideran que las clases son comprensibles y el 42% ha recibido explicaciones claras por sus instructores y el 15% manifiesta que son confusas.

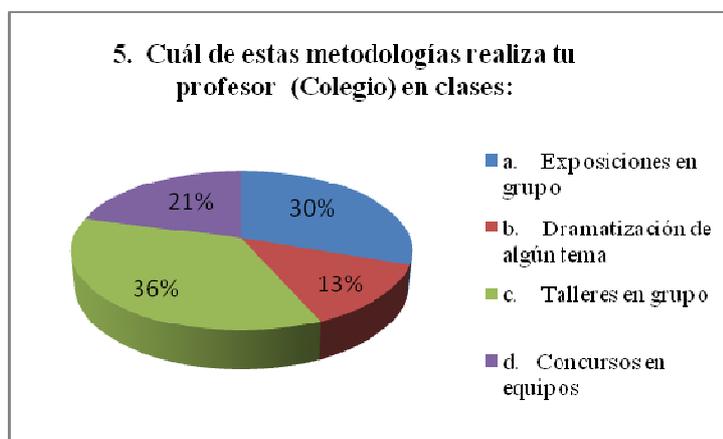
Como podemos notar tenemos una gran acogida que manifiesta que las clases recibidas son claras y comprensibles y aún pueden mejorar y aplicar nuevas técnicas para el aprendizaje de los estudiantes.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Es muy importante la utilización de métodos de aprendizaje aplicado a los niños de escuelas es por eso que como resultado de la encuesta el 35% de ellos consideran que la metodología que utiliza sus profesores son los talleres en grupo, el 33% manifiesta que realizan exposiciones en grupo, el 17% ha realizado dramatizaciones de los temas y el 15% manifiesta que realizan concursos en equipos.

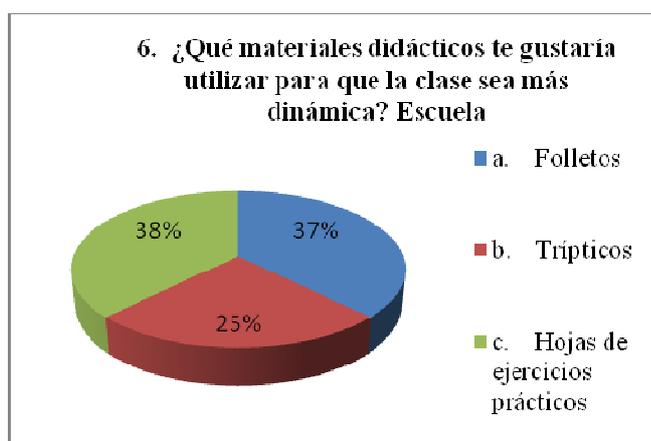
Como podemos notar la utilización de estas metodologías es una parte muy importante para el aprendizaje de los estudiantes.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

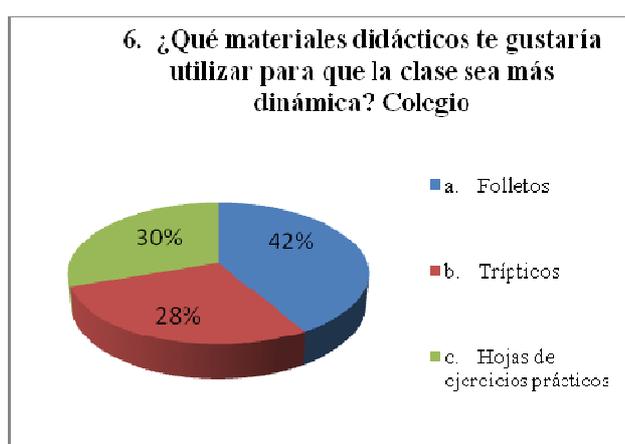
Como resultado de las encuestas realizadas a los estudiantes de colegios se obtuvo que el 30% utiliza exposiciones en grupo, el 13% realiza dramatizaciones mientras que el 36% realizan talleres en grupo y el 21 % manifiesta haber realizado concursos en equipos.

Como podemos notar la metodología que más se utiliza es los talleres en grupo y esta seguido por las exposiciones; son métodos considerados muy positivos para un mejor aprendizaje y que actualmente utilizan los instructores.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

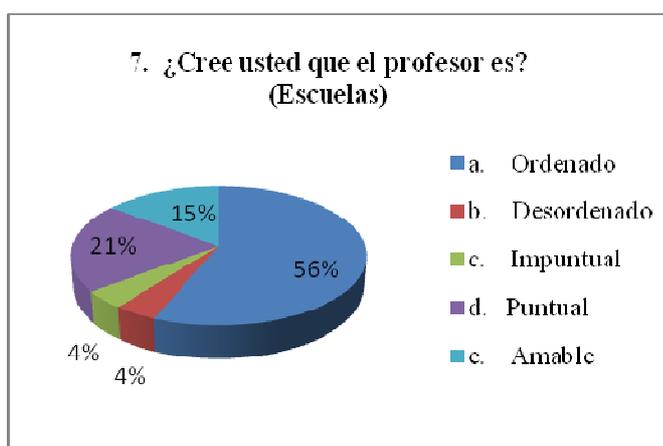
Como resultado de las encuestas realizadas a los estudiantes de las escuelas, se obtuvo que el 37% les gustara utilizar folletos, el 25% preferirían utilizar trípticos y el 38% prefieren hojas de ejercicios prácticos.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

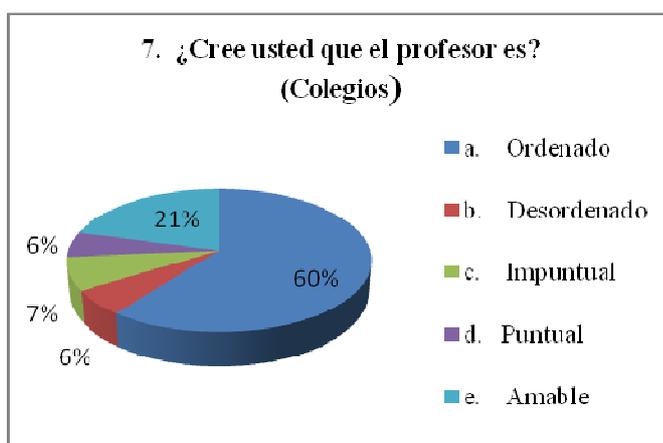
Según las encuestas realizadas se obtuvo como resultado que el 30% prefiere utilizar ejercicios prácticos, ya que cada caso es diferente y así mismo el 42% mantiene que es necesario utilizar un folleto para un mejor aprendizaje mientras que el 28% quisiera utilizar tripticos.

Como podemos notar los estudiantes prefieren utilizar hojas de ejercicios prácticos y folletos de manera que les sirva como base a seguir para que puedan aplicar en la vida real y que sea de ayuda a sus familiares.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

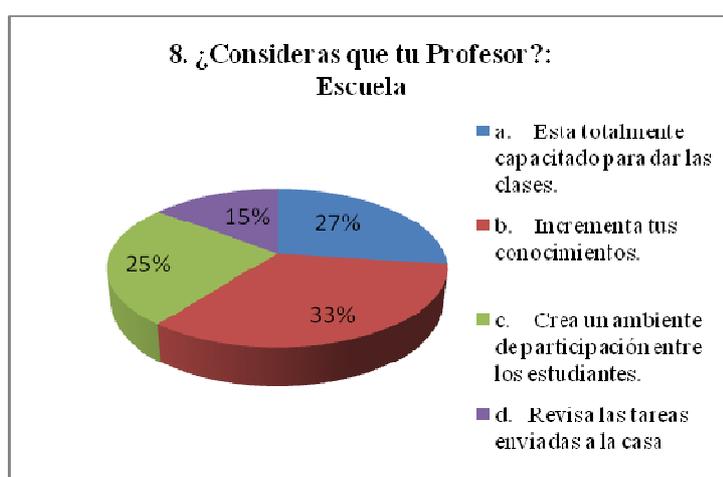
Como resultado a las encuestas realizadas el 56% de los niños manifiestan que el profesor es ordenado, el 4 % dice que su profesor es desordenado e impuntual mientras que el 21% contempla que su maestro es puntual y el 15% responde que su profesor es amable.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Como resultado a las encuestas realizadas, el 60% de los estudiantes manifiestan que el profesor es ordenado, el 6 % dice que su profesor es desordenado y el 7% manifiesta que es impuntual mientras que el 21% contempla que su maestro es amable y el 6% responde que su profesor es puntual.

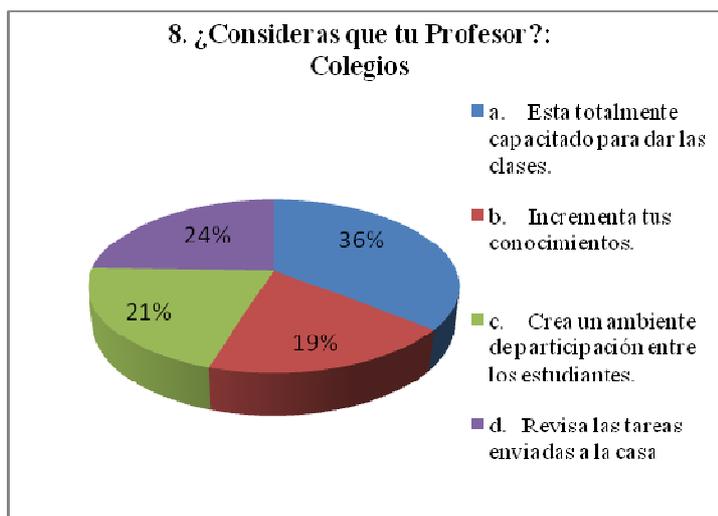
Como podemos notar no todos los instructores son ordenados, amables y puntuales, lo cual siempre es necesario tomar en cuenta que no todos están cumpliendo con sus responsabilidades.



Fuente: Investigación de Mercados

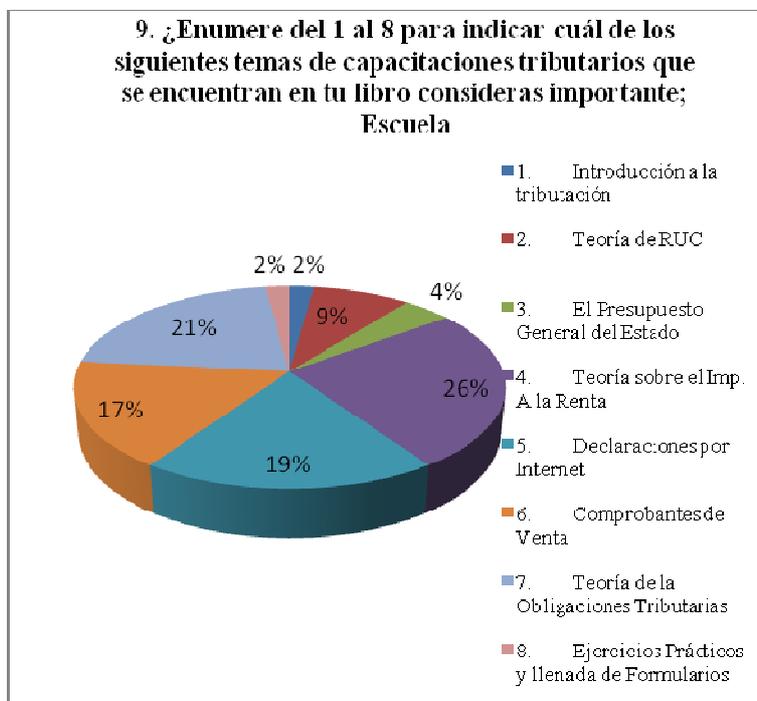
Elaborado por: La Autora.

Como resultado de las encuestas realizadas se obtuvo que el 33% de los niños encuestados respondieron que las enseñanzas de sus profesores incrementan más sus conocimientos, así también el 27% respondió que sus profesores están totalmente capacitados para dar las clases, el 25% dice que sus profesores crean un ambiente de participación entre los estudiantes y el 15% respondió que sus maestros si les revisa las tareas enviadas a la casa.



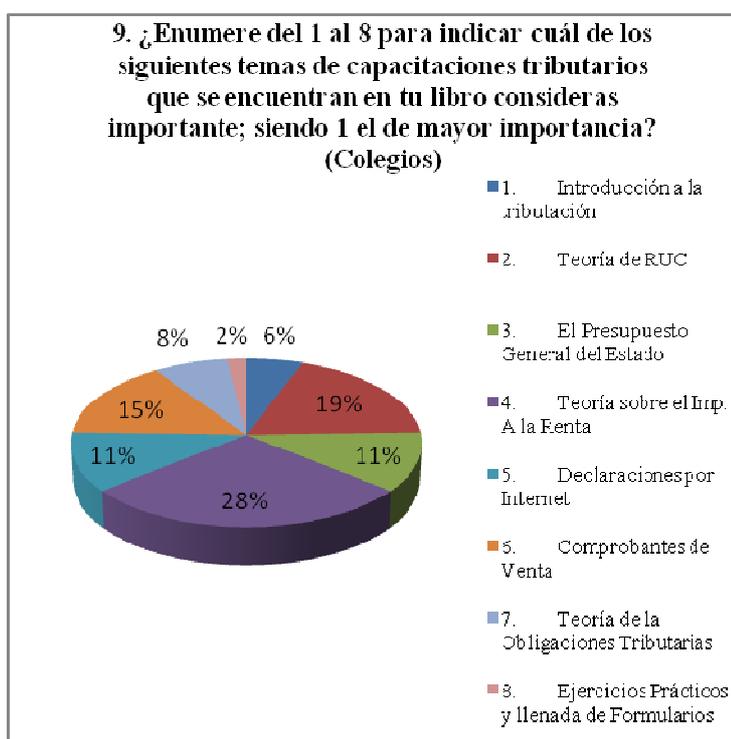
Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Como resultado de la encuesta realizada se obtuvo que el 36% de los estudiantes de tercero de bachillerato consideran que sus profesores están totalmente capacitados para dar las clases, el 24% respondieron que siempre revisan las tareas que les son enviadas a la casa, el 21% manifiestan que en las clases el profesor crea un ambiente de participación entre los estudiantes y el 19% respondieron que sus profesores incrementan sus conocimientos.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

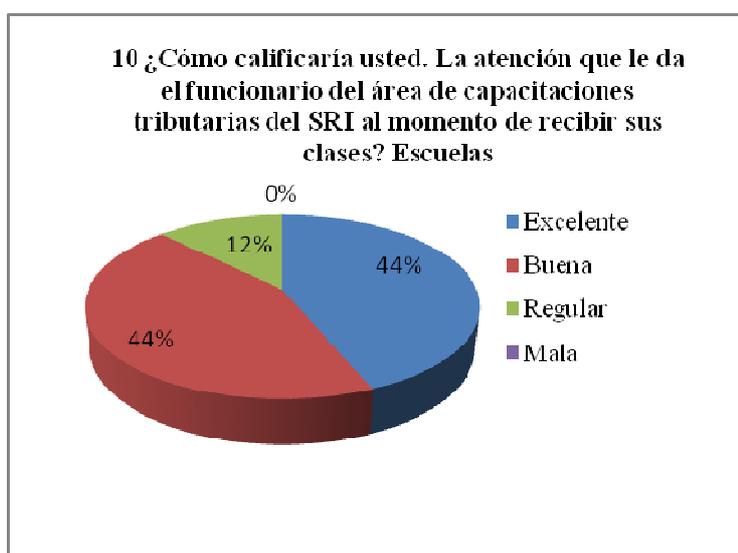
Como resultado de las encuestas que se les realizó a los estudiantes de primaria se obtuvo que la calificación más importante y con el 26% de acogida es la teoría sobre el Impuesto a la Renta, en segundo lugar con el 21% la teoría de las obligaciones tributarias, el 19% con el tercer lugar las declaraciones por internet, el 17% como el cuarto lugar los comprobantes de venta y con el 9% la teoría del RUC, un 4% el Presupuesto General del Estado y el 2% manifiesta que como último lugar a los ejercicios prácticos, llenada de formularios y la introducción a la tributación.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

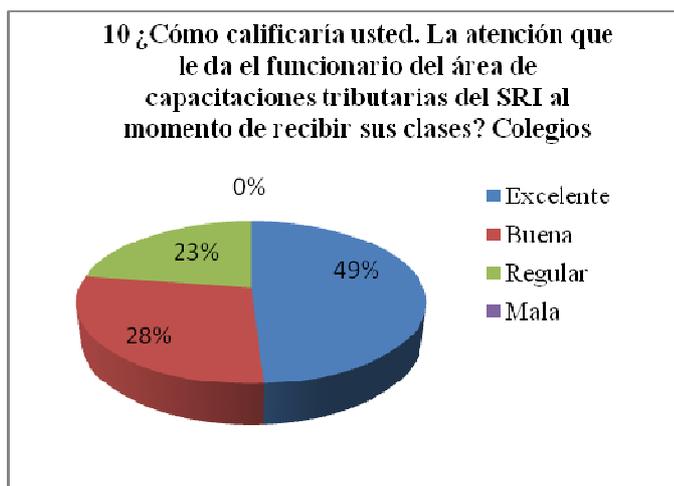
De la encuesta realizada a los estudiantes de bachillerato se obtuvo los siguientes resultados en la cual el 28% consideran que el tema más importante y como primer lugar es la teoría sobre el Impuesto a la Renta, seguido por el 19% que considera a la Teoría del RUC, el 15% prefieren como tercer lugar a los comprobantes de venta, seguidos por el 11% que toman el Presupuesto General del Estado y las declaraciones por internet, con el 8% que responde a la teoría de las obligaciones tributarias un 6% dice la introducción a la tributación y el 2% manifiesta que los ejercicios prácticos no consideran importantes por ser muy complejos.

Como podemos notar tanto para los estudiantes de las escuelas como colegios no consideran importante realizar los ejercicios prácticos, por ser muy complejos y confusos, por lo que deberían cambiar el esquema y la complejidad de los ejercicios prácticos, así también es muy importante que se tome en cuenta que los comprobantes de ventas deben ser diseñados de forma dinámica para un mejor entendimiento, y que deben contar con una página web de la institución totalmente actualizada a fin de que en cualquier computador se puedan bajar los archivos y programas de manera segura y rápida.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Como resultado de la encuesta que se les realizó a los estudiantes de las escuelas, el 44% de ellos manifestaron que la atención que ellos recibieron fue buena y excelente mientras que un 12% supo decir que la atención fue regular porque fueron castigados por su maestra.



Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora.

Como resultado de las encuestas realizadas a los estudiantes de bachillerato se obtuvo que el 49% de ellos han recibido una atención excelente, el 28% ha recibido una atención buena y el 23% ha recibido una atención regular y esto debido a que por sus conductas han sido sancionados.

Los funcionarios como los instructores pasantes, son quienes muchas veces en el transcurso del programa de capacitación deciden no continuar y retirarse creando desestabilidad al curso, el mismo que en ocasiones al igual que ellos se retiran o para los próximos años no quieren continuar ya que consideran que es una falta de seriedad al programa y a la institución.

2.9.3.3. Empresas Públicas y/o Privadas.

El Director General del Servicio de Rentas Internas, Eco. Carlos Marx Carrasco, firmó un convenio de Cooperación Institucional con los representantes de los Colegios de Contadores Públicos de Pichincha, cuyo objetivo es la difusión y la capacitación recíproca de la realización de programas conjuntos orientados a la formación de la ciudadanía sobre temas tributarios. Este convenio se firmó en presencia de cada uno de ellos. A los 29 días de septiembre del 2010.⁴³

⁴³ www.sri.gob//sri_capacita-profesionales

Para efectivizar los objetivos del convenio crearon la Unidad de Coordinación Institucional, conformada por representantes de la entidad, la misma que tendrá como responsabilidad la elaboración de los programas de capacitación y difusión de acuerdo a los términos establecidos en el convenio.

Es muy importante para las instituciones del sector público y privado que se realicen este tipo de convenios, ya que por medio de ellos los principales beneficiados son las empresas que muchas veces acuden a los cursos que generalmente estos colegios realizan a altos precios.

El Colegio de Contadores de Pichincha, a fin de interactuar con el SRI y afianzar estos lazos, se comprometió en la definición y ejecución de programas totalmente gratuitos de capacitación y difusión dirigidos a grupos específicos de contribuyentes a fin de que conozcan sus derechos y obligaciones fiscales; así como a colaborar en las actividades de formación profesional de los empresarios.

El convenio tendrá una duración de dos años contados a partir de la fecha de suscripción y podrá ser renovado de mutuo acuerdo en base al informe de evaluación de la Unidad de Coordinación Interinstitucional que en la actualidad presentó buenos resultados como es que las empresas y contribuyentes representan más del 50% en cuanto a la recaudación tributaria del Ecuador.⁴⁴

De la misma manera el Servicio de rentas Internas pensando en brindar capacitaciones a ciudadanos no profesionales, el Director de Servicio de Rentas Internas, Eco. Carlos Marx realizó convenios con la Cámara de Comercio de Quito, la misma que se comprometió a prestar sus instalaciones para ejecutar los programas de capacitación a cambio de que los funcionarios del SRI capaciten también a los socios que pertenecen en ella.

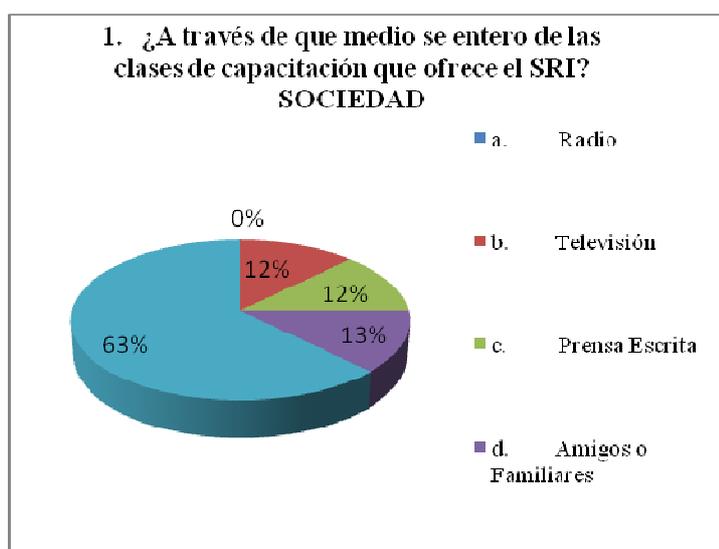
Es así que en la actualidad los programas de Pasaporte tributario que realiza la institución dos veces al mes, estas se imparten en las distintas instalaciones con las que cuenta la CCQ como son el Centro de Estudios del Comercio (Rumipamba E2-192 y Av. República Esq.), Edificio Rio (Av. Amazonas y Roca, PB sala de Copropietarios); están dirigidas a todo

⁴⁴ Emitido por Base de Datos del SRI.

público en general; a las cuales todos tiene acceso inscribiéndose en las instalaciones y son totalmente gratuitos.

En los meses de Enero a Julio del año 2010 el Servicio de Rentas Internas capacitó a 58607 contribuyentes entre profesionales y no profesionales en distintos temas tributarios en la Región Pichincha. Con esos datos la Dirección Nacional del SRI planificó para el 2011 capacitar a más de 80 mil ciudadanos, generando 2667 eventos y charlas en las instalaciones del Colegio de Contadores y de la CCQ a fin de que aumente la cultura tributaria en cada uno de los ciudadanos.⁴⁵

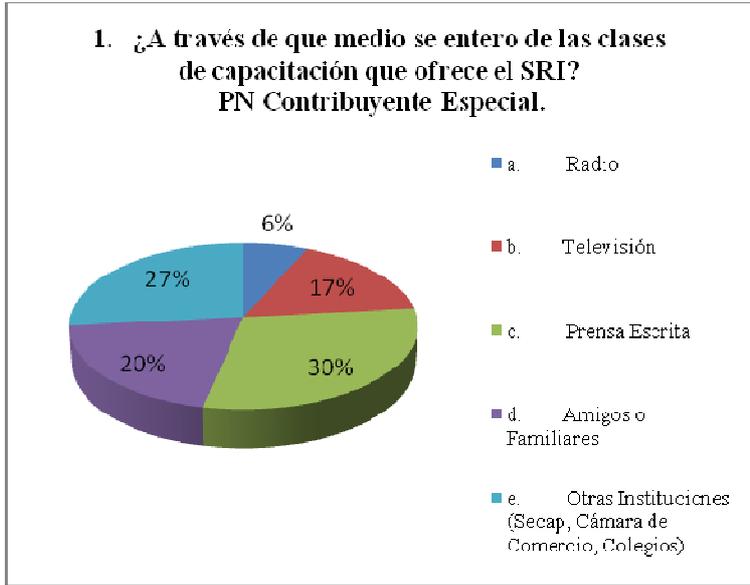
Para obtener una mejor información se realizó una encuesta que se muestra en el Anexo 1; en la que a continuación se detallan los resultados de la misma:



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

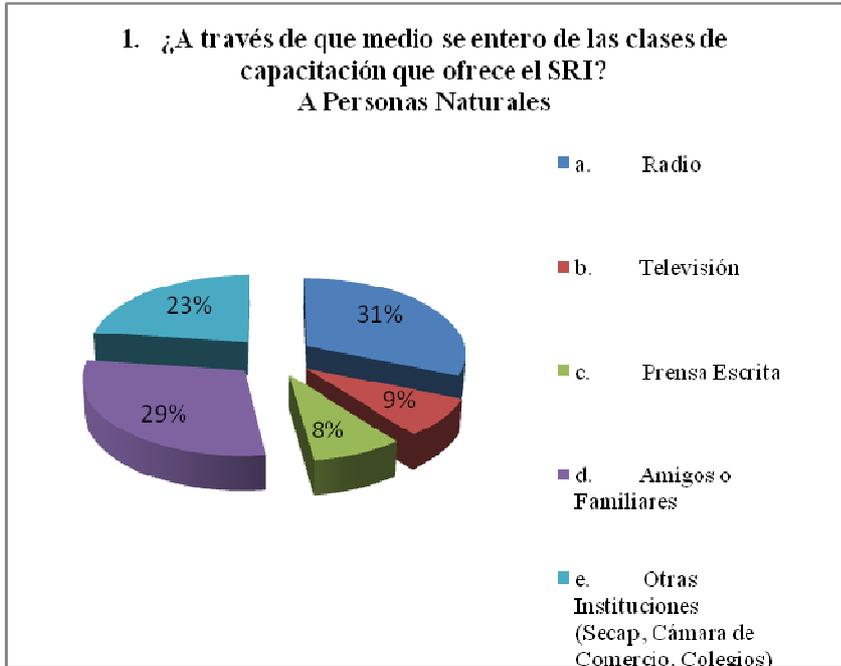
Como resultado de las encuestas realizadas a las sociedades en la pregunta 1 se obtuvo que el 63% de los contribuyentes que reciben las capacitaciones se enteran por medio de otras instituciones como el Secap, la CCQ, el Colegio de Contadores y otras instituciones mientras a las que muchas veces las empresas están afiliadas, el 12% de los contribuyentes se enteran por otros medios como son la prensa escrita y la televisión, el 13% se enteran por amigos o familiares y como podemos notar la información a través de la radio llega a estos contribuyentes.

⁴⁵ www.sri.gob//capacita-a-ciudadanos.



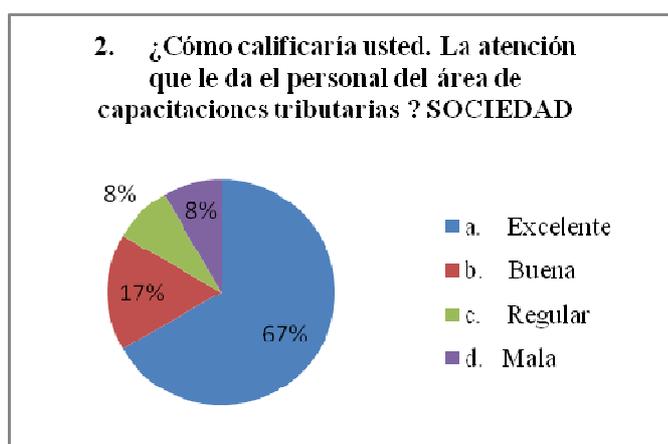
Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Así también tenemos los Contribuyentes Especiales en donde el 30% se enteraron por medio de la prensa escrita ya que el SRI informa cada mes a que se capaciten para que realicen sus declaraciones anuales, mediante el 20% se enteraron por medio de la televisión, el 17% amigos y el 27% por otras instituciones y solo el 6% de ellos se informaron por la radio.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

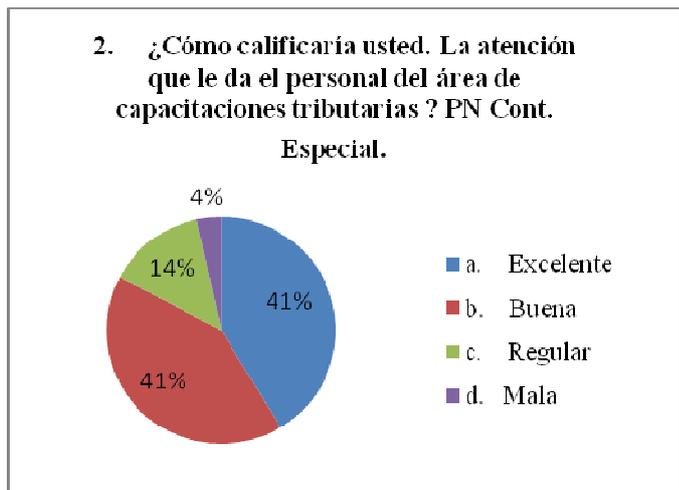
Según la encuesta realizada el 31% de las personas naturales quienes son los que tienen negocios propios o son del sector informal conocen de las capacitaciones por medio de la radio y esto se debe porque el área cuenta con espacios para informar a este tipo de contribuyentes, seguido también por el 29% que se enteran por medio de amigos o familiares, el 23% se enteran por otras instituciones como la CCQ, mientras que el 8% se enteran por la prensa escrita y el 9% por medio de la televisión. Como se puede observar hay un poco más de información para este tipo de contribuyentes.



Fuente: Investigación de Mercados

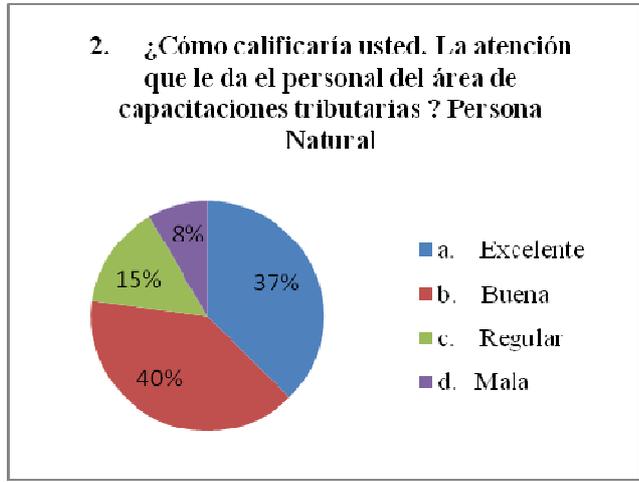
Elaborado por: La Autora.

Como resultado de las encuestas realizadas podemos notar que en la pregunta 2 se obtuvo que el 67% de los contribuyentes Sociedades han recibido una excelente atención, mientras que el 17% se manifiesta que la atención ha sido solo buena demostrando que existe una predisposición para aclarar las dudas del cliente, y son pocos los que reciben una buena y excelente atención representada por el 8%.



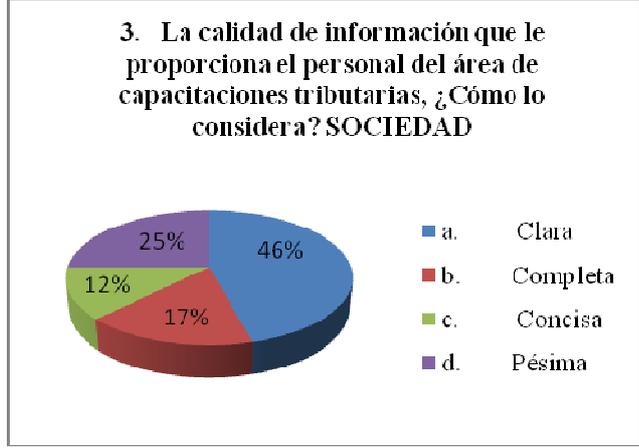
Fuente: Investigación de Mercados
 Elaborado por: La Autora.

Como resultado de la encuesta realizada se obtuvo que el 41 % de ellos han recibido tanto una buena y excelente atención mientras que el 14% han recibido una regular y el 4% han recibido mala atención y esto se debe a errores que comente al momento de presentar sus declaraciones aún cuando sus guias han sido los mismo funcionarios.



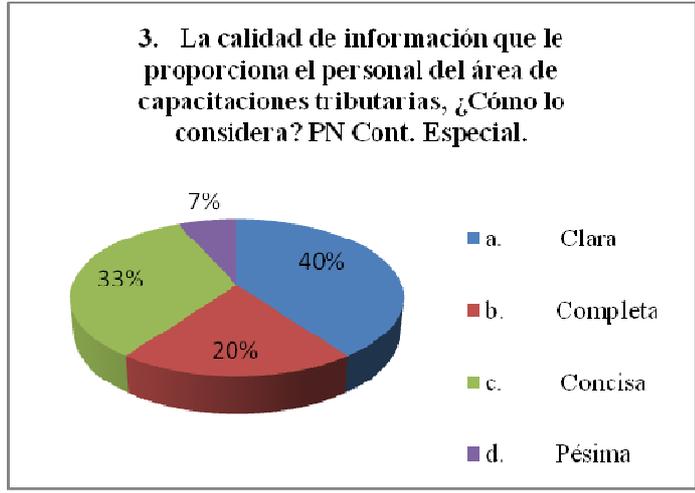
Fuente: Investigación de Mercados
 Elaborado por: La Autora.

En la misma situación se encuentra las personas naturales quienes el 37% han recibido una atención excelente y el 40%, afirman que la atención es buena pero el 15% demuestra que es regular y esto debido a que las leyes estan en constantes cambios y el 8% se manifiesta que la atención es mala ya que muchos de los funcionarios no transmiten bien la información y a causa de ello reciben sanciones.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Como resultado de las encuestas realizadas a las sociedades el 46% respondieron que la información recibida es clara y esto se debe a que las capacitaciones son de temas que muchos de ellos manejan a diario en su trabajo mientras que el 25% de estas informan que la atención es pésima debido a que cada uno de los funcionarios se limitan en la enseñanza basándose a lo estipulado en la ley, ya que no están autorizados a ayudarles completamente con casos reales, el 12% se limita a recibir la información concisa asistiendo muchas veces solo al tema que les interesa o necesitan aprender, y el 17% tratan de recibir una información completa.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

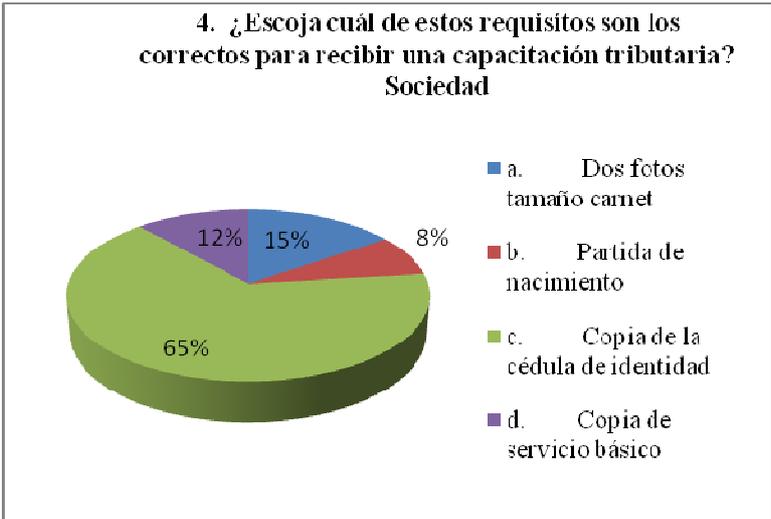
Como resultado de la encuesta realizada se obtuvo que el 40% de ellos la información que reciben es clara, el 20% manifiesta que recibe una información completa, mientras que el

33% recibe una información concisa debido a que solo asisten al tema que más les interesa o que necesitan actualizarse y el 7% manifiesta que la información es pésima el mismo que se debe que ellos van a capacitarse para actualizarse pero los funcionarios muchas veces aun no se encuentran actualizados.



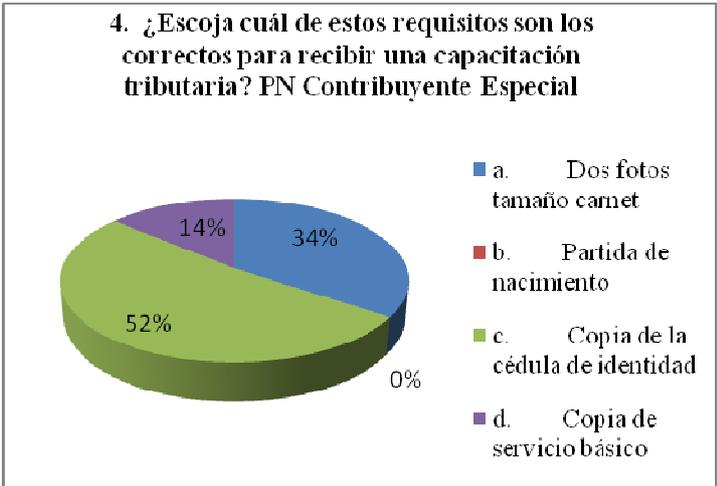
Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

En el gráfico que se muestra se obtuvo que el 40% consideran que las clases impartidas son claras, mientras que el 25% sustenta que es pésima esto se debe por que no entienden las leyes o se confunden siendo así que muchas veces se retiran y no terminan la capacitación y el 14% de ellos dicen que es concisa ya que los instructores solo dan lo básico, el 21% considera que la información recibida es completa.



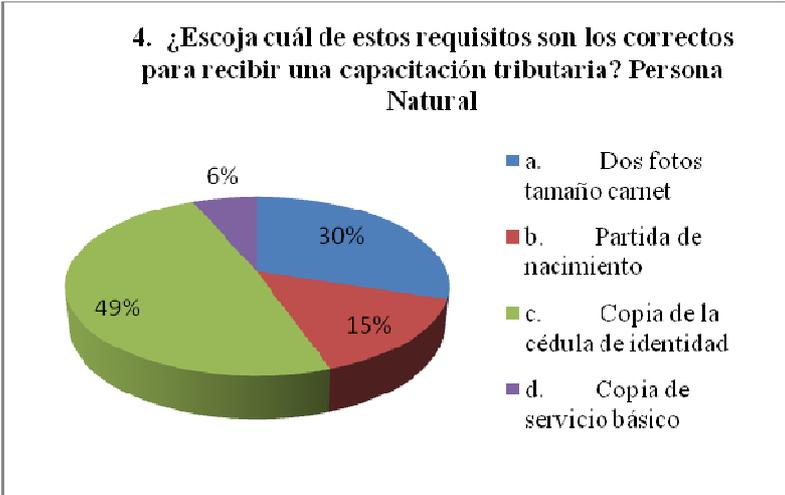
Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Como resultado obtenido a la encuesta realizada el 65% conoce que para recibir las capacitaciones se deben presentar la copia de la cédula de identidad, mientras que el 12% presentan en casos especiales la copia de servicio básico, el 8% presentan la partida de nacimiento y esto se debe por motivos de pérdida de los papeles o porque están tramitando.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

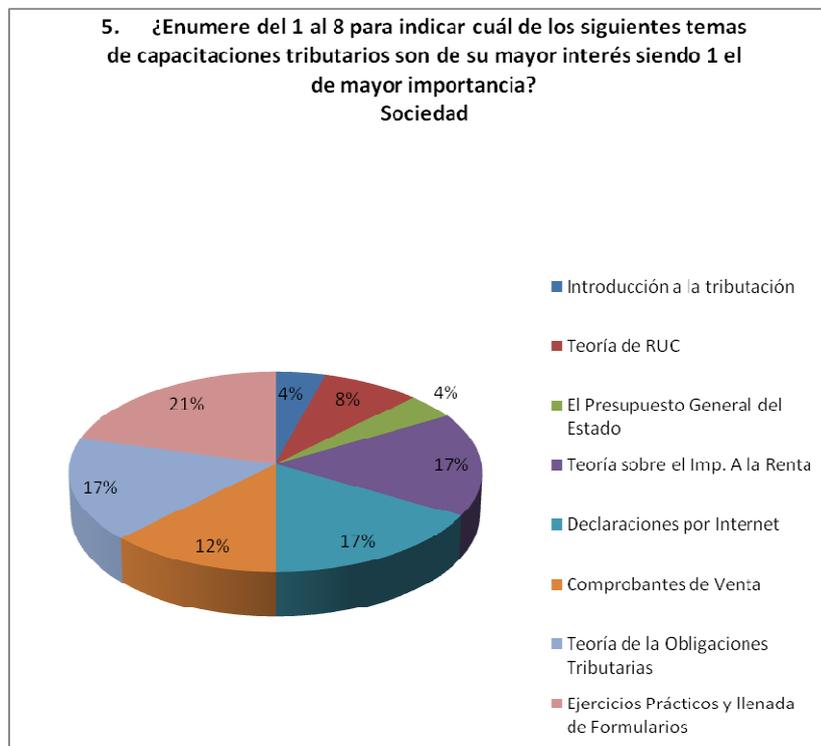
Como se muestra en el gráfico de la pregunta 4 se obtuvo que el 52% presento la copia de la cédula para recibir la capacitación, el 34% ha presentado dos fotos tamaño carnet como opción a más de la copia de cedula y el 14% ha presentado en casos especiales la copia de servicio básico siempre y cuando este a nombre de la persona.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Como se muestra en el gráfico el 49% de las personas naturales presentan la copia de cédula, el 30% presentan dos fotos y el 15% presentan la partida de nacimiento por casos especiales.

Como resultado de las tres encuestas se obtuvo que los contribuyentes conocen claramente que para recibir una capacitación deben presentar la copia de la cédula de identidad y dos fotos tamaños carnet y algunos contribuyentes presentan otros documentos esto debido a que estan de paso en alguna otra àrea y son recomendados a que tomen estos cursos, los cuales presentan la copia del servicio básico o otro documento ya que la cédula dejan en recepción para ingresar a otras áreas de la institucion.

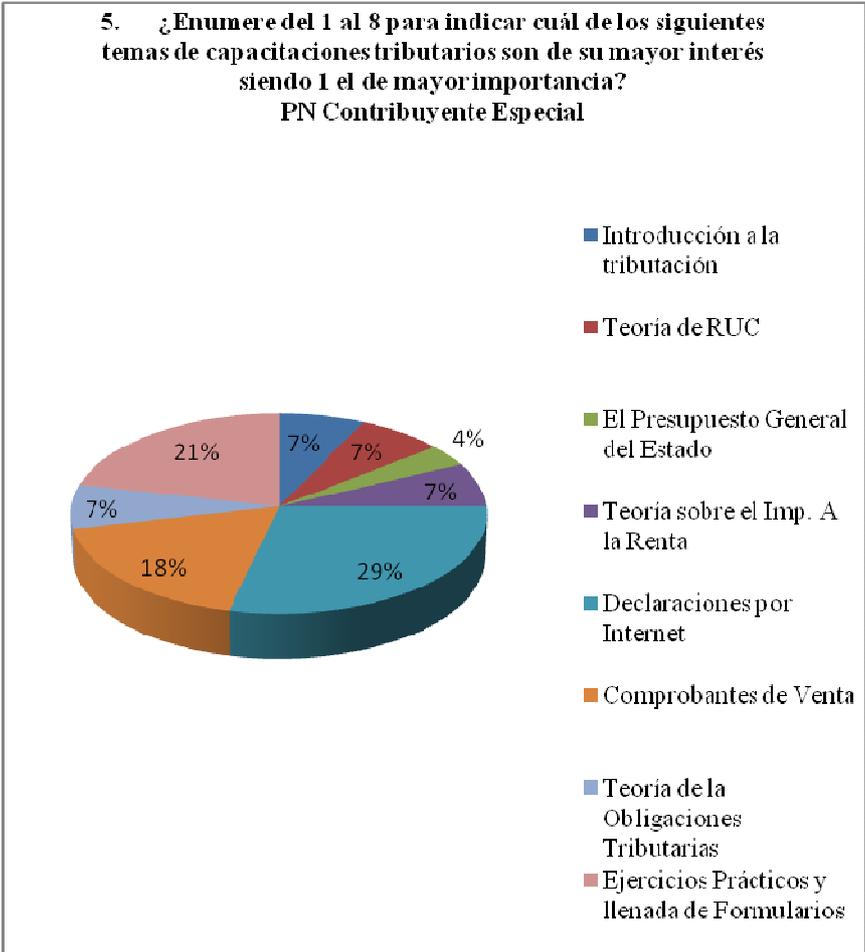


Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Como se muestra en el gráfico, el 21% de las encuesta realizadas a las sociedades han manifestado que el tema de mayor importancia son los ejercicios prácticos de llenada de formularios y esto se debe que cada años estan cambiando los formatos de los formularios, seguido como segundo, tercero y cuarto lugar que esta representado por el 17% manifiestan que los temas son la teoría sobre el impuesto a la renta, declaraciones por internet y la teoria

sobre las obligaciones tributarias mientras que como quinto lugar esta 12% el tema comprobantes de venta, el sexto lugar esta con el 8% la teoría del RUC, como séptimo y octavo lugar tenemos a introducción al tributación y al presupuesto general del Estado.

Como se puede notar los contribuyentes prefieren ejercicios prácticos de llenada de formularios y la teoría del impuesto a la renta, las declaraciones por internet, las teorías de las obligaciones tributarias; esto se debe a que ellos estan constantemente expuestos a reviciones de balances y movimientos contables del cruce de información por la Súper Intendencia de Compañías y el Servicio de Rentas Internas.

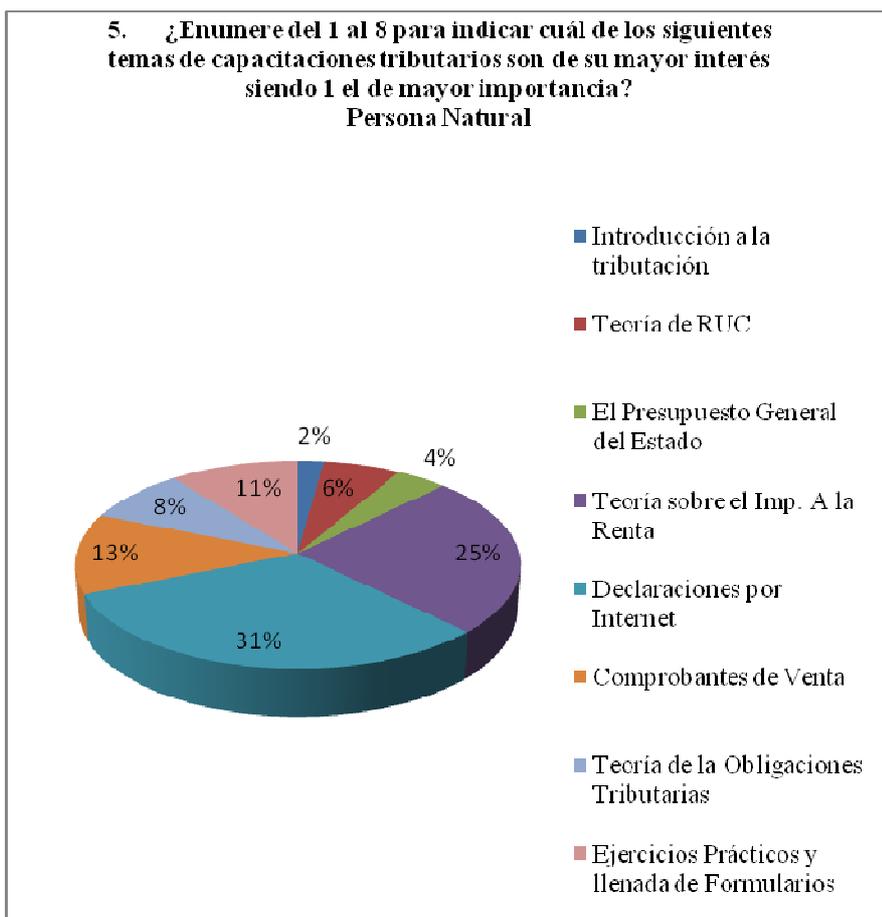


Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Como se muestra en el gráfico, mediante la encuesta realizada se obtuvo que el 29% prefieren recibir declaraciones por internet, esto se debe a que actualmente todo se esta computarizado y muy pronto desaparecerán los formularios físicos, como segundo lugar el

21% prefiere ejercicios prácticos y llenada de formularios, como tercer lugar el 18% prefieren tomar clases de comprobantes de ventas y esto por que en la actualidad si no presentan las facturas o no entregan en una compra venta pueden ser sancinados por la ley; y del cuarto al sèptimo lugar que esta representado por el 7% manifiestan que los temas son la teoría de obligaciones tributarias, la teoría de RUC, la introducción a la tributación, teoría sobre el impuesto a la renta y como último lugar pero no menos importante es el presupuesto general del Estado.

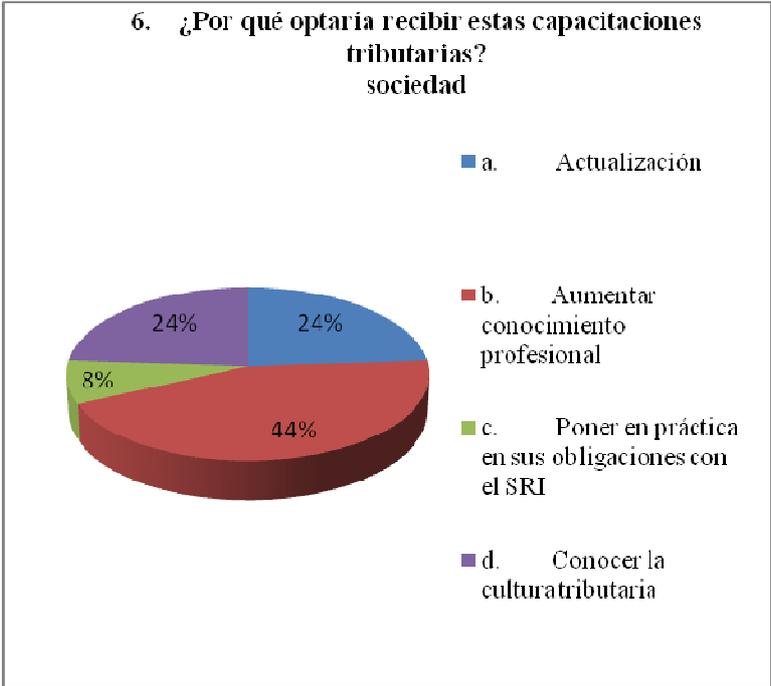
Para los contribuyentes especiales los temas más importantes que prefieren tomar son declaraciones por internet, ejercicios prácticos y llenada de formularios y los comprobantes de ventas, esto debido a que en el año 2011 las declaraciones por internet eran una alternativa pero para el año 2012 se convierte en una obligación tributaria para cada contribuyente.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Como se muestra en el gráfico el 31% manifiesta que lo más importante de las capacitaciones es recibir las declaraciones por internet, como segundo lugar con el 25% prefieren la teoría del impuesto a la renta ya que muchos de ellos reciben notificaciones para ser sancionados por no presentar el impuesto a la renta la misma que se lo realiza una sola vez en el año, como tercer lugar con el 13% toman comprobantes de venta, como cuarto lugar el 11% con el tema ejercicios prácticos y llenada de formularios, como quinto lugar el 8% con el tema teoría de las obligaciones tributarias, el sexto lugar con el 6% el tema de la teoría del RUC, el séptimo lugar con el 4% el tema del presupuesto general del Estado y por último lugar con el 2% el tema de la introducción a la tributación.

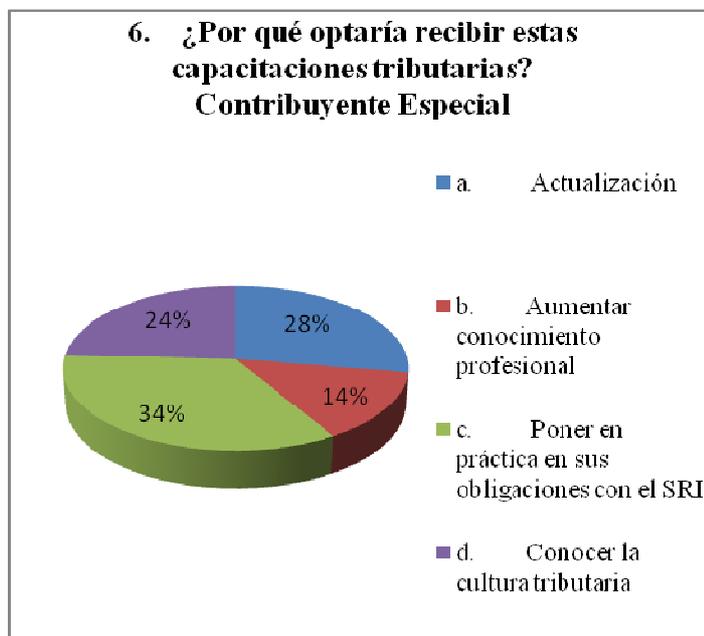
Como se puede notar las personas naturales prefieren recibir capacitaciones sobre las declaraciones por internet, la teoría del impuesto a la renta, los comprobantes de venta y los ejercicios prácticos y llenadas de formularios; esto se debe porque por falta de conocimiento acuden a terceras personas o muchas veces son sancionados.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Como resultado de la encuesta realizada podemos notar claramente que el 44% de las sociedades óptan por recibir estas capacitaciones por aumentar el conocimiento profesional ya que muchos de ellos manejan más de una empresa, el 24% de ellos lo hacen por conocer

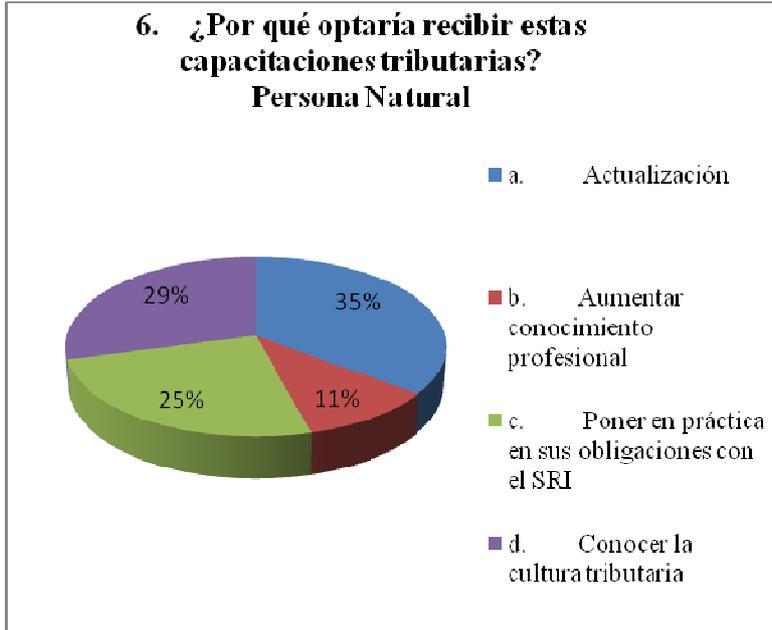
más de la cultura tributaria y actualización del mismo y el 8% óptan por poner en práctica en sus obligaciones con el SRI.



Fuente: Investigación de Mercados

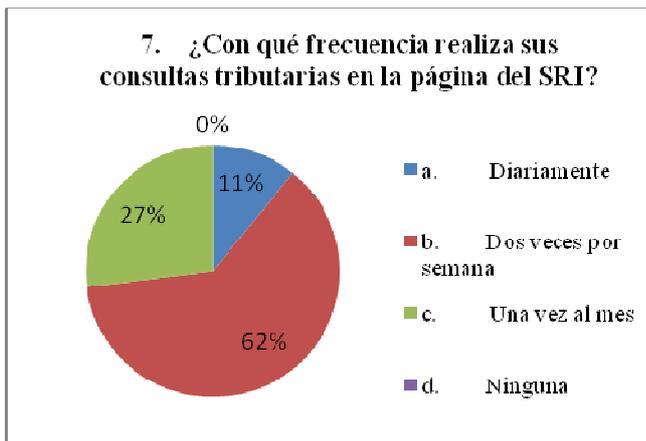
Elaborado por: La Autora.

Como resultado de la encuesta realizada a los Contribuyentes Especiales el 34% de ellos óptan por tomar estas clases para poner en práctica en sus obligaciones, seguido por el 28% que ópta tomar estas clase por actualización debido a los constantes cambios que tienen la ley tributaria, el 24% toma el curso por conocer la cultura tributaria y el 14% lo hacen por aumentar conocimiento profesional el mismo que le ayudará a aplicar a sus negocios.



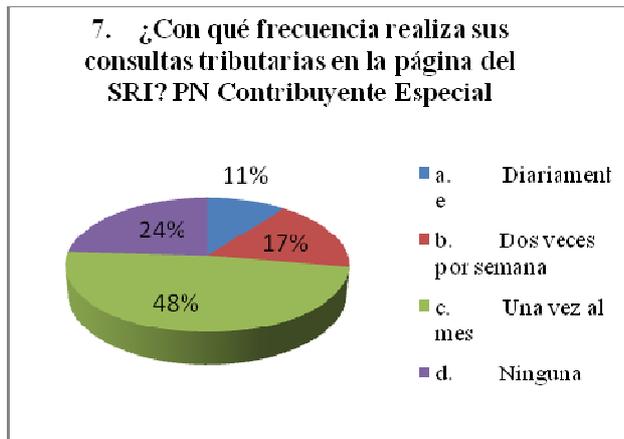
Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Como se muestra en el gráfico, el 35% de las personas naturales optan por tomar estos cursos de capacitación para actualizarse ya que ellos mismos declaran sus ingresos y egresos, mientras que el 29% de ellos lo hacen por conocer la cultura tributaria, el 25% lo hace para poner en práctica en sus obligaciones y el 11% es para poder aumentar su conocimiento profesional y poder ayudar a los demás.



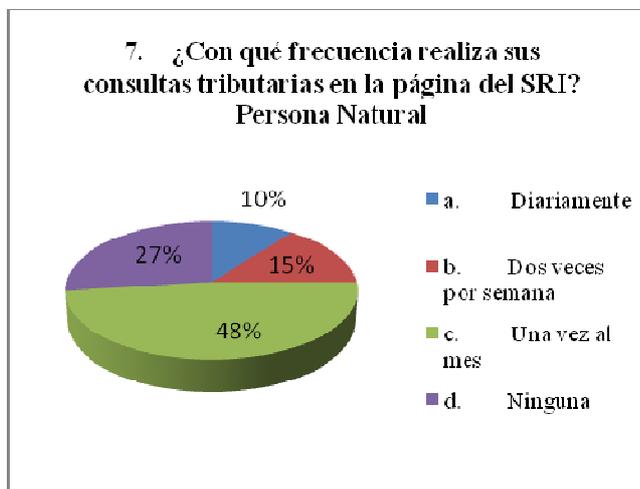
Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Como resultado de las encuestas realizadas se obtuvo que el 27% de los contribuyentes visitan la página del SRI una vez al mes para poder realizar sus obligaciones tributarias, mientras que el 62% visitan dos veces por semana y un 11% lo realizan diariamente.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Como resultado de la encuesta realizada a los contribuyentes Especiales se obtuvo como resultado que el 48% visita la página del SRI una vez al mes, mientras que el 24% no lo hace, el 17% visita dos veces por semana y solo el 11% visita diariamente esto se da cuando los contribuyentes mantienen deudas con el estado y tienen que realizar todo trámite por este medio.

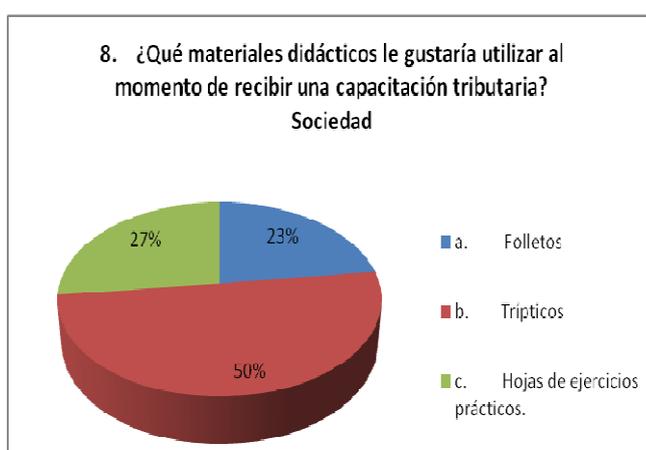


Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Como resultado de las personas naturales el 10% visitan la página diariamente, mientras que el 15% lo hace dos veces por semana, y un gran porcentaje que es el 48% visita una vez al mes que es solo para cumplir con sus obligaciones de forma mensual y por último tenemos el 27% quienes no visitan la página web ya que muchos de ellos no la conocen o

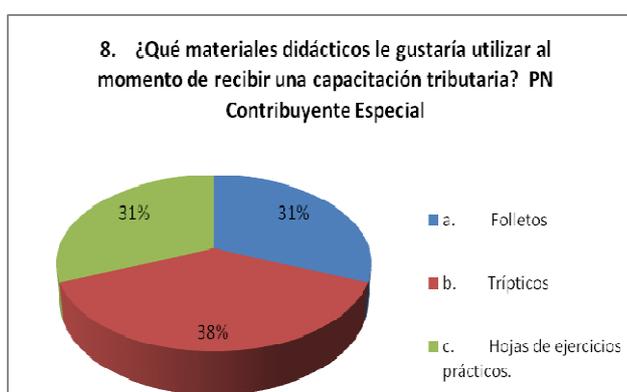
no saben manejar la computadora y todo trámite lo hacen por físico en las oficinas de la institución.

Como podemos notar claramente que existe falta de conocimiento de la página web de la institución ya que los gráficos nos demuestra que tanto las Personan Naturales y Contribuyentes Especiales no óptan por visitar la página ya sea esto por mantener los documentos físicos, desconocimiento informático y por que prefieren que les realicen terceras personas.



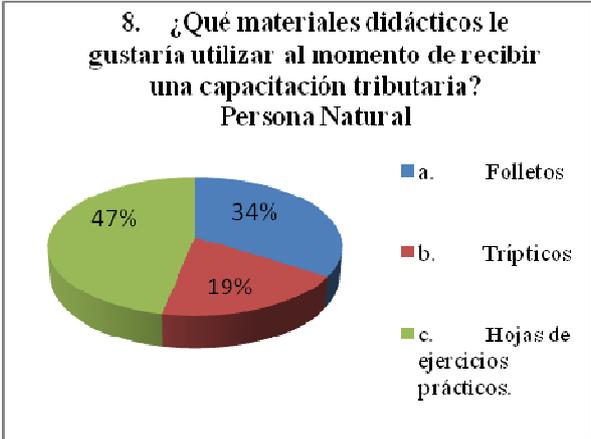
Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Según las encuestas realizadas a las sociedades se puede notar que el 50% de ellos manifiestan que les gustaría utilizar trípticos con información tributaria actualizada para las capacitaciones, el 23% de ellos piden que se utilice folletos para su mejor aprendizaje y el 27% desean realizar ejercicios prácticos.



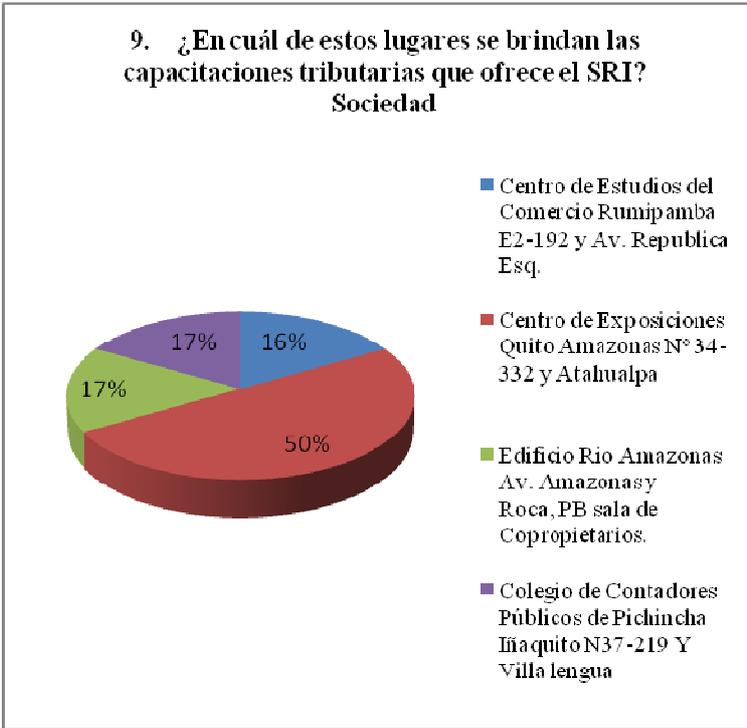
Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Mientras que para los contribuyentes especiales según los resultados obtenidos en las encuestas el 38% prefiere utilizar los tripticos, el 31% le gustaría utilizar folletos y casos practicos para un mejor aprendizaje.



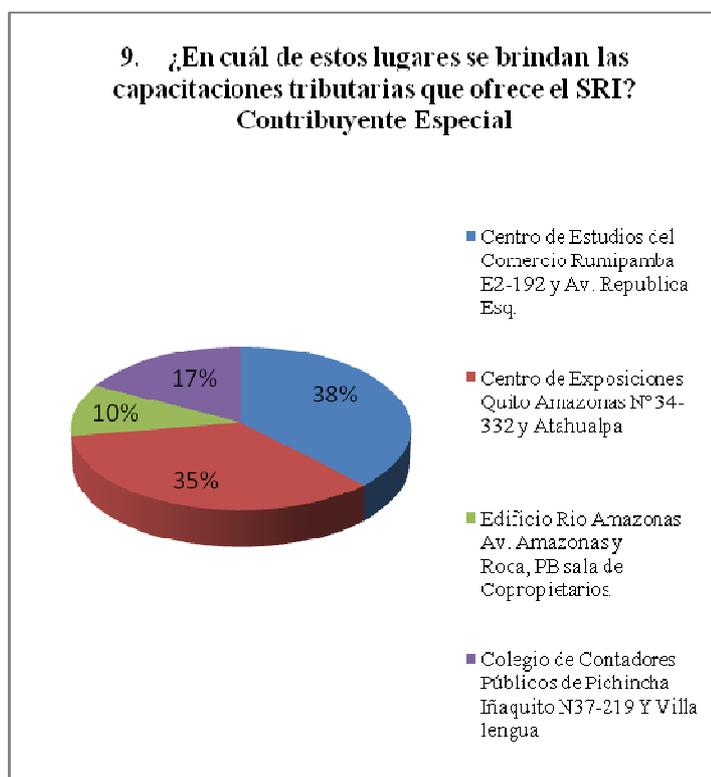
Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Para el 47% de las personas naturales lo más importante en una capacitación son las hojas de ejercicios prácticos ya que siempre requieren de un modelo a seguir, y son pocos los que piden la utilización de folletos y tripticos con el 34% y 19% respectivamente.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Como resultado de la encuesta realizada se obtuvo que el 50% de las sociedades han recibido capacitaciones en el Centro de Exposiciones Quito Amazonas y el 17% ha recibido en diferentes lugares como el edificio Río y el colegio de contadores y el 16% han recibido en la Cámara de Comercio de Quito.

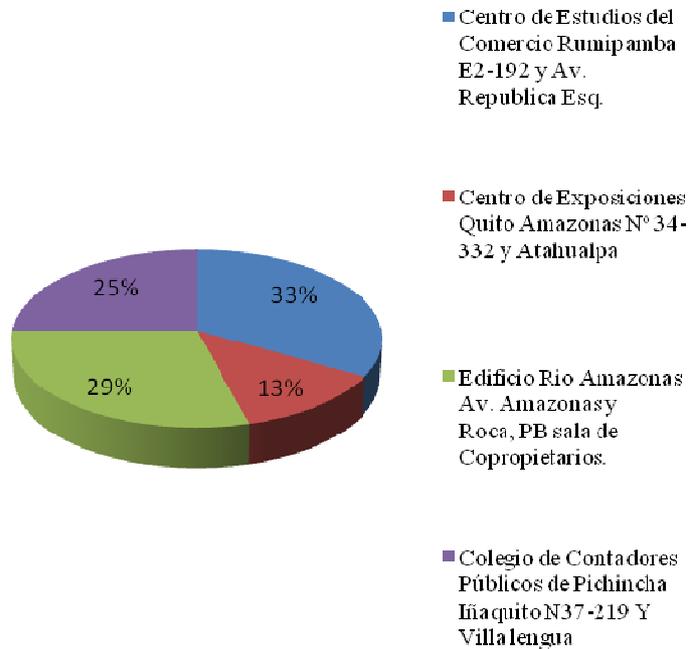


Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora.

Para los Contribuyentes Especiales según las encuestas realizadas se obtuvo que el 38% han recibido capacitaciones en el Centros de Estudios de el Comercio, el 35% ha recibido en el Centro de Exposiciones Quito, mientras que el 10% ha tomado clases en el Edificio Río y el 17% en el colegio de Contadores; pudiendo notar que los lugares más conocidos son el Centro de Estudios de Comercio y el Centro de Exposiciones Quito.

**9. ¿En cuál de estos lugares se brindan las capacitaciones tributarias que ofrece el SRI?
Persona Natural**



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

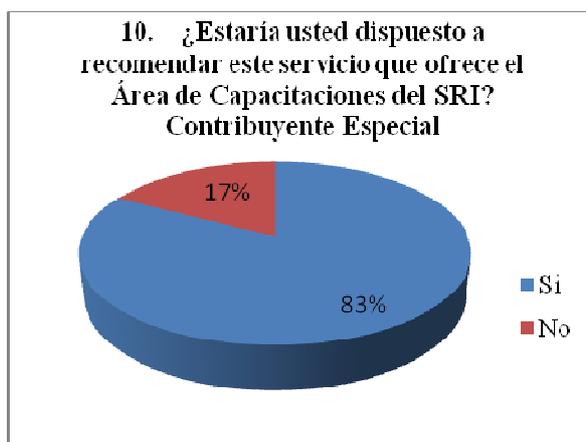
Como resultado de las encuestas realizadas a las personas naturales se obtuvo que el 33% ha recibido las capacitaciones en el Centro de Estudios del Comercio CCQ ya que este es el lugar más conocido por todos, seguido por el 29% que ha recibido en el Edificio Río y el 25% ha tomado el curso en el Colegio de contadores mientras que el 13% lo ha recibido en el Centro de Exposiciones Quito.

Como se puede notar en las encuestas realizadas a los tres tipos de contribuyentes los lugares más conocidos para tomar los cursos de capacitación tributaria son el Centro de Estudios de Comercios CCQ y el Edificio Río Amazonas, ya que los dos se encuentran dentro de la misma zona que la Institución regional Pichincha.



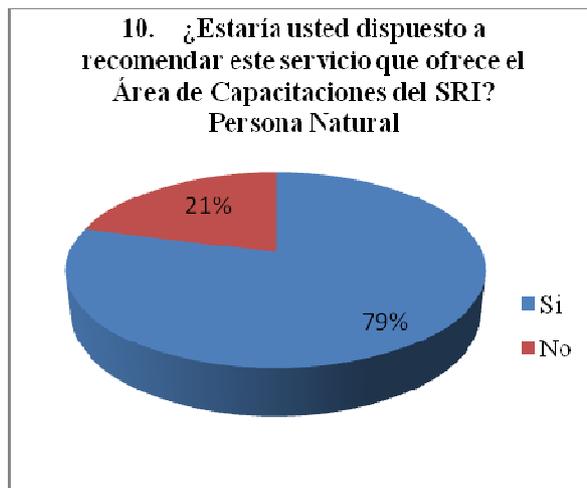
Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Como resultado de la encuesta realizada, obtuvimos que el 75% de las Sociedades si estarían dispuestos a recomendar a tomar estos cursos ya sea por actualizarse o por aumento profesional y entre otras, a fin de que mediante un mayor conocimiento se pueda mejorar el país económicamente, y tan solo un 25% no estaría dispuesto a recomendar.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Como resultado de las encuestas realizadas podemos notar que el 83% si estarían dispuestos a recomendar este servicio y el 17% no lo haría ya que no utilizan métodos de aprendizaje que motive al contribuyente a aprender.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Como resultado de las encuestas realizadas a las personas naturales el 79% de ellos estarían dispuestos a recomendar el servicio y el 21% no estarían dispuestos y esto se debe porque no recibieron la capacitación adecuada o no fueron claros en las explicaciones, pero esto nos demuestra que la unidad puede mejorar el servicios y satisfacer a todos sus contribuyentes hasta completar el 100%.

2.9.3.4. Proveedores.

Los proveedores juegan un papel determinante en la calidad del servicio que la empresa día a día ofrece a sus clientes, al igual que ellos son un factor importante al momento de incidir en los precios.⁴⁶

Siempre es necesario conocer todos los parámetro que ofrece un proveedor ya que ellos determinan la calidad del servicio se puede ofrecer.

Tratándose de una Institución del Estado como es el Servicio de Rentas Internas; para adquirir bienes o servicios de terceros necesariamente se deben regir bajo el Sistema de Contratación Pública, que se encuentra a cargo del IMCOMP (Instituto Nacional de Compras Públicas), organismo que articula y armoniza a todas las instancias, en los ámbitos de planificación, programación, presupuesto, control, administración y ejecución

⁴⁶ www.negocios_emprendedores.com//análisis_proveedores

de las adquisiciones de bienes y servicios así como en la ejecución de obras públicas que se realicen con recursos públicos.

Es así que los proveedores que el SRI actualmente tiene son alrededor de 3000 y que mediante concurso han sido elegidos para que provean de bienes y/o servicios a la Institución y por ende al Área de Capacitaciones Tributarios.

2.9.3.5. Normativas.

La estructura jurídica tributaria actual, se encuentra conformada básicamente por las siguientes normas, en orden de prelación:

- Constitución Política de la República
- Código Tributario
- Ley de Régimen Tributario (LRTI)
- Ley del RUC.
- Ley de Equidad Tributaria
- Reglamento a la LRTI
- Reglamento a la Ley de Equidad Tributaria.
- Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención.
- Resoluciones y circulares de carácter general.

El Estado, a través del Servicio de Rentas Internas verifica en todo momento que las instituciones cumplan con cada una de estas normativas estatutarias dando a sus bienes e ingresos el destino específico para el que fue elaborado.

2.9.3.6. Competencia.

La rivalidad entre competidores existentes da origen a manipular su posición utilizando tácticas como la competencia de precios, batallas publicitarias, introducción de nuevos productos e incremento de servicios al cliente o de la garantía. La rivalidad se presenta porque uno o más de los competidores sienten la presión o ven la oportunidad de mejorar su posición.⁴⁷

Siempre es necesario identificar, conocer y analizar a los competidores presentes en el medio, para poder anticipar su evolución y el manejo estratégico que han proyectado para el mercado.

Es importante realizar el análisis de la localización de los competidores, estableciendo la participación que tienen en el mercado, conociendo también la cantidad de clientes que tiene en torno a la cobertura geográfica que se encuentra la institución.

Con estos datos se puede identificar aquellos factores que lo hacen más competitivos; esto nos facilitará el conocimiento de las estrategias sobre las cuales la organización debe mejorar su desempeño.

Así como el Servicio de Rentas Internas realiza sus programas de capacitación en la Región Pichincha dirigido a todos los ciudadanos en general, dentro de este territorio también existen innumerables empresas que prestan sus servicios a los mismos grupos de personas.

La competencia del Servicio de Rentas Internas en la Unidad de Capacitaciones Tributarias son las empresas que brindan el servicio de asesoramiento tributario, asesoramiento práctico sobre los temas tributarios, y todo lo que concierne a los impuestos y más de ellos también ofrecen consultorías contables, financieros de entre otros temas relacionados a la contabilidad.

⁴⁷ PORTER, Michael, Fundamentos de Marketing, pág. 37

GRÁFICO N° 29

Listado De Empresas Que Prestan Sus Servicios En Capacitaciones Y Gestiones Tributarios, Contables Y Administrativos.

		<p>El SECAP ofrece distintos cursos de capacitación como es:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Capacitación Tributaria • Contabilidad I II III • Costos • Tributación y Nifes
		<p>El CETEC tiene 15 años de experiencia en capacitar a personas que tienen problemas con sus impuestos, realizan declaraciones, trámites municipales y asesoran en contabilidad general, costos y auditoría.</p>
		<p>Accounting Service prestan asesoría tributaria y ofrecen capacitaciones permanentes en manejos administrativos y tributarios a Sociedades y Profesionales con conocimientos contables.</p>
		<p>Taxfincorp prestan servicio de consultoría y asesoría tributaria en manejos administrativos y financieros a empresas y Contribuyentes Especiales.</p>
		<p>Los Consultores Sánchez y Ojeda ofrecen consultorías y asesoría tributaria a las sociedades y contribuyentes especiales. Capacita únicamente a Sociedades.</p>
		<p>Ofrece cursos de Contabilidad y tributación a profesionales, naturales y sociedades. Mantiene actualizaciones de la Súper Intendencia de Compañías y el Servicio de Rentas Internas.</p>
		<p>La Cía. Liderazgo realiza cursos de capacitaciones, seminarios y talleres de tributación y manejos contables.</p>
		<p>Un grupo de profesionales con experiencia en las áreas financiera, tributaria, contable, laboral y comercio; dedicados a la prestación de servicios a personas naturales y jurídicas con y sin fines de lucro, con oportunidad, detalle, ética y alta calidad.</p>

 <p>Abalt Business Advisors Cia. Ltda. <i>Asesoría Empresarial</i></p> <p><i>Su confianza, nuestro mejor negocio...!!!</i></p> <p><small>www.abalt Ecuador.com info@abalt Ecuador.com</small></p>	<p>Asesoría tributaria y empresarial en Nifs, tributación, auditoría y control interno. Nuestro servicio incluye 20 horas de capacitación, la cual se enfocará en las Normas (NIIF para PYMES) que tengan mayor impacto y desarrollo de casos reales de “LA COMPAÑÍA”. Entrega de material a todos los asistentes (máximo 10 asistentes).</p>
	<p>Se ofrece asesoría tributaria y se realiza todas las declaraciones del SRI, capacitaciones a personas naturales que tengan negocios propios y tramites de IESS</p>
	<p>Ofrece capacitaciones en diferentes módulos todos los temas relacionados a las NIIF, valoración, herramientas financieras, y temas específicos tributarios donde al final se entrega certificados.</p>
	<p>Contadores del Ecuador Cía. Ltda. Ofrece capacitación a Auditores y Contadores CPA quienes desean actualizarse en temas contables, financieros y tributarios.</p>
 <p>Local Nro. 455</p> <p>CAEE CENTRO DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL</p> <p>SERVICIOS DE ASESORIA CONTABLE TRIBUTARIA Y LEGAL</p> <p>ASESORAMIENTO CONTABLE ACTUALIZACION CONTABLE</p> <p>NA - IMPUESTO A LA RENTA ANEXOS TRANSACCIONALES - GASTOS PERSONALES DECLARACIONES TRIBUTARIAS</p> <p>Telefono: 5125204 / 098368772 / 087381505 / 095844787 Email: caeeasesoramientotributario@gmail.com</p>	<p>Asesoría Contable y Tributaria, ofrece los siguientes servicios profesionales:</p> <p>Personas Naturales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Declaración mensual, semestral del IVA • Declaración del Impuesto a la Renta • Elaboración de Anexo de Gastos Personales • Declaración Patrimonial • Planificación Tributaria • Devolución de Impuestos • Impuesto a las herencias

	<p>ASFIN: Asesores Financieros/Contables que capacitan a todo el público en general que tiene problemas con sus impuestos.</p>
	<p>Asesoría y Capacitación Contable. Brindamos Servicio De Asesoría: Contable – Tributaria – Laboral. Los Servicios que ofrecen son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de documentos a los organismos de control. • Trámites en el S.R.I – I.E.S.S – Municipio. • Trámites en la Superintendencia de Compañías. – Ministerio de Trabajo. • Reclamo de impuestos. • Presentación y Declaración de Anexos. • Declaración de impuestos y obligaciones a través de Internet. • Preparación y declaración de Gastos Personales.
	<p>Se ofrece capacitaciones permanentes de Contabilidad externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de Transacciones • Pago de Impuestos Mensuales • Activos Fijos • Cuentas por cobrar • Cuentas por pagar • Estados Financieros <p>Y como igualarse con sus impuestos.</p>
	<p>EMCO LLEVA LA CONTABILIDAD PARA TODO TIPO DE EMPRESAS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profesionales Independientes • Empresas PYMES (Pequeña Industria) • Personas obligadas a llevar contabilidad <p>A más de esto ofrece sistemas informáticos contables como SAFI, MONICA.</p>

	<p>Capacitan temas contables ya que el SRI está revisando constantemente los registros de personas naturales, negocios y empresas procediendo a sancionar a los que no cumplen con sus obligaciones tributarias. Recuerde también que muchos empresarios pierden gran parte de sus ganancias por falta de control.</p>
	<p>Sociedades y personas naturales obligadas a llevar contabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Declaración mensual de IVA y retenciones • Anexo de Compras (REOC) • Anexo de Contribuyentes Especiales (ATS) • Anexo en Relación de Dependencia (RDEP) • Declaración de Impuesto a la Renta • Planificación Tributaria • Devolución de impuestos

Fuente: Base de Datos del Área de Capacitaciones del SRI

Elaborado: La Autora

Como se detalla en el Gráfico N° 29 en Quito existen empresas que ofrecen asesoramiento contable y tributario en lo que como un valor agregado a los servicios brindan gestionar trámites requeridos por el cliente, a continuación se presenta lo que ofrecen:

- Implementación de sistemas contables.
- Generación de información útil para la toma de decisiones.
- Organización Administrativa.
- Ordenamiento de todo lo relevante a la información de la conciliación bancaria sea esta de manera mensual, semestral o anual.
- Cumplimiento de todas las disposiciones legales, presentación, pago oportuno de las obligaciones tributarias.
- Optimización de los recursos económicos, evitando el pago innecesario de intereses y multas.

- Capacitaciones a Contadores, Empowerment y Coaching.

Estas empresas al realizar todos estos servicios se vuelven parte del control contable del negocio o empresa, el cual les permite llevar y conocer los estados financieros para obtener mejores rendimientos económicos; SRI en la Unidad de Capacitaciones el único servicio es la de poder impartir los conocimientos en todo lo relacionado a los impuestos tributarios que cada uno de ellos están en la obligación cumplir para evitar sanciones a futuro, más no conocer ni mucho menos manejar valores contables de empresas así se los requieran los dueños o gerentes de la misma.

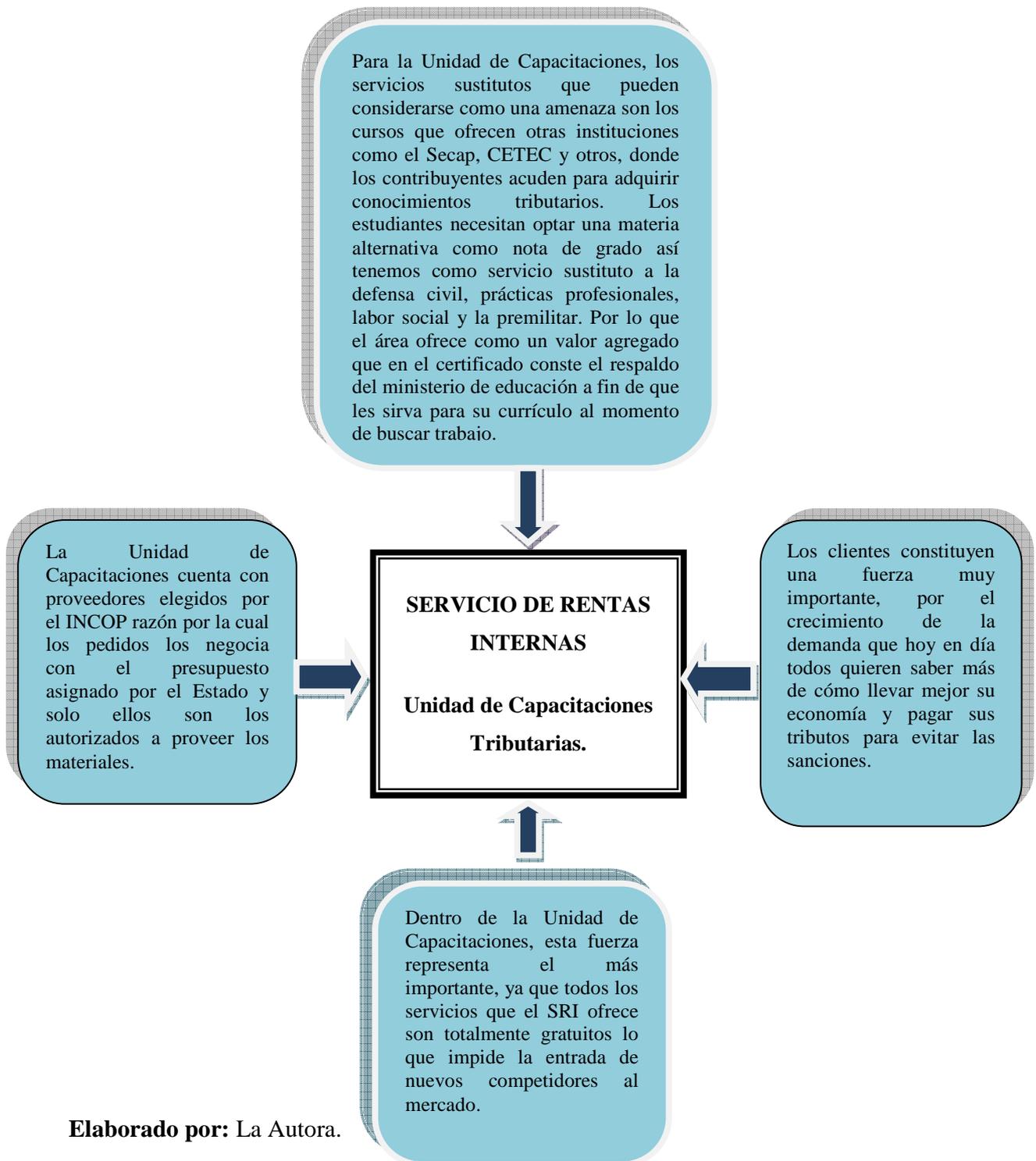
Dentro de la Región Pichincha se encuentra muchas empresas que ofrecen este servicio y aún más en las aulas de colegios y universidades, podemos decir que ellos cubren los lugares de Quito en el Norte como es el Secap, Colegios de Contadores de Pichincha, La Cámara de Comercio; en el Sur tenemos Acevedo y Asociados, Secap y entre otras empresas como se muestra detallado en el gráfico N° 29.

A pesar de la competencia, la Unidad de Capacitaciones Tributarias se ha mantenido en su participación dentro de ese mercado; considerando también que la competencia actualmente no toma en cuenta a los niños y jóvenes de los colegios y escuelas, estos solo se enfocan a dictar sus capacitaciones a empresarios, profesionales y público en general que está dispuesto a pagar por el servicio y que por falta de información o por malos comentarios no optan por tomar los cursos que brinda el SRI que son gratuitos. Es por eso que el Servicio de Rentas Internas esta abarcando solo y sin competencia el mercado de los estudiantes quienes por medio de ellos sus padres y/o familiares conocen la cultura tributaria.

2.10. Matriz De Porter – Las 5 Fuerzas.

Tabla N° 16

Las Cinco Fuerzas de Porter en el SRI.



Elaborado por: La Autora.

2.11. Análisis Interno.

El análisis interno de una institución consiste en determinar cuáles son sus fortalezas y debilidades, con la finalidad de mantener y desarrollar una ventaja competitiva; donde su principal propósito es comprender las características esenciales dentro del entorno de la institución, ya que por medio de este se puede mejorar las oportunidades de los participantes y la forma en que sus trabajos se acoplan a toda la organización.

Permitiéndome al final de este análisis tomar decisiones acertadas, la misma que me permitirá plantear una propuesta para que la unidad de capacitaciones mejore íntegramente en todo sus actividades empezando desde el personal que lo conforma; a las cuales comprende las capacidades administrativas, financieras, servicio tecnológico y talento humano.

2.11.1. Capacidad Administrativa.

El propósito de la organización consiste en lograr un esfuerzo coordinado mediante la definición de una tarea y las relaciones de autoridad.⁴⁸

Las empresas siempre se ven afectadas de manera significativa en las decisiones que estas vayan a tomar, por tanto es muy importante evaluar la administración interna a fin de conocer las oportunidades que se pueden aprovechar para beneficios de todos y mejorar en todas la debilidades que en este se presenten.

Por ser el Servicio de Rentas Internas una institución pública podemos decir que cuenta con un jefe para cada área, el mismo que debe regirse y administrar a todo el personal bajo leyes claramente estipulado por la asamblea Constituyente y el Presidente de la República quienes son los que aprueban mediante resoluciones en el Registro Oficial documento que es público y está al alcance de todos los que requieran.

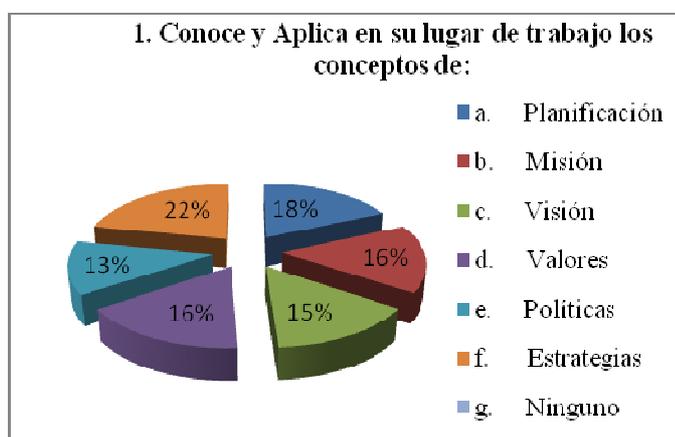
Según el Art. 227 de la Constitución.- señala que la Capacidad Administrativa de las Instituciones Públicas constituye un servicio a la colectividad que se rige entre otros por los

⁴⁸ FRED, David Administración Estratégica pág. 120

principios de eficacia, calidad, desconcentración, descentralización, coordinación, participación y planificación.

Es importante señalar que dentro de la Unidad de Capacitación Tributaria cada funcionario es poli funcional, sin embargo cada uno de ellos tienen funciones específicas, pero siempre existe el problema de que ciertas funciones no son cumplidas dentro del tiempo programado y esto debido a la falta de organización personal.

Para conocer de mejor manera la Unidad se les realizó una encuesta a todo el personal, la misma que a continuación se muestran los resultados.

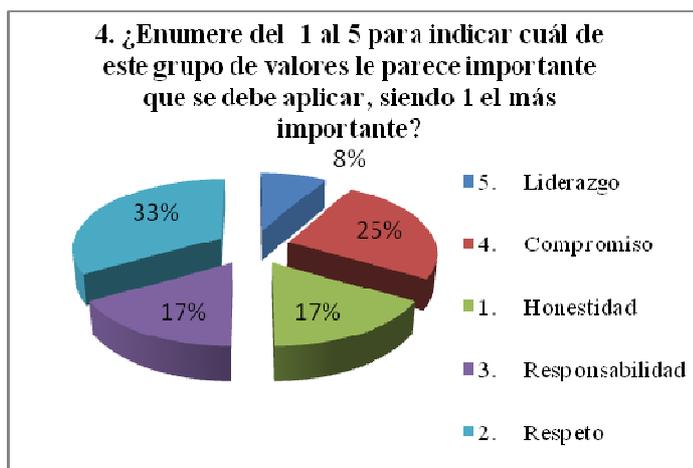


Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora.

Como resultado de la encuesta realizada al personal del área, se obtuvo que cada uno respondió más de una respuesta siendo así que el 18% del personal conoce la planificación, el 16% conocen la misión y los valores que tiene la institución, la visión está representada por el 15% del personal; siendo así el más bajo con el 13% dicen conocer las políticas y el 22% conocen las estrategias que tiene la institución.

Como podemos notar en esta pregunta el área no cuenta con sus propias estrategias, sino que se guían en base a la institución haciéndole perder oportunidades que se pueden presentar para capacitar a más contribuyentes.



Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora.

Como resultado de la pregunta 4 que se les realizó al personal del área se obtuvo que el 17% del personal prefiere a la honestidad como el más importante (1), seguido por el 33% del personal toma el respeto que va en segundo lugar (2), donde el 17% le corresponde a la responsabilidad como el tercer lugar (3) y sin dejar a atrás con el 25% del personal que mantiene el compromiso con la institución (4); por último y no menos importante tenemos al 8% que es el liderazgo (5); donde un grupo sin un buen líder no alcanzaría las metas propuestas.

Como conclusión se puede notar que cada uno de los funcionarios de la Unidad de Capacitación tributaria en el manejo administrativo se lo realiza en base al desarrollo y coordinación de las funciones que les son establecidas por la institución, en que tienen que desempeñarse bajo la planificación, las políticas y estrategias, sin embargo la encuesta demuestra que no todos conocen y por tal motivo no aplican las políticas de la institución.

2.11.2. Planificación Tributaria.

Se considera que la planificación es un procedimiento formal para generar resultados articulados, en la forma de un sistema integrado de decisiones. Es así la planeación se refiere a la formalización, lo que significa la descomposición de un proceso en pasos claros y articulados y de esta manera replicados y verificados formalmente.⁴⁹

⁴⁹ Mintzberg, Planificación Organizacional Edición 1994, pág. 134.

Por lo que la planificación es un proceso que ayuda a determinar los objetivos y metas de la organización; ya que si se encuentra bien estructurada nos servirá para anticiparnos a los hechos, facilitando tomar mejores decisiones que optimicen la coordinación de los esfuerzos del personal y de los recursos para el cumplimiento de cada uno de los objetivos propuestos.

La planificación dentro del Servicio de Rentas Internas se la realiza con el propósito de evaluar la situación y el manejo tributario actual que esta lleva, de tal forma que sea considerada como una herramienta administrativa, que tiene la finalidad de determinar el pago de la cantidad justa que le corresponde al contribuyente por conceptos de tributos, la misma que también ofrece una área de capacitación tributaria que está encargada de transmitir conocimiento a todo el público que necesite pagar sus tributos o por conocer toda la cultura tributaria; permitiendo consolidar todo lo aprendido a fin de ser parte de la economía actual del país de forma positiva y equitativa.

Para el área de capacitaciones tributarias la planificación tributaria implica una relación organizada de varios elementos como son: transmitir temas fiscales de manera que aumente los propósitos que sigue la institución, facilitar toda la información necesaria que cada uno necesita para cumplir con sus tributos y demostrar que la tributación es mucho más fácil de lo que parece, siempre y cuando el contribuyente sea honesto y responsable al momento de declarar sus impuestos.

La unidad de capacitaciones tributarias tiene el sentido de responsabilidad social, el mismo que es un aspecto muy importante relacionado directamente con el progreso de la sociedad; es por eso que cada una de las capacitaciones que brinda el SRI son totalmente gratuitos a fin de aumentar la cultura tributaria y esto ayuda a mejorar el nivel de vida de cada familia.

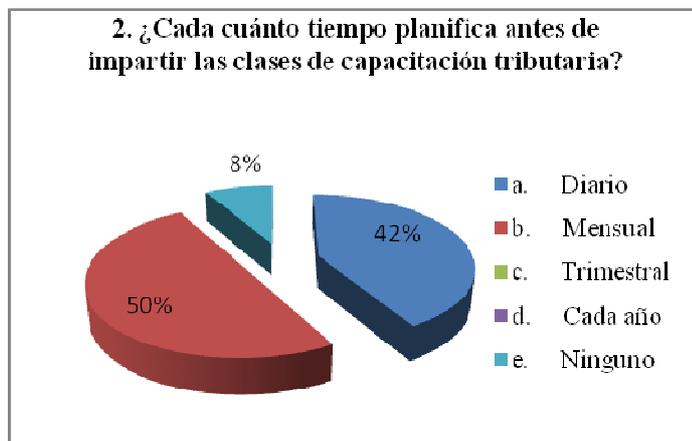
Pero dentro de su planificación la unidad de capacitaciones muchas veces no toma en cuenta varias actividades que son muy importantes para lograr un mejor nivel de educación de quienes reciben estas clases.

El área de capacitaciones tributarias está descuidando aspectos como:

- Determinación de objetivos específicos claramente definidos.
- Determinación de parámetros sobre los cuales se debe realizar el trabajo.
- Desarrollo de las tareas específicas.

El área de capacitaciones tributarias cuenta el Jefe que está encargado de llevar la dirección, el mismo que desarrolla las funciones conjuntamente con el equipo de trabajo que les permite llevar una planeación en forma trimestral.

El jefe está a cargo de doce personas, este equipo de trabajo se encarga de Monitoreo de Agencias, Capacitación Tributaria bachilleres, Capacitación Tributaria Niños, Capacitación Tributaria a Empresas Públicas y Privadas y Medios de Comunicación, de los cuales no se han cumplido satisfactoriamente.

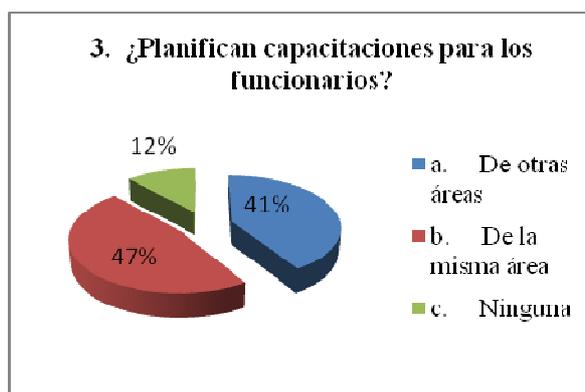


Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Todo el personal de la unidad de capacitaciones según la encuesta que se les aplicó y en la pregunta 2 se obtuvo que el 50% de ellos si planifican de manera mensual, el 42% lo realiza de manera diaria y el 8% no planifica antes de impartir sus clases.

Como podemos notar al no planificar sus clases provoca que la información transmitida no sea segura, la misma que genera un problema para la imagen de la institución.

En conclusión algunos funcionarios e instructores no se apegan a los lineamientos que contemplan el trabajo de capacitar, ya que demuestran un bajo nivel de conocimientos al momento de impartir sus clases con sus alumnos generando confusión, vacíos y desinterés y de esta forma se presentan problemas.



Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora.

Como resultado de la encuesta realizada a los funcionarios del área en la pregunta 3 obtuvimos que el 47% si planifica las capacitaciones para los funcionarios de la misma área al igual que el 41% de ellos si planifican capacitaciones para otras áreas y el 12% no planifican capacitaciones.

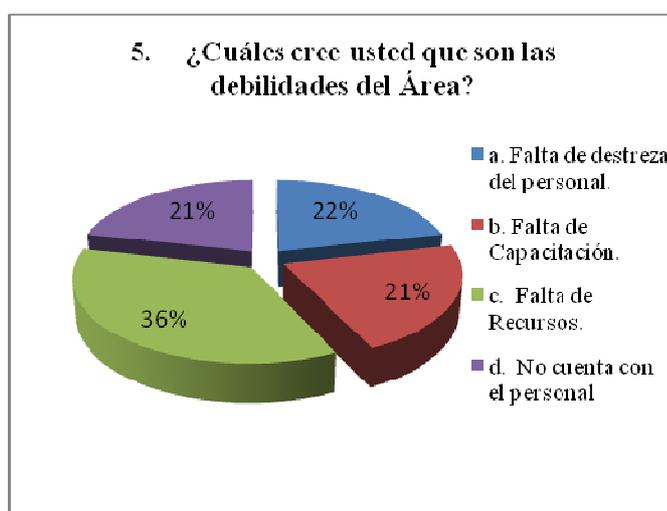
Concluyendo que el personal no planifica de forma grupal sino de acuerdo a sus propias necesidades, por tal motivo las clases e informaciones transmitidas son totalmente desactualizadas o muchas veces desconocen de nuevas resoluciones, lo que estaría de esta manera mal informando a los contribuyentes; ya que la planificación ayuda a conocer los las constantes reformar tributarias que se manejan y que son importantes conocer para de esta forma evitar que los contribuyentes sean sancionados a futuro.

Como podemos verificar actualmente el área no está cumpliendo con los objetivos y metas planteadas por la institución, por lo que se necesita realizar la propuesta de mejoramiento integral a fin de que cada uno sea uno solo con la institución.

2.11.3. Organización

El propósito de la organización es lograr esfuerzos coordinados entre las tareas y la autoridad. Donde hay una empresa bien organizada cuenta con jefes y empleados motivados y comprometidos con el logro del éxito de la empresa.⁵⁰

La organización del Servicio de Rentas Interna está formalmente establecida bajo la estructura de su organigrama a nivel nacional; las funciones y responsabilidades, líneas de autoridad y niveles jerárquicos de todos los puestos ya están claramente definidos, de manera que forma parte de la obtención de los objetivos que sigue la institución y dentro de este tenemos al área de capacitaciones tributarias, donde tenemos a la pregunta 5 de la encuesta realizada al personal del área:



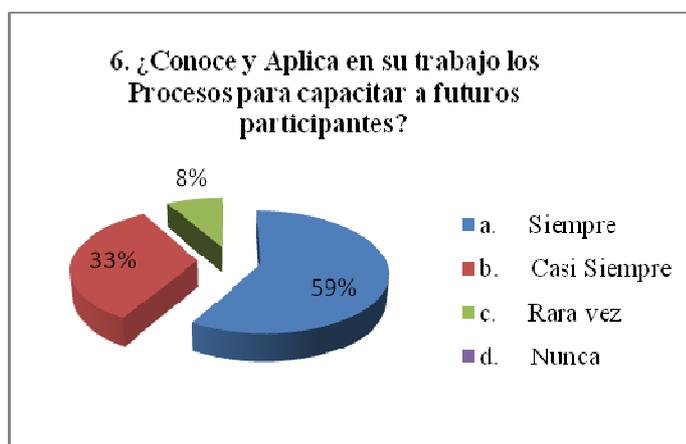
Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora.

Como resultado de la encuesta obtuvimos que el 36% del personal del área no cuenta con suficientes recursos para sus labores, seguido por el 21% del personal que manifiesta la falta de capacitación y falta de personal para cubrir la gran demanda que hay en la región Pichincha y el 22% del personal considera la falta de habilidad para comprender y ayudar las necesidades e inquietudes de los clientes ya que dentro de una organización siempre debe existir la creatividad y la habilidad de los empleados para llegar al cliente de forma amigable, confiable y seguro.

⁵⁰ FRED, David Administración Estratégica pág. 130

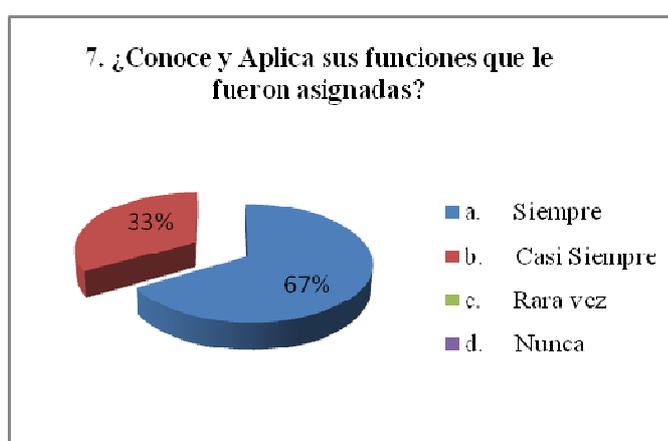
La Unidad de capacitaciones cuenta con manual de organización y sus procesos, y si bien permiten que haya modificaciones, estas no se pueden aplicar fácilmente por tratarse de una institución pública la misma que provoca diversidad de criterios que siempre existe entre los superiores que coordinan a todas las áreas.



Fuente: Investigación de Mercados

Elaborado por: La Autora.

Como resultado de la encuesta realizada al personal se obtuvo que el 59% de ellos manifiestan que siempre utilizan el proceso a seguir para dar una capacitación, solo el 33% lo utiliza casi siempre y es ahí donde se ocasionan retrasos y solo un 8% del personal utiliza dicho proceso rara vez, eso se debe a que los procesos a seguir requieren de máximo 15 días de espera; pero muchas veces los contribuyentes quieren ser capacitados de forma inmediata.



Fuente: Investigación de Mercados

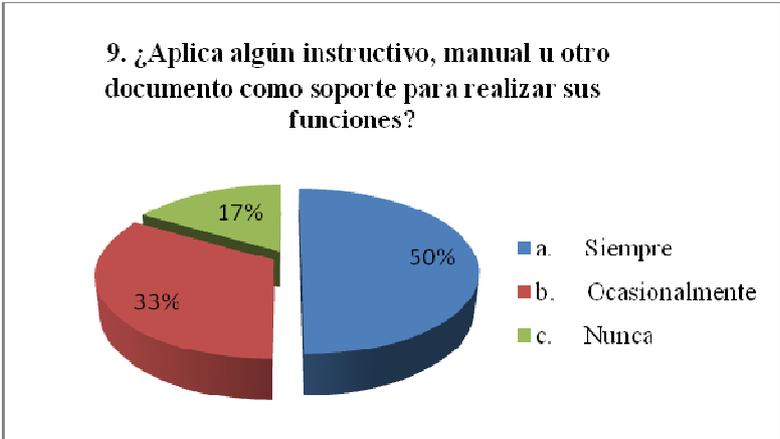
Elaborado por: La Autora.

Los funcionarios al momento de su ingreso a formar parte de la institución y por ende en su respectiva área de trabajo le son asignadas funciones pero el resultado de la encuesta que se les realizó, se obtuvo que el 67% del personal siempre aplican sus funciones asignadas y que el 33% de ellos manifiestan que casi siempre aplican sus funciones ya que son rotados a otras áreas o delegados otras funciones por razones de colaboración o pedido de el jefe superior.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Mediante la encuesta realizada en la pregunta 8 obtuvimos que la descripción de las funciones está acorde con la estructura y la organización institucional, donde el 100% del personal respondió que el espacio físico utilizado es totalmente agradable ya que cuentan con un computador respectivamente con un escritorio y las bases legales y el reglamento interno, el mismo que los funcionarios deben conocer al inicio de su ingreso y practicarlo cotidianamente con sus contribuyentes.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

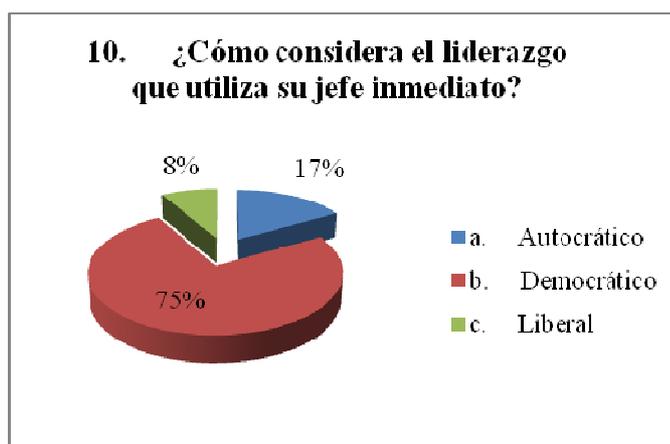
Como resultado de las encuestas realizadas al personal se obtuvo que para la realización de cada una de las funciones el 17% del personal nunca ha utilizado algún tipo de manual o instructivo como soporte, mientras que el 50% del personal siempre lo ha hecho con el fin de facilitar su trabajo y el 33% manifiesta que lo hace ocasionalmente, es decir solo en momentos que lo ameriten.

Concluyendo que dentro de la organización cuando algún funcionario está sobrecargado de trabajo existe la colaboración entre ellos, muchas veces la coordinación no se realiza de forma optima ya que existe falta de comunicación creando desorganización y retraso en el trabajo.

2.11.4. Dirección de la unidad de capacitación tributaria.

Es muy importante tomar en cuenta la dirección que se está enfocando a la organización, ya que el liderazgo consiste en elevar la visión de una persona hacia panoramas más altos, mejorar el desempeño de esta misma persona a niveles mucho más elevados de tal manera que desarrolle la personalidad más allá de sus limitaciones normales.

El líder cada día trabaja dentro del área de capacitaciones para lograr resultados deseables, con un elevado nivel de autoconfianza y conocimiento que motiva a todo el personal a conseguir logros deseados.

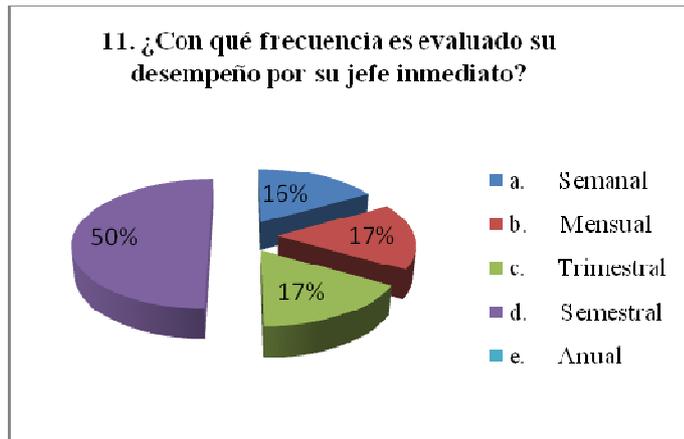


Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Como resultado de la encuesta realizada al personal, se obtuvo que el 75% del personal cree que el líder del área es democrático y siempre toma las decisiones conjuntamente con las

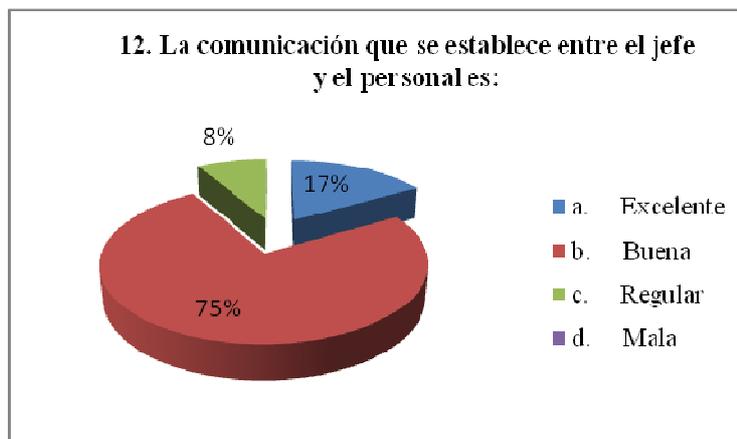
opiniones de los demás estableciendo una buena comunicación y el 17% del personal denomina a su líder como autocrático y un 8% lo considera como liberal.

Como se puede notar no todo el personal de la unidad está de acuerdo con las decisiones que toma el líder.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Mediante la encuesta realizada al personal se ha determinado que los funcionarios no son evaluados en un mismo periodo ya que el 16% del personal manifiesta que las evaluaciones les son realizadas de forma semanal, el 17% del personal dentro del área manifiesta que son evaluados de forma mensual y trimestral mientras que en su mayoría está representada por el 50% manifiesta que son evaluados únicamente de forma semestral, el mismo que son a través de preguntas de conocimientos.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

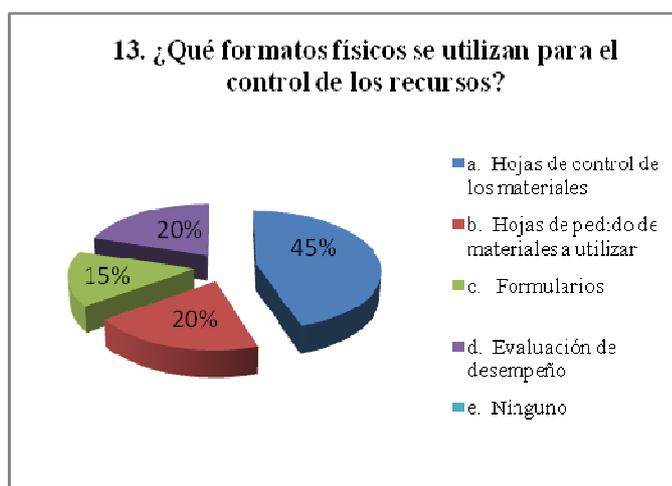
Como resultado de la encuesta realizada se obtuvo que el 75% del personal manifestó que la comunicación entre el jefe y el personal si es buena, el 17% dice que es excelente, mientras que el 8% contempla que es regular.

Como podemos notar la comunicación influida en las personas logran objetivos específicos, por esta razón el jefe del área de capacitaciones tributarias lleva adelante a su equipo de trabajo con mente positiva y mucha energía aplicando sus conocimientos y experiencias, ya que por tratarse de una institución pública la satisfacción de su trabajo bien realizado se nota en la calificación que se obtiene en la evaluación de desempeño que se le realiza a cada funcionario.

2.11.5. Control de equipos y materiales.

En la administración el control incluye en todas las actividades realizadas con la finalidad de garantizar que las operaciones reales concuerden con las operaciones planteadas.⁵¹

El personal del área de capacitaciones tributarias tiene un control permanente de los materiales para realizar su trabajo, ya que por ser una institución pública todo trabajo que ellos realicen siempre debe estar en primer lugar la calidad.

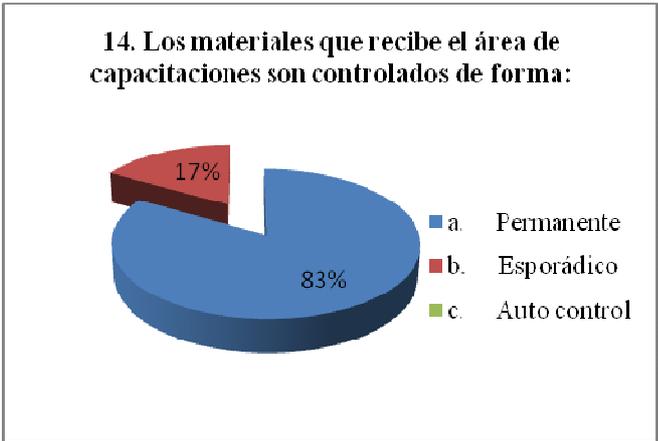


Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

En la encuesta realizada al personal del área de capacitaciones se obtenido que cada funcionario realiza diferentes actividades dependiendo de sus funciones por lo que el 45%

⁵¹ FRED, David Administración Estratégica pág. 132

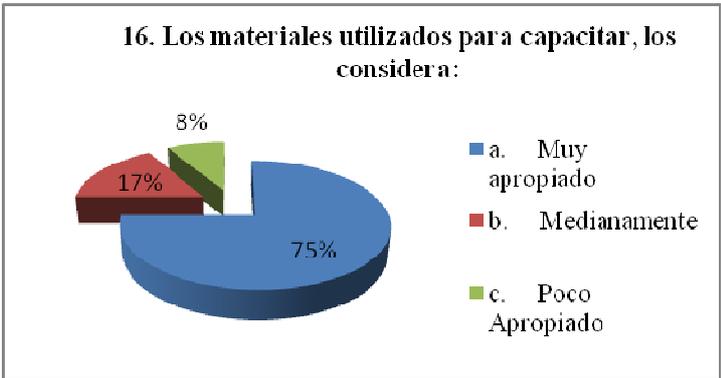
del personal utiliza hojas de control de los materiales adquiridos, el 20% del personal está encargado de llenar las hojas de pedido de materiales mientras que el 15% de los funcionarios manejan varios tipos de formularios y el 20% del personal manifiesta que utilizan las evaluaciones de desempeños.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Como resultado de las encuestas realizadas se obtuvo que el 83% del personal manifestaron que todos los materiales son controlados permanentemente mientras que el 17% del personal es controlado de forma esporádica.

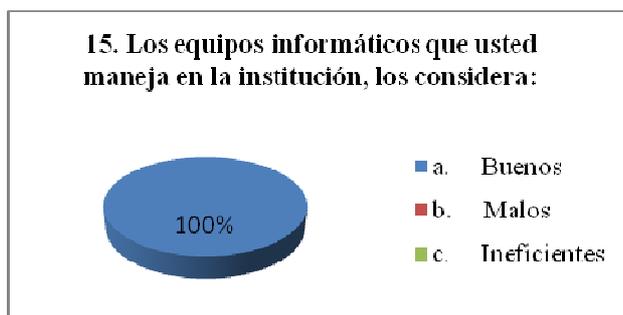
La unidad de capacitaciones tributarios no está en constante control de los recursos que ellos requieren por lo que tienen que llenar una especie de formularios para que les sean provistos nuevamente.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Como resultado de la encuesta realizada al personal se obtuvo que el 75% de ellos manifestó que los materiales utilizados para capacitar se consideran muy apropiados, el 17% consideran que los materiales a utilizar son medianamente y el 8% considera poco apropiado para los estudiantes.

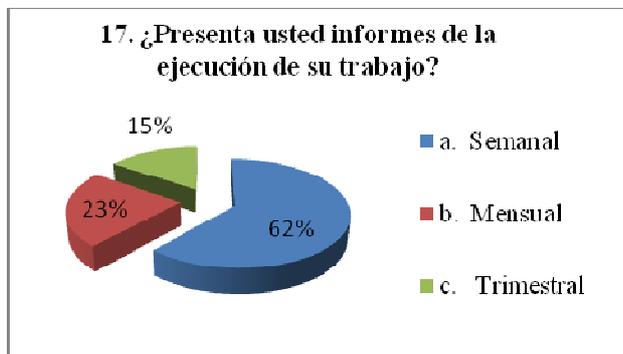
Como podemos notar los materiales utilizados no son los adecuados creando inconformismo entre los alumnos, lo que se necesitaría que haya nuevos materiales para un mejor desempeño en las capacitaciones.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Muchos de los funcionarios creen que el sistema informático que tiene la institución no son los adecuados para trabajar, sin embargo según la encuesta realizada obtuvimos que el 100% del personal respondió que los equipos informáticos que se maneja internamente en la institución es buena.

Como podemos notar los equipos informáticos se encuentran en buen estado no obstante los sistemas informáticos que ellos manejan a diario como las plataformas virtuales o páginas web de la institución ya que se encuentran desactualizadas.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Como resultado de las encuestas realizadas al personal obtuvimos que el 62% de los funcionarios presentan informes de forma semanal, el 23% presenta mensualmente los informes mientras que el 15% presenta informes trimestralmente.

Como podemos notar existe una desigualdad en la presentación de los informes, es necesario que el personal en el área lo que necesitaría tener una planificación para que todos presenten unificadamente los respectivos informes.

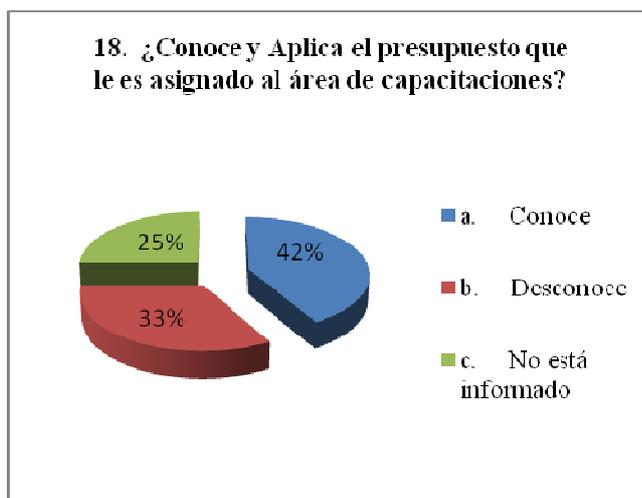
2.11.6. Evaluación Presupuestaria.

El Servicio de Rentas Interna por ser una institución pública cuenta con un sistema financiero controlado y manejado por el Estado, el cual cada uno de los tributos son convertidos en gastos públicos ya que por medio de los impuestos que cada ciudadano paga se realizan obras para el bienestar de todos los que conforman una nación; de esta manera también todos estos ingresos son parte de la política económica que cada día se desarrolla para mejorar la educación, la salud y ofrecer un mejor nivel de vida.

Toda la información financiera es considerada oportuna para la toma de decisiones en el gabinete presidencial y todos sus ministros, los mismos cuyo objetivo principal es de poder recaudar más dinero y proveer un mejor servicio público.

Es de forma Fiscal cuando se da el manejo eficiente de los recursos públicos, combinando los ingresos tributarios y transformándolos en gasto público; mientras que la forma Monetaria se da cuando las acciones comprendidas por los Bancos Centrales buscan regular la circulación monetaria y a través de ella incidir sobre el costo del dinero para de esta forma disponer y otorgar créditos a todos los sectores de la economía.

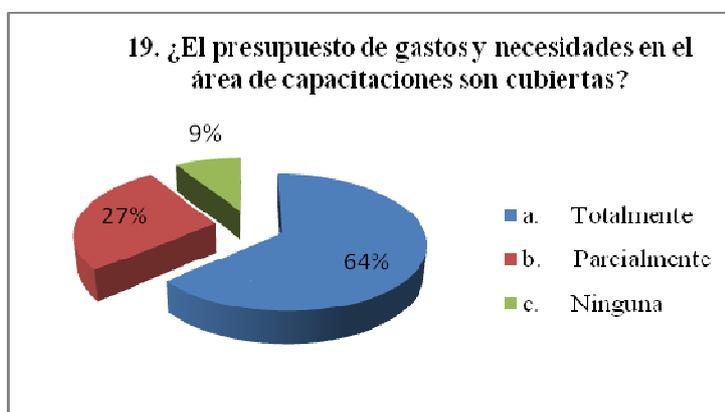
Para los funcionarios del área de capacitaciones tributarios este es un elemento que se tiene en cuenta cuando preparan algún tipo de capacitación ya que si necesitan se algún recurso tienen que ver las manera de cómo brindar el servicio con pocos recursos o muchas veces lo necesario lo pone el estudiante; ya que el presupuesto asignado es mínimo para todos las áreas.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Según la encuesta realizada al personal obtuvimos como resultado el 42% de ellos respondió que conoce el presupuesto asignado, el 33% no lo conoce y un 25% no está informado sobre el tema.

Concluyendo que el funcionario se limita a emitir proformas a su jefe inmediato y él es quien aprueba o no cualquier tipo de presupuesto.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Es así que el 64% de los funcionarios respondieron que las necesidades son cubiertas totalmente ya que se basan en presupuestos bajos, mientras que el 27% del personal cubre parcialmente y un 9% no logra cubrir el presupuesto.

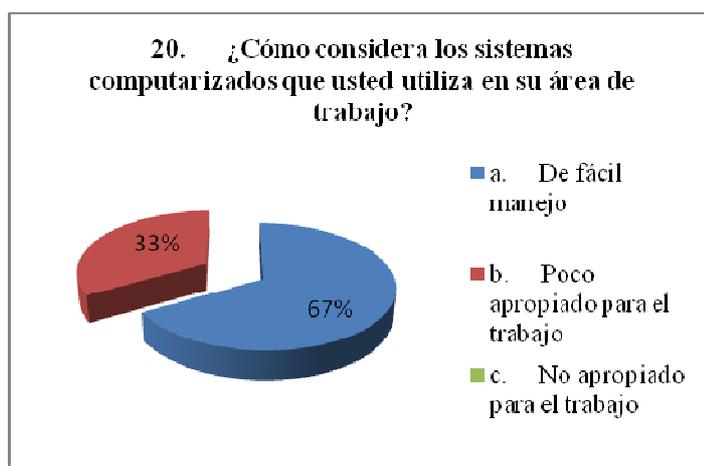
Por estos motivos todas las capacitaciones que se realicen los materiales deben cubrir los estudiantes por eso es necesario que se planifique de mejor manera el presupuesto para cubrir las necesidades que se presenten.

2.11.7. Capacidad Tecnológica.

Son los avances tecnológicos que existen en el mercado, y que son utilizados en el Servicio de Rentas Interna, tales como: la INTRANET que es el medio donde se encuentra el sistema para realizar las diferentes actividades como cargar los archivos a las plataformas virtuales, enviar información tributaria a correos entre departamentos, interactuar por medio de la plataforma de forma directa.

Para el área de capacitaciones tributarias los sistemas computarizados que se utilizan son totalmente fáciles de usar, pocos apropiados para el trabajo ya que en ocasiones este se colapsa por motivo que todos los programas se manejan con internet y si este se cuelga por ende el programa no responde, generando demora en el trabajo.

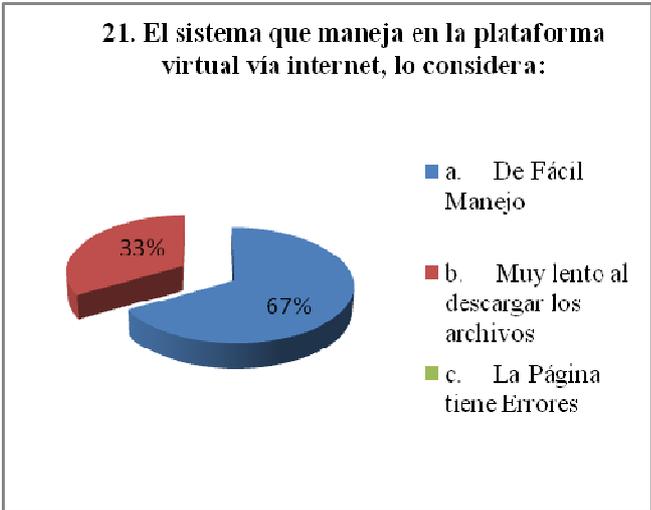
Los equipos informáticos que se encuentran en el área de capacitaciones tributarios están en buen estado; y si llegasen a sufrir algún desperfecto sea este en la red o físico la institución del SRI cuenta con un departamento con personal altamente capacitado para resolver el daño, demostrando así que el sistema de mantenimiento siempre presta el servicio cuando se lo requiere.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Como resultado de la encuesta realizada se obtuvo como resultado que el 67% del personal considera a los sistemas computarizados de fácil manejo y mientras que el 33% del personal considera que dichos sistemas son poco apropiados para el trabajo, debido a que muchas veces se va el sistema, se colapsa o es muy lenta la descarga de archivos.

Así como la Institución cuenta con la página del SRI que es www.sri.gob.ec; el área de atención al contribuyente, la unidad de capacitaciones tributarias cuenta con una plataforma virtual que es www.sri.cefvirtual.ec; en la que por medio de ella se puede interactuar entre los estudiantes y los instructores la misma que cuenta con un usuario y contraseña, por medio de esta los instructores suben archivos complementarios a los temas tratados en clases, que son de ayuda para los estudiantes y también por medio de esta página son evaluados sus conocimientos con pruebas cronometradas por tiempo; pero en ocasiones muy repetitivas esta plataforma se cuelga y es muy lenta para descargar cada uno de los archivos que son subida para ayuda educativa provocando muchas veces que el estudiante no obtenga el archivo y también que no pueda realizar evaluación.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Como resultado de la encuesta, se obtuvo que el 67% del personal manifiesta que la plataforma virtual, es fácil manejo, el 33% lo considera que es muy lento para descargar archivos por lo que los estudiantes no pueden sacar el material del internet.

2.11.8. Capacidad de servicios.

La unidad de capacitaciones tributarias utiliza el medio de difusión como es la radio para ofrecer capacitaciones, el mismo que en la actualidad se encuentra dentro del mercado donde su concentración está enfocada a las sociedades, personas naturales, contribuyentes especiales y estudiantes.

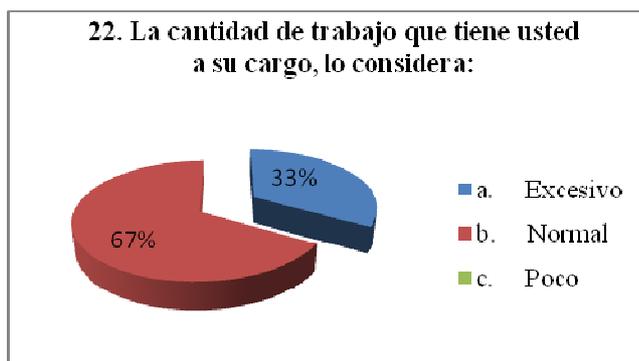
Calidad del Servicio

Cada uno de los pasantes se nombra como instructor de la unidad de capacitación, ellos cuentan con manuales, bases legales, reglamentos y trípticos que contienen información tributaria. El sistema de trabajo es adecuado en cuanto a materiales básicos requeridos en una capacitación.

Los instructores conocen todas las bases legales, reglamentos y demás reformas, pero los pasantes desconocen estas leyes y sus actualizaciones, ya que cuando están en una capacitación se basan estrictamente en el material preparado y no están aptos para responder consultas en base a las leyes.

Localización

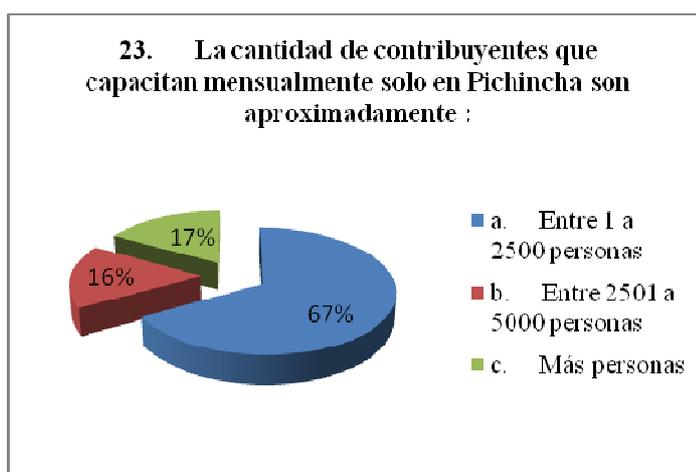
Para las clases que ofrece la unidad de capacitaciones tributarias se prepara un solo colegio denominada Sede Principal, ahí llegan los estudiantes de cinco colegios que están dentro de la zona geográfica a la sede principal. La ubicación es siempre favorable para todos los estudiantes, teniendo en cuenta que todos los colegios están dentro de la misma zona; estas Sedes son determinadas en toda la unidad de capacitación con el fin de determinar un buen servicio.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

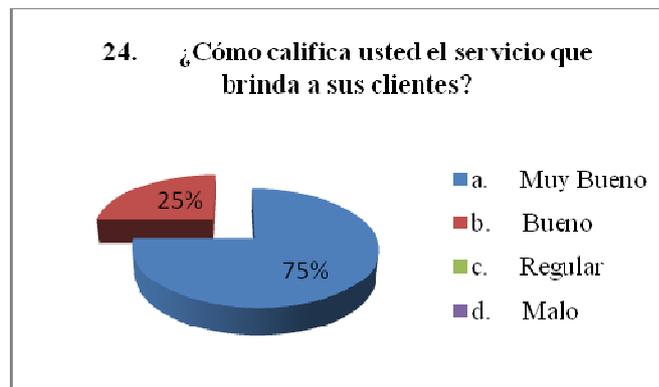
Como resultado de la encuesta realizada al personal del área, obtuvimos que el 33% de ellos consideran que su trabajo es excesivo, mientras que el 67% del personal manifiesta que su trabajo es normal.

Como podemos notar en esta área personal no tiene una igualdad en la carga del trabajo.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Según la encuesta realizada al personal de área, se obtuvo que el 16% capacitan entre 2501 a 5000 personas, el 17% ha llegado a capacitar a más de 5000 personas como son las fuerzas armadas, policías y el 67% capacita diariamente entre 1 a 2500 personas que es normal para los funcionarios instructores.



Fuente: Investigación de Mercados
Elaborado por: La Autora.

Mediante la encuesta que se realizó al personal, se obtuvo el 75% del personal manifiesta que el servicio brindado a sus estudiantes es muy bueno mientras que el 25% del personal manifiesta que es bueno debido a que aún desconocen de las leyes y las constantes actualizaciones por lo que no pueden dar una información concreta y satisfactoria a sus clientes.

Publicidad y promoción

Las campañas publicitarias se establecen en el área de medios de comunicación y se difunde información a todos de la institución, pero no hay un espacio publicitario donde se difunda solo a la unidad de capacitación tributaria, mide la efectividad de la publicidad, a pesar de que los convenios con los medios son pagados por la institución.

Con los análisis macro y micro entorno e interno se ha obtenido la información que ayudará al diseño de las matrices.

2.12. Matrices.

2.12.1. Matriz De Impacto Externo

La matriz de evaluación de los factores externos (EFE) permite a los estrategas resumir y evaluar información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, jurídica, tecnológica y competitiva.

Esta matriz me permitirá evaluar al macro entorno enfocándome en las oportunidades y amenazas, porque aquí es muy importante conocer el grado de incidencia que tendrá en la unidad de capacitación.

Es importante tomar en cuenta que el total ponderado más alto que puede obtener la organización es 4.0 y el total ponderado más bajo posible es 1.0. El valor promedio ponderado es 2.5. donde si la organización tiene un promedio de 4.0 quiere decir que está aprovechando las estrategias con eficacia las oportunidades existentes y minimizando las posibles causas negativas que amenazan exteriormente a la institución y si tuviere 1.0 está demostrando que no está haciendo nada para evitarlo las amenazas.⁵²

⁵² FRED, David, administrator op cit, pág. 110

TABLA N° 17

Matriz de Impacto Externo

FACTOR EXTERNO CLAVE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	TOTAL
OPORTUNIDADES			
1.- La Calidad del Servicio recibido por los contribuyentes es buena	0,07	3	0,21
2.- Convenios con nuevas instituciones públicas y privadas	0,02	1	0,02
3.- El Estado vela por el bienestar de la sociedad	0,05	4	0,20
4.- Creciente demanda de contribuyentes y colegios.	0,09	2	0,18
5.- Los pedidos son entregados de forma inmediata.	0,04	3	0,12
6.- Los Contribuyentes conocen y visitan la página web del SRI	0,06	2	0,12
7.- Nuevos puntos de ubicación para capacitar a más contribuyentes	0,05	3	0,15
8.-La comunicación entre funcionarios y contribuyentes es buena	0,03	4	0,12
9.- Avance alguno de la tecnología y medios virtuales.	0,05	3	0,15
10.- Incremento de personal para el área de capacitaciones	0,02	2	0,04
AMENAZAS			
1.- Ingreso de nuevos competidores al mercado con fines de lucro y sin fines de lucro.	0,08	2	0,16
2.- La tasa de desempleo está en 5.52% y sigue creciendo aceleradamente	0,09	1	0,09
3.- Riesgo de que los colegios terminen el convenio con la institución.	0,03	4	0,12
4.- Las tasa de interés es regulada por el Banco Central	0,06	2	0,12
5.- Los proveedores no cuentan con mercadería en stock.	0,02	2	0,04
6.- Quejas y sugerencias no atendidas por la Institución	0,04	3	0,12
7.- Desconocimiento de los Servicios que ofrece la Institución	0,08	4	0,32
8.- Inconformismo de la sociedad	0,03	2	0,06
9.- Incertidumbre de nuevas leyes.	0,05	4	0,20
10.-Servicios de capacitaciones externas a precios muy bajos.	0,04	1	0,01
TOTAL	1,00		2,55

Elaborado por: La Autora

El total ponderado de 2,55; esto indica que la Institución del Servicio de Rentas Internas en la Unidad de Capacitaciones Tributarias está un poco por arriba del promedio que es de 2.50 en su esfuerzo por seguir las estrategias que les permita aprovechar las oportunidades que se les presenten a futuro e ir evitando las amenazas a fin de poder llegar a 4.0.

2.12.2. Matriz de impacto interno

Constituye un resumen que lleva la conducción de una auditoría interna de la dirección estratégica elaborando una matriz de evaluación de factor interno (EFI).

Esta herramienta para la formulación resume y evalúa las fortalezas y debilidades principales en las áreas funcionales de una empresa al igual que proporciona una base para identificar y evaluar las relaciones entre estas áreas”⁵³

Con esta matriz podemos conocer las diferentes fuerzas y debilidades que tienen internamente el área de capacitaciones tributarias del Servicio de Rentas Internas. Dándole una calificación con un porcentaje ponderado en el cual puede ir de un mínimo de 1.0 a un máximo de 4.0, siendo la calificación promedio de 2.50. Los totales ponderados muy debajo de 2.5 caracterizan a las organizaciones que son débiles en lo interno, mientras que las calificaciones que están muy por arriba de 2.5 indican que tiene una posición muy sólida.

La matriz EFI, al igual que la matriz EFE deben incluir entre 10 y 20 factores claves, no así quiere decir que entre más factores sube el total, ya que los pesos siempre van a sumar 1.0.

⁵³ FRED. David, Administrator op. Cit. Pág.149

TABLA N°18

Matriz de Impacto Interno

FACTOR INTERNO CLAVE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	TOTAL
FORTALEZA			
1.- Los Funcionarios conocen y aplican los principios y valores que sigue la institución.	0,07	4	0,28
2.- Los Funcionarios del Área conoce los procesos para capacitar	0,04	3	0,12
3.- El espacio físico de trabajo es agradable.	0,03	3	0,09
4.- El área cuenta con una alta capacidad de liderazgo del jefe, siendo democrática y permite que el resto participe en la toma de decisiones.	0,04	3	0,12
5.- Los Funcionarios del área están capacitados en temas tributarios.	0,08	3	0,24
6.- Los Funcionarios del área están constantemente motivados.	0,01	2	0,02
7.- Los materiales son controlados de forma permanente	0,09	3	0,27
8.- Los Funcionarios presenta informes de su trabajo	0,07	2	0,14
9.- Existe gran diversidad de temas tributarios para ofrecer.	0,04	4	0,16
10.- El buen ambiente laboral incentiva a los funcionarios a ser exitosos.	0,06	4	0,24
DEBILIDADES			
1.- El personal desconoce de las políticas y las estrategias que tiene la institución.	0,09	2	0,18
2.- Existe falta de capacitación para los instructores.	0,02	1	0,02
3.- Falta de Recursos	0,07	1	0,07
4.- El personal no aplica las funciones por exceso de trabajo.	0,03	3	0,09
5.- Los Funcionarios no aplican instructivos para realizar el trabajo.	0,02	1	0,02
6.- El presupuesto asignado no es utilizado totalmente.	0,06	3	0,18
7.- El servicio brindado a los clientes es incompleto.	0,08	4	0,32
8.- Existe demora en aprobar los cursos de capacitaciones.	0,01	1	0,01
9.- Existe poco personal para la gran cantidad de demanda.	0,06	2	0,12
10.- Sistema de plataforma virtual del SRI es desactualizada.	0,03	4	0,12
TOTAL	1,00		2,81

Elaborado por: La Autora.

En la Tabla N°18 el resultado del promedio ponderado es de 2.81; este valor esta levemente por encima de la media, lo que indica que el área en el factor interno no es fuerte ni débil, esto señala que hay que trabajar muy duro para sobrepasar este promedio, aprovechando las fortalezas para eliminar las debilidades, principalmente solucionar los problemas administrativos que son los de más falencias dentro del área de capacitaciones del SRI.

2.12.3. Matriz FODA

TABLA N° 19
Matriz FODA

	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
MATRIZ FODA	<p>F1. Los Funcionarios de la Unidad de Capacitaciones Tributarias conocen los principios y valores que utiliza la institución.</p> <p>F2. Los Funcionarios conocen y aplican los procesos para dar una capacitación a los contribuyentes y estudiantes.</p> <p>F3. El ambiente laboral y el espacio físico son agradables, que implica la predisposición de los funcionarios para lograr el éxito.</p> <p>F4. La Unidad cuenta con una alta capacidad de liderazgo del jefe, maneja de forma democrática, haciendo también participe de las decisiones al personal.</p> <p>F5. Los funcionarios de la unidad reciben capacitación tributaria.</p> <p>F6. Permanentemente se controla los materiales.</p> <p>F7. Diversidad en los temas tributarios a ofrecer para capacitar a los contribuyentes y estudiantes.</p>	<p>D1. Los Funcionarios de la unidad desconocen de las características que debe tener cada proceso que maneja la unidad.</p> <p>D2. Existe falta de capacitación para los funcionarios de otras áreas.</p> <p>D3. Existe demora en la aprobación de las capacitaciones que ofrece la unidad.</p> <p>D4. Los Funcionarios no utilizan la plataforma virtual por los constantes errores que emite la pág.</p> <p>D5. La unidad no cuenta con espacio suficiente para almacenar sus recursos.</p> <p>D6. El presupuesto asignado no es utilizado en su totalidad.</p> <p>D7. Existe mínima difusión de publicidad y marketing para la unidad.</p> <p>D8. Los pasantes instructores no capacitan satisfactoriamente a la demanda existente.</p>
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
<p>O1. Creciente de demanda tanto contribuyentes como estudiantes que quieren ser capacitados en temas tributarios.</p> <p>O2. El Estado vela por el bienestar de la sociedad.</p> <p>O3. Los contribuyentes por medio del internet visitan la página web del SRI.</p>	<p>E1. Utilizar recursos financieros para implementar el servicio de las aulas virtuales. (F7,O1)</p> <p>E2. Mejorar el servicio de capacitaciones tributarias a los contribuyentes y estudiantes por medio de la evaluación a los funcionarios. (O2,F3)</p>	<p>E7. Proponer cursos para capacitar en temas tributarios a los funcionarios de otras áreas.(D2,O1)</p> <p>E8. Mejorar el proceso de capacitación de los contribuyentes, a través de nuevas instalaciones.</p>

<p>O4. Nueva página virtual para los contribuyentes que quieran recibir capacitaciones en tributación de manera virtual.</p> <p>O5. Crecimiento Institucional y en el área con personal capacitado.</p> <p>O6. Avance de la tecnología para asesorías y capacitaciones virtuales.</p>	<p>E3. Ofrecer aulas equipadas con tecnología para las capacitaciones .(F6,O1)</p> <p>F4. Utilizar medios publicitarios para difundir las capacitaciones en las aulas virtuales.(F7,O6)</p> <p>F5. Almacenar los recursos en un lugar amplio y solo para la unidad. (F6,O5)</p> <p>E6. Actualizar la red virtual de la plataforma virtual. (F4,O5,O6)</p>	<p>(D4, O5)</p> <p>E9. Implementar personal para las aulas virtuales. (D8,O5,O4)</p> <p>E10. Definir políticas para el uso de los recursos a los pasantes. (D7, O1,O6)</p>
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
<p>A1. Ingresos de nuevos competidores con mejores ofertas en el servicio de capacitación y con precios muy bajos.</p> <p>A2. Riesgo de que los colegios no continúen con los convenios de capacitación a sus alumnos.</p> <p>A3. Que los proveedores no estén registrados en la lista del INCOMP.</p> <p>A4. Incertidumbre de nuevas leyes tributarias.</p> <p>A5. Pasantes desmotivados por falta de recursos, no continúan con la pasantía.</p>	<p>E11. Buscar proveedores a través del INCOMP para proceder a la adquisición de los recursos que necesita la unidad según las propuestas. (A3,F6)</p> <p>E12. Fomentar el Trabajo en equipo para una mejor coordinación en las capacitaciones en las nuevas aulas. (A1,A2F2)</p> <p>E13. Establecer convenios con nuevas instituciones de nivel superior para captar pasantes que colaboren con las capacitaciones a colegios e incentivarlos con materiales. (A2,A5,F6,)</p> <p>E14. Elaborar pancartas publicitarias para posicionarse en la mente del contribuyente. (F7,A3,A5)</p>	<p>E15. Mejorar los programas de capacitación para todos los funcionarios de la unidad, a través de la propuesta de mejora del proceso de monitoreo de agencias. (A1,D1,D2,D5,D8)</p> <p>E16. Implementar en las aulas virtuales equipos informáticos para capacitar a fin de mejorar la cultura tributaria. (A2,A4,D3)</p> <p>E17. Perfeccionar la imagen de la unidad de capacitación y ofrecer un mejor servicio con personal capacitado en las aulas virtuales a fin de satisfacer las inquietudes de los clientes. (A3,A5,D6)</p> <p>E18. Realizar una campaña de difusión de la Unidad de capacitaciones Tributarios a través de medios publicitarios. (D7,A1)</p> <p>E19. Mejorar la plataforma virtual para interactuar con más contribuyentes de pichincha.(A4, A5,D3)</p>

Elaborado por: La Autora

2.12.4. Cadena De Valor.

La cadena de valor es una plantilla que las empresas utilizan para determinar su posición de costos e identificar los diversos medios que puede emplear para facilitar la puesta en práctica de la estrategia a nivel de negocios.⁵⁴

Porter definió dos tipos de actividad que las empresas llevan a cabo: actividades primarias y las actividades de apoyo o de soporte.

En la mayoría de las organizaciones cada uno de los departamentos son responsables de llevar a cabo la porción de trabajo que les corresponde de acuerdo a su actividad a realizar, por tal razón la cadena de valor enlaza a todos y cada uno de ellos para convertirlos en una actividad más grade donde se encuentran todas las personas con sus actividades respectivas.

La cadena de valor puede variar un poco en algunos elementos de su línea de productos, en los clientes, en las regiones geográficas o en los canales de distribución; sin embargo existe una estrecha relación.

La Unidad de Capacitaciones Tributarios del SRI utiliza una serie de procesos propios las mismas que se representan a continuación en la cadena de valor.

⁵⁴ PORTER, Michael. Estrategia Competitiva, pág. 37 Edición 2002.

TABLA N° 20

CADENA DE VALOR



Elaborado por: La Autora.

Actividades Primarias

2.13. Mapa de procesos de la unidad de capacitación tributaria

Un mapa de procesos permite identificar el ciclo de actividades que se desarrolle en una organización, y que puedan ser identificados como procesos, desde el diagnóstico hasta la evaluación pasando por la intervención a través del diseño y producción de bienes y/o servicios.

El mapa de procesos establece vínculos entre los diversos tipos de procesos que contiene una organización; los vínculos pueden ser de información, recursos económicos, influencia, autoridad, productos físicos etc.

Los mapas de procesos son útiles para:

- Analizar los pasos del proceso para reducir el tiempo o aumentar la calidad,
- Utilizar el proceso actual como punto de partida para llevar a cabo
- proyectos de mejoramiento del proceso,
- Orientar a nuevos empleados,
- Desarrollar formas alternas de realizar el trabajo en momentos críticos,
- Evaluar, establecer o fortalecer los indicadores o medidas de resultados.⁵⁵

Como parte del mapa de procesos tenemos a tres grupos que son:

- **Proceso Gobernante**

Destinados a establecer y controlar las metas de la empresa, definen sus políticas y estrategias alineadas con la misión, visión y valores, marcando los límites del resto del proceso, es decir, indican cómo se deben realizar para que se pueda lograr la visión de la empresa. Son de carácter global y son liderados por la alta dirección, están vinculados con la organización, administración, planificación estratégica y mejora continua.

⁵⁵ PERÉZ, Fernández de V. José Antonio, Gestión por Procesos, Edición 2010 pág.105.

- **Proceso Clave**

Son también denominados procesos operativos y son aquellos que impactan directamente sobre la satisfacción del cliente y cualquier otro aspecto de la misión de la organización.

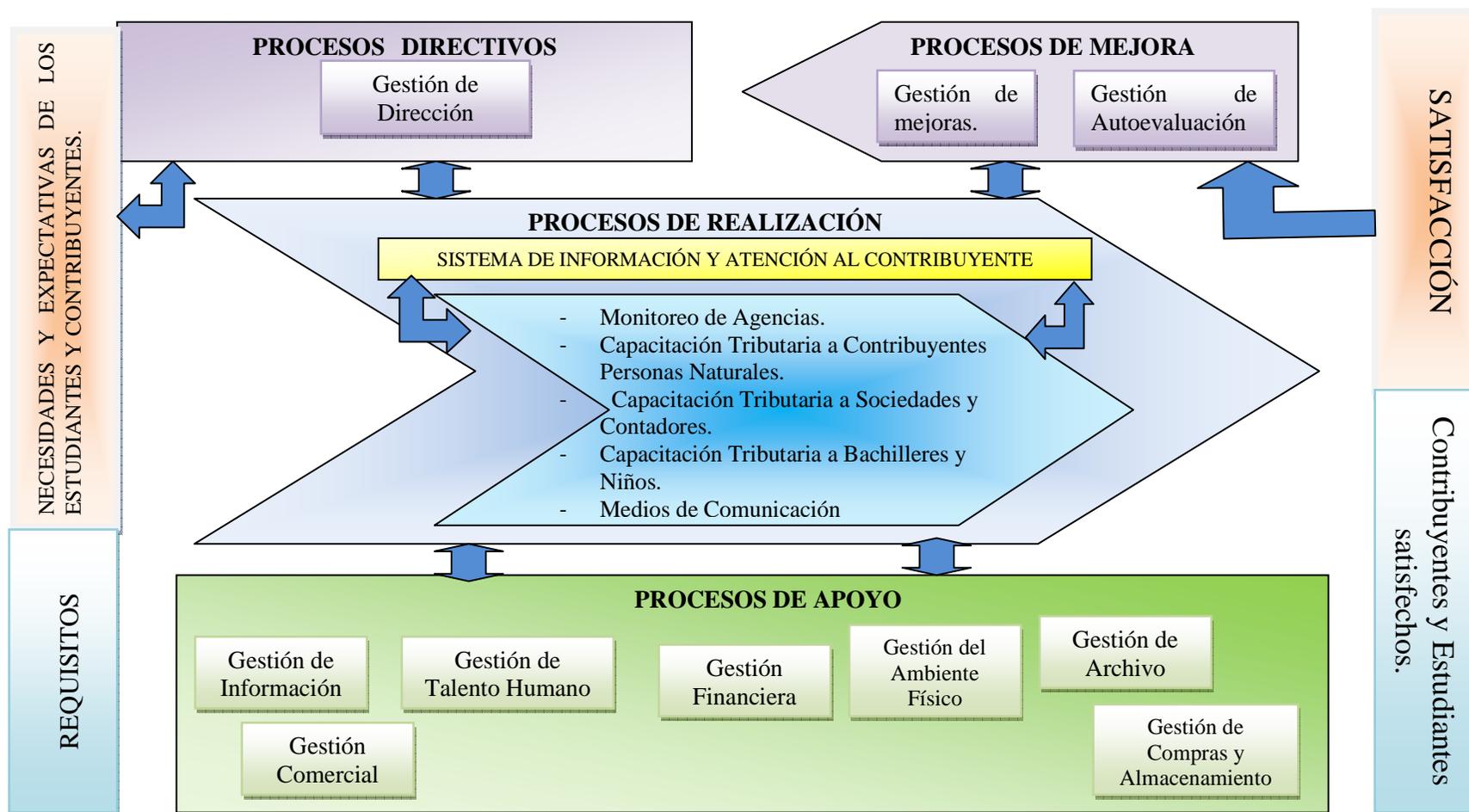
Son propios de la actividad de la empresa, que combinan y transforman los recursos para obtener el producto o proporcionar el servicio conforme a los requisitos del cliente; estos sustentan la razón del ser del negocio, por ejemplo el proceso de producción, el proceso de prestación del servicio, el proceso de comercialización y de post-venta.

- **Proceso de Soporte**

Son los procesos responsables de proveer a la organización de todos los recursos necesarios en cuanto a personas, maquinaria y materia prima, para poder generar el valor añadido deseado por los clientes. Los procesos de soporte generalmente son invisibles para el cliente ya que aquí se encuentran la administración financiera, administración de RR.HH, capacitación, compras, etc.⁵⁶

⁵⁶ PERÉZ, Fernández de V. José Antonio, Gestión por Procesos, Edición 2010 pág.107

**TABLA N° 21
MAPA DE PROCESOS**



Elaborado por: La Autora.

2.13.1. Selección De Procesos Prioritarios Para La Unidad De Capacitación Tributaria.

Es importante seleccionar aquellos procesos que se consideran prioritarios y necesarios para poder definir claramente en que procesos se aplicará la propuesta de mejora, ya que cada proceso es el conjunto de actividades que siguen una meta, para lo cual se utiliza insumos, se les agrega valor usando recursos humanos, tecnológicos, materiales, tiempo y costo a fin de proveer un servicio tanto al cliente interno como externo.

Para seleccionar estos procesos se han diseñado 5 preguntas que se detallan a continuación:

- a) ¿Este proceso es prioritario, importante y necesario?
- b) ¿Este proceso está incluido en las estrategias FODA?
- c) ¿Si se mejora este proceso se atiende mejor al cliente?
- d) ¿Si se mejora este proceso se reducen las quejas y reclamos?
- e) ¿Si se mejora este proceso se mejora la imagen de la unidad de capacitaciones?

Con estas preguntas se realizará una tabla que me permitirá seleccionar los procesos que requieren mejorar, para lo cual se tiene la calificación de 1 si la respuesta es de gran impacto para las preguntas, o 0 si es negativa; donde serán seleccionados los procesos que se obtengan mayor puntuación.

TABLA N° 22

SELECCIÓN DE PROCESOS PRIORITARIOS

No.	Proceso o Subproceso	Preg. A	Preg. B	Preg. C	Preg. D	Preg. E	Total	Selección
1	Direccionamiento Estratégico	1	1	1	1	1	5	X
2	RECEPCIÓN DE CONTRIBUYENTES	0	1	0	1	1	3	
2.1	La recepción de las necesidades del contribuyente.	1	1	1	1	1	5	X
2.2	Orientación al contribuyente.	1	0	1	1	0	3	
3	MONITOREO DE AGENCIAS.	1	0	1	1	1	4	X
3.1	Recepción de Solicitudes.	0	0	1	1	1	3	
3.2	Visita a las Agencia.	1	1	1	1	1	5	X
3.3	Capacita al Personal.	1	1	1	1	1	5	X
4	CAPACITACIÓN TRIBUTARIA BACHILLERES Y NIÑOS	1	1	1	1	1	5	X
4.1	La inscripción se realiza una sola vez.	0	0	1	1	1	3	
4.2	Entrega de libros.	1	0	0	1	1	3	
4.3	Capacita a los estudiantes.	1	1	1	1	1	5	X
4.4	Evalúa los conocimientos.	1	1	1	0	1	4	X
4.5	Emite un reporte de notas.	0	0	1	1	0	2	
5	CAPACITACIÓN TRIBUTARIA CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES	1	1	1	0	1	4	X
5.1	La Recepción de documentos	1	0	1	0	1	3	
5.2	Llena la solicitud.	1	1	0	1	1	4	X
5.3	Capacita al Contribuyente.	1	1	0	1	1	4	X
5.4	Atención de quejas y reclamos.	0	0	0	0	1	1	

No.	Proceso o Subproceso	Preg. A	Preg. B	Preg. C	Preg. D	Preg. E	Total	Selección
6	CAPCITACIÓN A SOCIEDADES Y CONTADORES.	1	1	1	0	1	4	X
6.1	La Recepción de documentos.	1	1	1	1	1	5	X
6.2	Capacita al Contribuyente.	1	1	1	0	1	4	X
6.3	Atención de quejas y reclamos.	1	0	0	0	1	2	
7	MEDIOS DE COMUNICACIÓN.	1	1	0	0	0	2	
7.1	Programa Radial.	1	1	1	1	1	5	X
7.2	Atención de quejas y reclamos por línea de llamadas.	0	0	1	0	1	2	
8	ADMINISTRATIVO	1	1	1	1	1	5	
8.1	Administración del personal.	0	1	1	0	1	3	
8.2	Almacenamiento de suministros y materiales.	1	1	1	0	1	4	X
9	FINANCIERO	1	0	0	0	1	2	
9.1	Elaboración del presupuesto.	1	0	1	1	1	4	X
9.2	Pago de Salarios.	1	0	1	0	0	2	
10	TECNOLÓGICO	1	1	1	1	1	5	
10.1	Implementación Mantenimiento de Equipos Informáticos.	1	1	1	1	1	5	X
11	LEGAL	1	0	1	0	1	3	
11.1	Resolución o Atención del Consultas.	0	0	1	1	1	3	
11.2	Elaboración de Informes.	1	0	0	1	1	3	

Elaborado por: La Autora.

Como se muestra en la Tabla N° 22 se ha desarrollado la selección de los procesos que necesitan ser evaluados actualmente para conocer su situación y proceder a realizar la propuesta de mejora.

Los procesos que se obtuvieron mayores resultados son los candidatos al estudio de la situación actual en el cual están: el proceso de monitoreo de agencias, el proceso de capacitación tributaria para bachilleres y niños, el proceso de Capacitación tributaria para contribuyentes personas naturales, capacitación para sociedades y contadores y medios de comunicación, a fin de identificar la eficiencia en tiempo y costo que se requiere para el desarrollo de cada uno de estos procesos.

Como se puede notar en la tabla además de los proceso se requiere proponer mejoras en el área administrativa de la unidad de capacitación tributaria y se obtuvo que se necesita un lugar amplio y exclusivo en donde se pueda almacenar los suministros y materiales que adquiere la unidad, implementar la tecnología y la elaboración de un presupuesto que cubra eficientemente los gasto e inversiones para brindar un buen servicio a todos los contribuyentes.

2.13.2. Inventario De Procesos De La Unidad De Capacitaciones Tributarias.

El inventario de procesos proporciona información más detallada de cómo se jerarquiza los procesos gobernantes, básicos y habilitantes o de apoyo llegando a identificar los subprocesos con el fin de adaptar el trabajo al dinamismo propio de la administración y promover la polifuncionalidad de las actividades.

TABLA N° 23
INVENTARIO DE PROCESOS

No.	Proceso o Subproceso	Gobernante	Básico	Habilitante
1	Direccionamiento Estratégico	X		
2	RECEPCIÓN DE CONTRIBUYENTES		X	
2.1	La recepción de las necesidades del contribuyente.		X	
2.2	Orientación al contribuyente.		X	
3	MONITOREO DE AGENCIAS.		X	
3.1	Recepción de Solicitudes.		X	
3.2	Visita a las Agencia.		X	
3.3	Capacita al Personal.		X	
4	CAPACITACIÓN TRIBUTARIA BACHILLERES Y NIÑOS		X	
4.1	La inscripción se realiza una sola vez.		X	
4.2	Entrega de libros.		X	
4.3	Capacita a los estudiantes.		X	
4.4	Evalúa los conocimientos.		X	
4.5	Emite un reporte de notas.		X	
5	CAPACITACIÓN TRIBUTARIA CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES		X	
5.1	La Recepción de documentos		X	
5.2	Llena la solicitud.		X	
5.3	Capacita al Contribuyente.		X	
5.4	Atención de quejas y reclamos.		X	
6	CAPCITACIÓN A SOCIEDADES Y CONTADORES.		X	
6.1	La Recepción de documentos.		X	
6.2	Capacita al Contribuyente.		X	
6.3	Atención de quejas y reclamos.		X	
7	MEDIOS DE COMUNICACIÓN.		X	
7.1	Programa Radial.		X	
7.2	Atención de quejas y reclamos por línea de llamadas.		X	
8	ADMINISTRATIVO			X
8.1	Administración del personal.			X
8.2	Almacenamiento de suministros y materiales.			X
9	FINANCIERO			X
9.1	Elaboración del presupuesto.			X

No.	Proceso o Subproceso	Gobernante	Básico	Habilitante
9.2	Pago de Salarios.			X
10	TECNOLÓGICO			X
10.1	Implementación y Mantenimiento de Equipos Informáticos.			X
11	LEGAL			X
11.1	Resolución o Atención del Consultas.			X
11.2	Elaboración de Informes.			X

Elaborado por: La Autora.

2.14. Medición Del Procesos De La Unidad De Capacitación Tributaria.

Proceso: es el desarrollo continuo de las tareas y/o actividades que en un determinado momento están relacionadas y articuladas entre sí, cuya conexión agrega valor de acción, con el objeto de transformar los insumos para que produzcan un rendimiento y un resultado interno o externo para la organización.

Es una herramienta de la norma ANSI, donde se detalla cada una de las actividades de un proceso, haciendo más fácil el análisis para lograr obtener la eficiencia en tiempo y costo del proceso.

Procedimiento: Es la manera establecida y sistemática para desarrollar y ejecutar las diferentes tareas o actividades inherentes al proceso, las tareas y actividades deben ser diseñadas y explicadas ¿Cómo hacerlas? Mediante los procedimientos escritos (manuales, instructivos, etc.) como:

- Describir como se hace el proceso. (tareas / actividades)
- Relaciones y articulaciones con otras.
- Descripción de Flujo gramas y flujos de información.
- El número de puestos existentes en cada proceso.
- El perfil profesional idóneo para desempeñar el puesto.

Para la Unidad de Capacitaciones Tributarias se desarrolla mayor participación del personal, porque deben estar diariamente en contacto con el contribuyente, los estudiantes, formando un proceso integral que cumpla con las metas establecidas.

La norma que se utilizará para realizar los diagramas actuales de la unidad es la Norma ANSI (American National Standards Institute), este flujo presenta con mayor detalle las actividades que conforman un proceso.

A continuación se presenta la hoja de cálculo de eficiencia, los procesos de la unidad de capacitación y el respectivo reporte que utiliza la unidad:

2.14.1. Hoja de cálculo de eficiencia, proceso y reporte del proceso capacitación externa dirigida a contribuyentes personas naturales.

TABLA N° 24

Hoja de cálculo de eficiencia del proceso capacitación externa dirigida a contribuyentes personas naturales.

Hoja De Cálculo De Eficiencia Del Proceso Capacitación Externa Dirigida A Contribuyentes Personas Naturales.						
Nombre del Proceso:	Capacitación a contribuyentes	Subproceso:	Diagnóstico Actual	Fecha:	12/08/2011	
Código:	CECPN-01					
Entrada:	Verifica la solicitud	Salida:	Contribuyente capacitado			
Frecuencia:	Diaria	Costo:	\$ 243,11			
Volumen:	40	Tiempo:	151			
Eficiencia Costo:	56,29%	Eficiencia Tiempo:	56,29%			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO (minutos)		COSTO \$		OBSERVACIONES
		A.V.	N.A.V	A.V	N.A.V	
Asistente ventanilla	Atiende al Contribuyente	1		1,61		
Asistente ventanilla	Se entrega la solicitud al contribuyente.		2		3,22	
Asistente ventanilla	Recibe la solicitud llenada		15		24,15	
Asistente ventanilla	Se aprueba con >= 20 personas		1		1,61	
Asistente ventanilla	Si No hay 20 personas, fin del proceso		1		1,61	
Asistente ventanilla	Solicita requisitos	1		1,61		
Asistente ventanilla	Entrega Guías Tributarias		1		1,61	
Asistente ventanilla	Entrega ejercicios modelos	1		1,61		
Asistente ventanilla	Capacita al contribuyente	70		112,70		
Asistente ventanilla	Evalúa las tareas	10		16,10		
Asistente ventanilla						
Asistente ventanilla	Emite un reporte de notas		40		64,40	
Asistente ventanilla	Aprueba el curso con la nota >= 14		5		8,05	
Asistente ventanilla	Si no aprueba, nueva evaluación o finaliza	2		3,22		
Asistente ventanilla	Recibe Diploma		1		1,61	
TOTAL		85	66	136,85	106,26	
TOTAL AV + NAV		151		\$ 243,11		
EFICIENCIA		56,29%		56,29%		

Elaborado por: La Autora.

TABLA N° 25

Diagrama del proceso actual de una capacitación externa dirigida a contribuyentes personas naturales.

DIAGRAMA DEL PROCESO: CAPACITACIÓN EXTERNA DIRIGIDA A CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES					
NOMBRE DEL PROCESO	Capacitación Externa Dirigida a Contribuyentes Persona Natural	ESTATUS	Diagnóstico Actual.	FECHA	Quito, 12/08/2011
ENTRADA	Solicitud de Capacitación Externa Dirigida A Contribuyentes			SALIDA	Contribuyente Capacitado con Diploma
FRECUENCIA	Diaria			TIEMPO	Dos horas diarias
TEMA A CAPACITAR	Deberes formales y llenado de formularios 104-A; 102-A				
Unidad de Capacitación			Usuario Contribuyente Persona Natural		

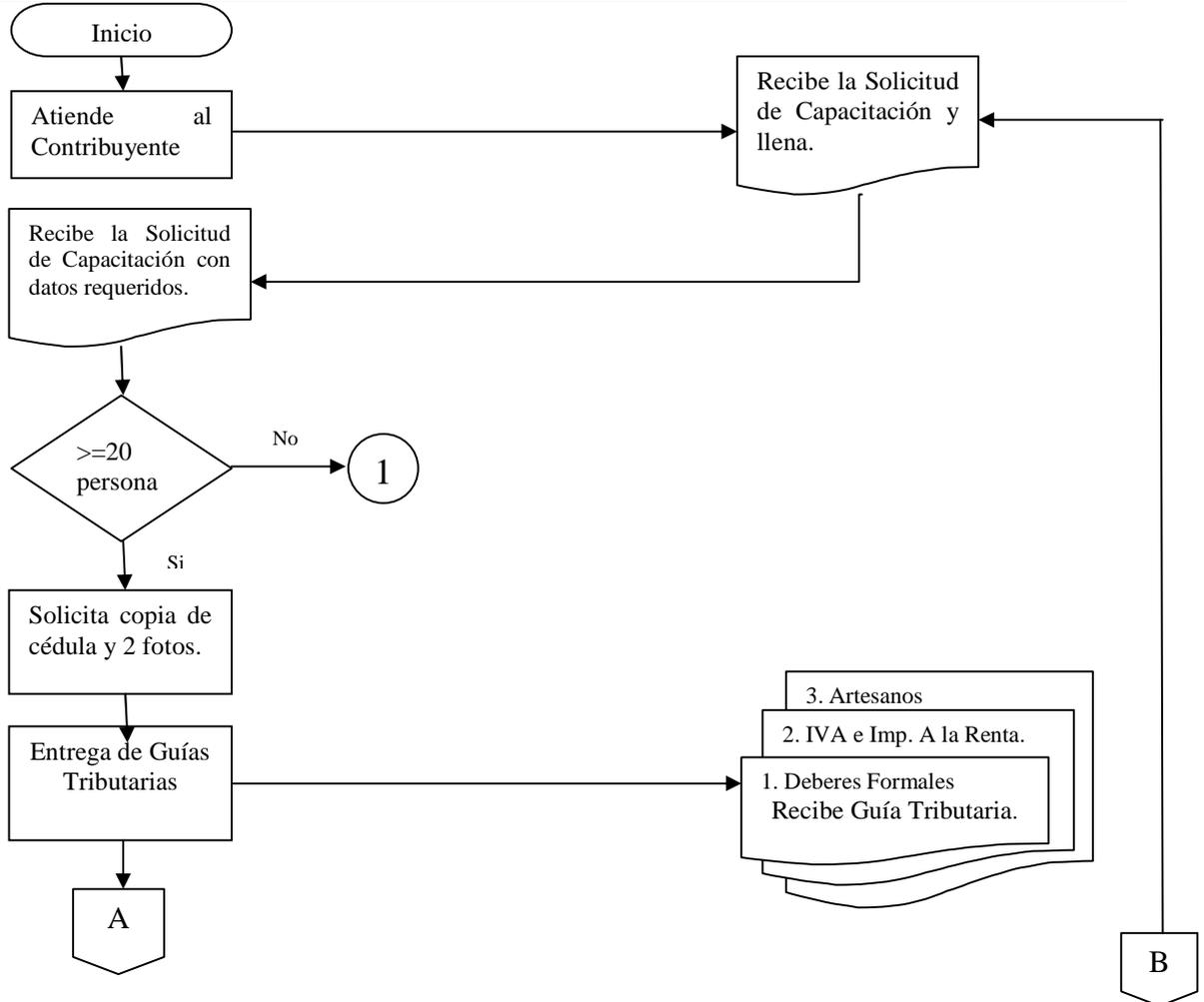
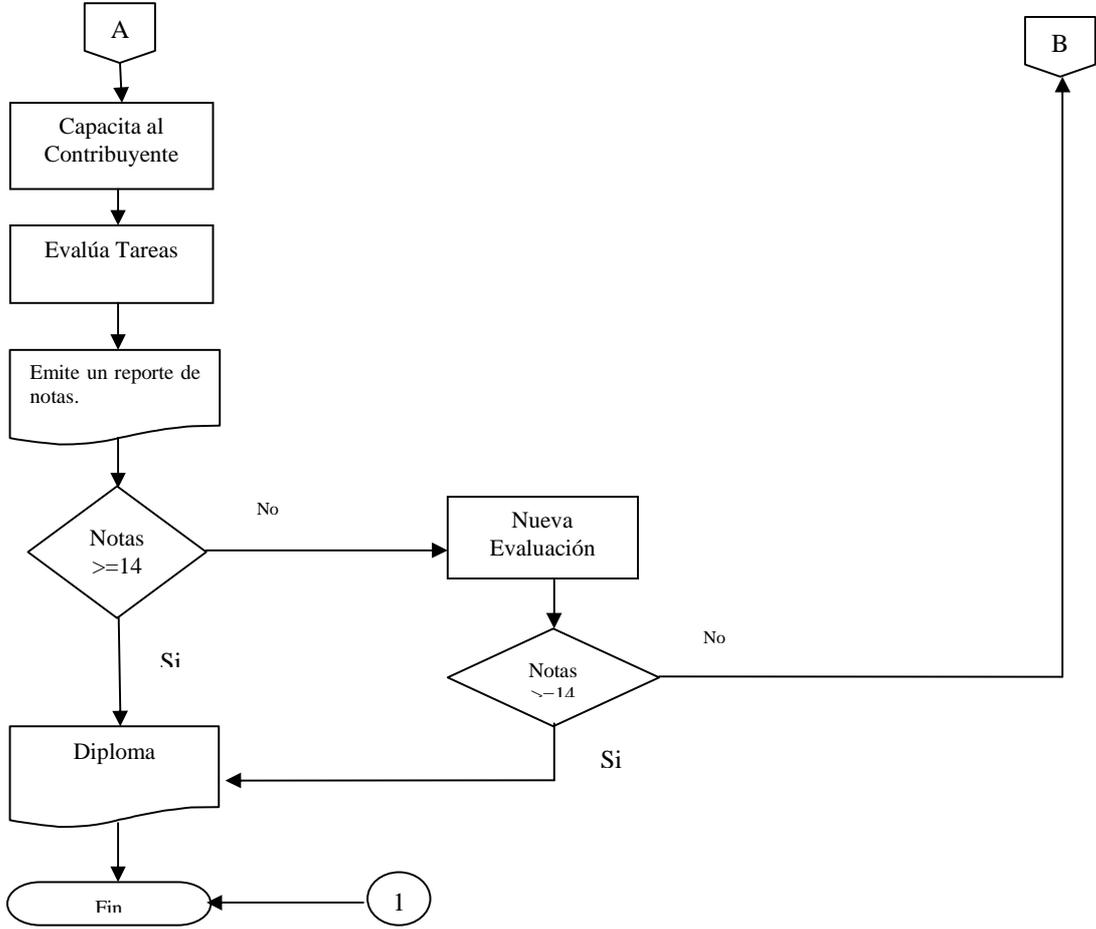


DIAGRAMA DEL PROCESO: CAPACITACIÓN EXTERNA DIRIGIDA A CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES					
NOMBRE DEL PROCESO	Capacitación Externa Dirigida a Contribuyentes Persona Natural	ESTATUS	Diagnóstico Actual.	LUGAR/FECHA	Quito, 12/08/2011
ENTRADA	Solicitud de Capacitación Externa Dirigida A Contribuyentes			SALIDA	Contribuyente Capacitado con Diploma
FRECUENCIA	Tres días a la semana durante cuatro semanas			TIEMPO	Dos horas diarias
TEMA A CAPACITAR	Deberes formales y llenado de formularios 104-A; 102-A				
Unidad de Capacitación			Usuario Contribuyente Persona Natural		



Fuente: Servicio de Rentas Internas. (Área de Capacitación Tributarias)
Elaborado por: La Autora.

TABLA N° 26

Reporte de la eficiencia utilizada en el proceso capacitación externa dirigida a contribuyentes personas naturales

REPORTE DE LA EFICIENCIA UTILIZADA EN EL PROCESO CAPACITACIÓN EXTERNA DIRIGIDA A CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES			
PARA:	Jefe de la Unidad de Capacitación Tributaria		
DE:	Marcela Torres		
ASUNTO:	Reporte de la eficiencia utilizada en tiempo y costo.		
ENTRADA	Ingresar la Solicitud	TIEMPO	151
SALIDA	Contribuyente Capacitado en temas tributarios	COSTO	\$ 243,11
FRECUENCIA	Diaria	EFICIENCIA TIEMPO	56,29%
VOLUMEN	40	EFICIENCIA COSTO	56,29%

El tiempo del proceso es 151 minutos, de los cuales 85 minutos agregan valor, 66 minutos no agregan valor, esto representa el 56,29% de eficiencia y el costo empleado es de \$243,11, el mismo que \$ 136,85 agregan valor y \$ 106,26 no agregan valor de esta forma la eficiencia actual es del 56,29% la frecuencia con la que se produce los subprocesos es diaria, cuyo volumen son 40 personas.

2.14.2. Hoja de cálculo de eficiencia, proceso y reporte del proceso capacitación externa dirigida a sociedades y contadores.

TABLA N° 27

Hoja de cálculo de eficiencia del proceso capacitación externa dirigida a sociedades y contadores.

Hoja De Cálculo De Eficiencia Del Proceso Capacitación Externa Dirigida A Sociedades Y Contadores.						
Nombre del Proceso:	Capacitación a Sociedades y Contadores	Estatus:	Diagnostico Actual	Fecha:	18/02/2012	
Código:	CECSC-02					
Entrada:	Verifica la solicitud	Salida:	Contadores actualizados en leyes			
Frecuencia:	Diario y Sábados	Costo:	\$ 320,39			
Volumen:	20	Tiempo:	199			
Eficiencia Costo:	63,32%	Eficiencia Tiempo:	64,82%			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO (minutos)		COSTO \$		OBSERVACIONES
		A.V.	N.A.V	A.V	N.A.V	
Asistente ventanilla	Atiende al Contribuyente	2		3,22		
Asistente ventanilla	Se entrega la solicitud al contribuyente.		1		1,61	
Asistente ventanilla	Recibe la solicitud llenada		13		20,93	
Asistente ventanilla	Se aprueba con >= 20 personas		1		1,61	
Asistente ventanilla	Si No hay 20 personas, fin del proceso		30		48,30	
Asistente ventanilla	Solicita requisitos	3			4,83	
Asistente ventanilla	Capacita al contribuyente	90		144,90		
Asistente ventanilla	Entrega ejercicios modelos	2		3,22		
Asistente ventanilla	Evalúa las tareas	30		48,3		
Asistente ventanilla	Emite un reporte de notas		20		32,20	
Asistente ventanilla	Aprueba el curso con la nota >= 16		4		6,44	
Asistente ventanilla	Si no aprueba, nueva evaluación o finaliza	2		3,22		
Asistente ventanilla	Recibe Diploma		1		1,61	
TOTAL		129	70	\$202,86	\$117,53	
TOTAL AV + NAV		199		320,39		
EFICIENCIA		64,82%		63,32%		

Elaborado por: La Autora.

TABLA N° 28

Diagrama del proceso actual de una capacitación externa dirigida a sociedades y contadores

Diagrama Del Proceso: Capacitación Externa Dirigida A Sociedades Y Contadores					
NOMBRE DEL PROCESO	Capacitación Externa Dirigida a Sociedades y Contadores	ESTATUS:	Diagnóstico Actual	LUGAR/FECHA	Quito, 18 febrero / 2012
ENTRADA	Solicitud de Capacitación Externa Dirigida A Contribuyentes		SALIDA	Contadores Actualizados	
FRECUENCIA	Diario y Sábados		TIEMPO	4 horas	
TEMA A CAPACITAR	Varios temas tributarios que solo manejan las Sociedades y Contadores				
Unidad de Capacitación Tributaria			Usuario Contribuyente Sociedades y Contadores		

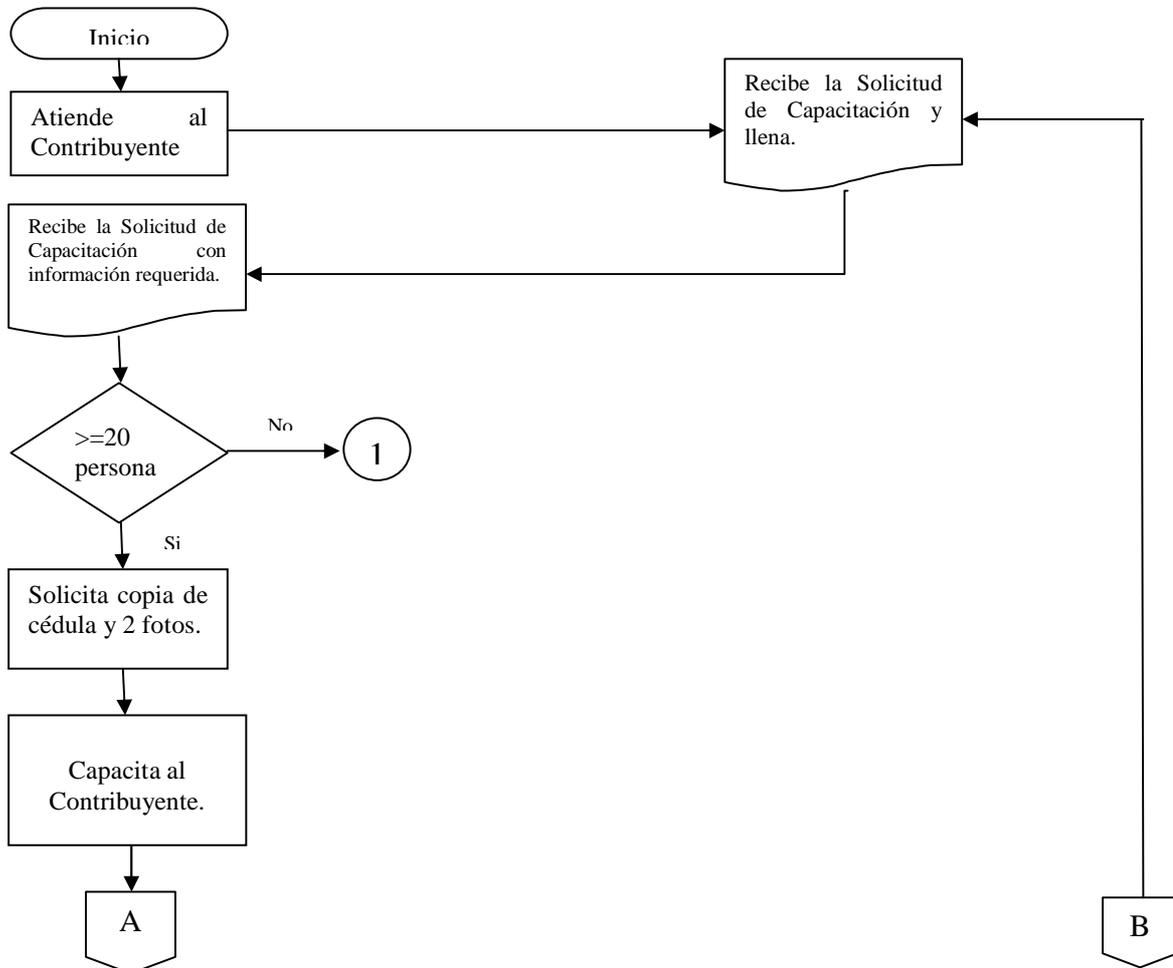
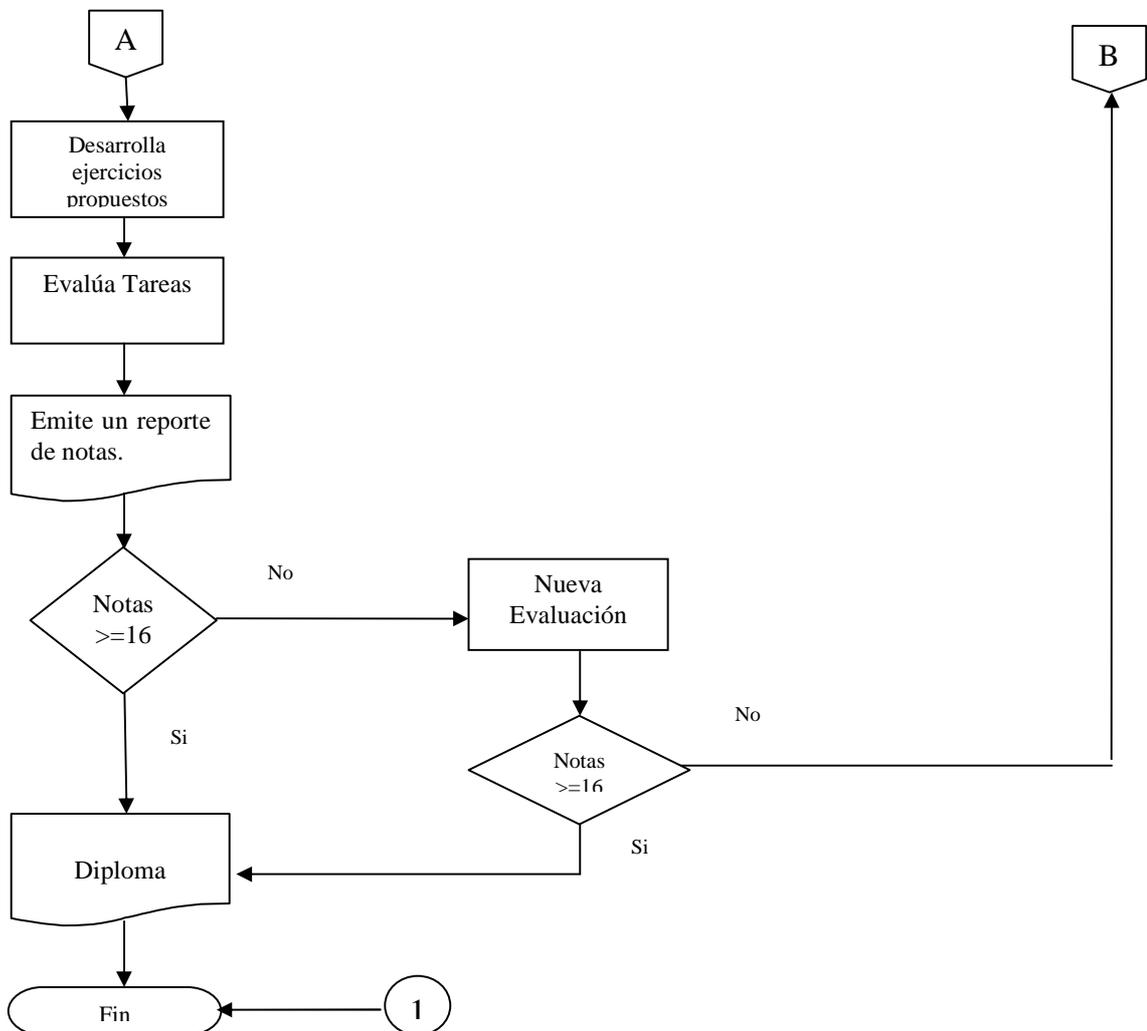


DIAGRAMA DEL PROCESO ACTUAL DE UNA CAPACITACIÓN EXTERNA DIRIGIDA A SOCIEDADES Y CONTADORES					
NOMBRE DEL PROCESO	Capacitación Externa Dirigida a Sociedades y Contadores	ESTATUS:	Diagnóstico Actual.	LUGAR/FECHA	Quito, 18 febrero / 2012
ENTRADA	Solicitud de Capacitación Externa Dirigida A Contribuyentes			SALIDA	Contadores Actualizados
FRECUENCIA	Diario y Sábados			TIEMPO	4 horas
TEMA A CAPACITAR	Varios temas tributarios que solo manejan las Sociedades y Contadores				
Unidad de Capacitación Tributaria			Usuario Contribuyente Sociedades y Contadores		



Fuente: Servicio de Rentas Internas. (Área de Capacitaciones Tributarias)
Elaborado por: La Autora.

TABLA N° 29

Reporte de la eficiencia utilizada en el proceso capacitación externa dirigida a sociedades y contadores.

REPORTE DE LA EFICIENCIA UTILIZADA EN EL PROCESO CAPACITACIÓN EXTERNA DIRIGIDA A SOCIEDADES Y CONTADORES.			
PARA:	Jefe de la Unidad de Capacitación Tributaria		
DE:	Marcela Torres		
ASUNTO:	Reporte de la eficiencia utilizada en tiempo y costo.		
ENTRADA	Ingresar la Solicitud	TIEMPO	199
SALIDA	Contadores y empresarios capacitados	COSTO	\$ 320,39
FRECUENCIA	Diaria	EFICIENCIA TIEMPO	64,82%
VOLUMEN	20	EFICIENCIA COSTO	63,32%

El tiempo del proceso es 199 minutos, de los cuales 129 minutos agregan valor, 70 minutos no agregan valor, esto representa el 64,82% de eficiencia y el costo empleado es de \$320,39, el mismo que \$202,86 agregan valor y \$ 117,53 no agregan valor de esta forma la eficiencia actual es del 63,32% la frecuencia con la que se produce los subprocesos es diaria, cuyo volumen son 20 personas.

2.14.3. Hoja de cálculo de eficiencia, proceso y reporte del proceso capacitación dirigida a bachilleres y niños.

TABLA N° 30

Hoja de cálculo de eficiencia del proceso capacitación dirigida a bachilleres y niños.

HOJA DE CÁLCULO DE EFICIENCIA DEL PROCESO CAPACITACIÓN DIRIGIDA A BACHILLERES Y NIÑOS.						
Nombre del Proceso:	Programa tributario en convenio Min. Educación	Estatus:	Diagnostico Actual	Fecha:	12/10/2011	
Código:	PROMEC-03					
Entrada:	Colegios participantes	Salida:	Estudiantes capacitados en cultura tributaria			
Frecuencia:	Sábados	Costo:	\$549,01			
Volumen:	50	Tiempo:	341			
Eficiencia Costo:	65,98%	Eficiencia Tiempo:	65,98%			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO (minutos)		COSTO \$		OBSERVACIONES
		A.V.	N.A.V	A.V	N.A.V	
Asistente ventanilla	Saluda a los estudiantes	3		4,83		
Asistente ventanilla	Toma Asistencia.	15		24,15		
Asistente ventanilla	Reciben el libro de trabajo		5		8,05	
Asistente ventanilla	Capacitan al estudiante	180		289,80		
Asistente ventanilla	Evalúa las tareas del libro	17		27,37		
Asistente ventanilla	Emite un reporte de notas		60		96,60	
Asistente ventanilla	Aprueba el curso con la nota ≥ 14		30		48,30	
Asistente ventanilla	Si no aprueba, reciben trabajos adicionales		15		24,15	
Asistente ventanilla	Recoge el trabajo o finaliza el proceso		1		1,61	
Asistente ventanilla	Desarrollan el examen final	8		12,88		
Asistente ventanilla	Aprueba el curso con la nota ≥ 14		4		6,44	
Asistente ventanilla	Si no aprueba, nueva evaluación o finaliza	2		3,22		
Asistente ventanilla	Recibe Diploma		1		1,61	
TOTAL		225	116	\$362,25	\$186,76	
TOTAL AV + NAV		341		\$549,01		
EFICIENCIA		65,98%		65,98%		

Elaborado por: La Autora.

TABLA N° 31

Diagrama del proceso actual de las capacitaciones dirigida a estudiantes escolares y bachilleres

Diagrama Del Proceso: Capacitaciones Dirigida A Bachilleres Y Niños					
NOMBRE DEL PROCESO	Programa Tributario del Ministerio de Educación y Cultura.	ESTATUS:	Diagnóstico Actual.	LUGAR/FECHA	Quito, 12 de octubre /2011
ENTRADA	Convenio Ministerial con el SRI a Colegios de Pichincha			SALIDA	Estudiantes capacitados en tributación.
FRECUENCIA	Solo los días sábados			TIEMPO	De 8:00 a 12:30
TEMA A CAPACITAR	Libro del futuro contribuyente – Bachillerato				
Unidad de Capacitación Tributaria			Futuros Contribuyentes Bachilleres y Niños.		

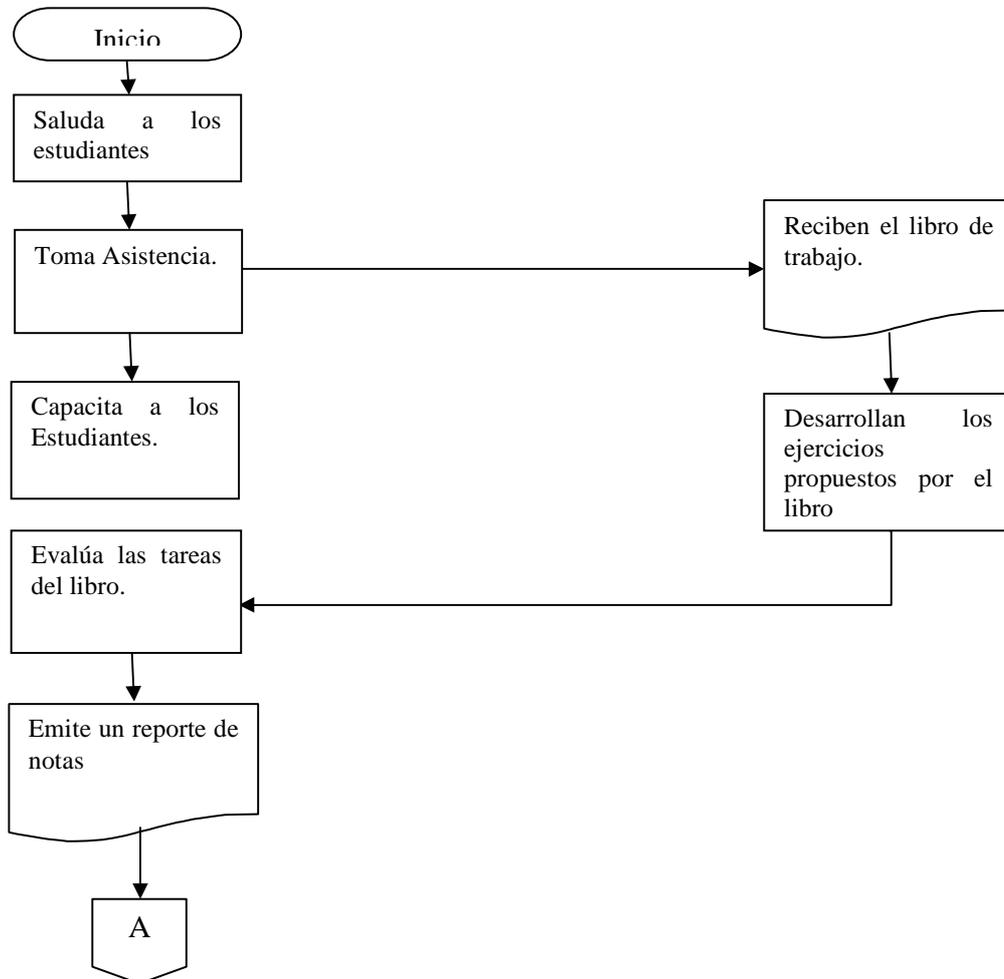
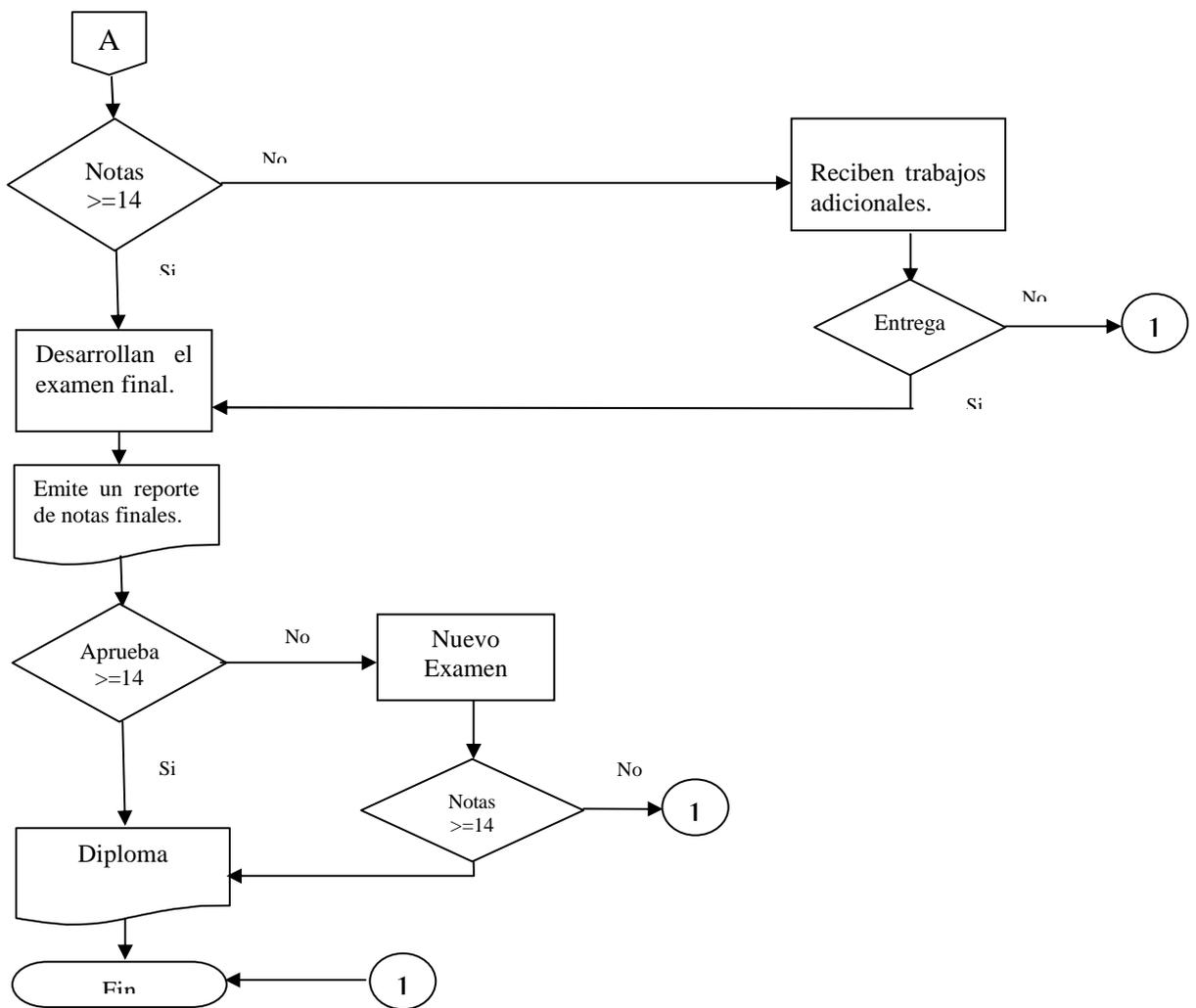


Diagrama Del Proceso: Capacitaciones Dirigida A Bachilleres Y Niños					
NOMBRE DEL PROCESO	Programa Tributario del Ministerio de Educación y Cultura.	ESTATUS:	Diagnóstico Actual.	LUGAR/FECHA	Quito, 12 de octubre /2011
ENTRADA	Convenio Ministerial con el SRI a Colegios de Pichincha			SALIDA	Estudiantes capacitados en tributación.
FRECUENCIA	Solo los días sábados			TIEMPO	De 8:00 a 12:30
TEMA A CAPACITAR	Libro del futuro contribuyente – Bachillerato				
Unidad de Capacitación Tributaria			Usuario Futuros Contribuyentes Bachilleres y Niños.		



Fuente: Servicio de Rentas Internas. (Unidad de Capacitación Tributaria)
Elaborado por: La Autora.

TABLA N° 32

Reporte de la eficiencia utilizada en el proceso capacitación externa dirigida a capacitaciones dirigidas a bachilleres y niños.

REPORTE DE LA EFICIENCIA UTILIZADA EN EL PROCESO CAPACITACIÓN EXTERNA DIRIGIDA A CAPACITACIONES DIRIGIDAS A BACHILLERES Y NIÑOS			
PARA:	Jefe de la Unidad de Capacitación Tributaria		
DE:	Marcela Torres		
ASUNTO:	Reporte de la eficiencia utilizada en tiempo y costo.		
ENTRADA	Convenios con nuevos colegios.	TIEMPO	341
SALIDA	Estudiantes capacitados en cultura tributaria	COSTO	\$ 549,01
FRECUENCIA	Sábados	EFICIENCIA TIEMPO	65,98%
VOLUMEN	3500	EFICIENCIA COSTO	65,98%

El tiempo del proceso es 341 minutos, de los cuales 225 minutos agregan valor, 116 minutos no agregan valor, esto representa el 65,98% de eficiencia y el costo empleado es de \$549,01, el mismo que \$362,25 agregan valor y \$ 186,76 no agregan valor de esta forma la eficiencia actual es del 65,98% la frecuencia con la que se produce los subprocesos es diaria, cuyo volumen son 3500 personas.

2.14.4. Hoja de cálculo de eficiencia, proceso y reporte del proceso capacitación medio de comunicación.

TABLA N° 33

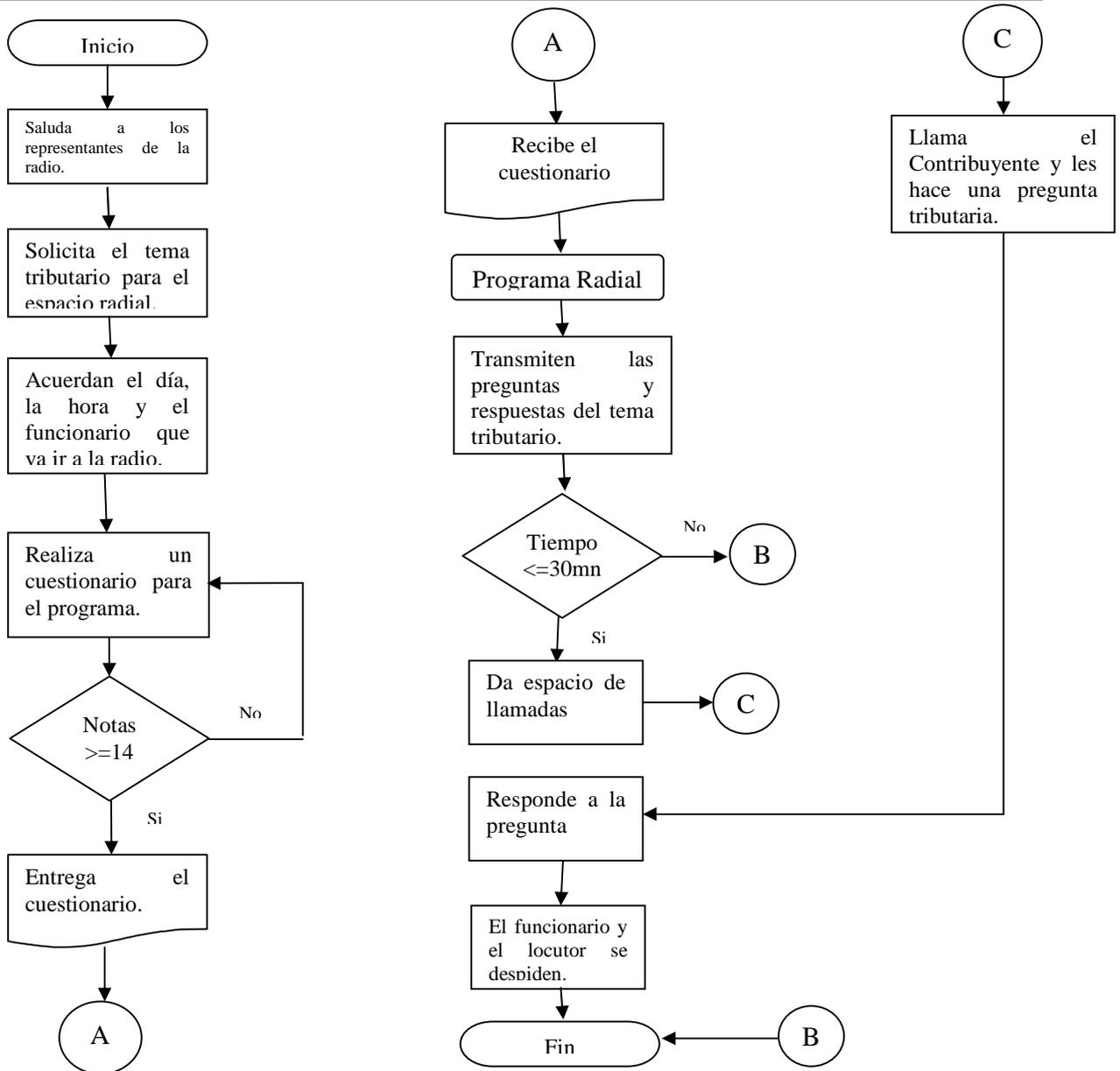
Hoja de cálculo de eficiencia del proceso medio de comunicación.

Hoja De Cálculo De Eficiencia Del Proceso Medios De Comunicación						
Nombre del Proceso:	Programa Tributario Radial	Estatus:	Diagnostico actual	Fecha:	Octubre/ 2011	
Código:						
Entrada:	Espacio radial	Salida:	Público en General			
Frecuencia:	Diario	Costo:	\$103,03			
Volumen:	Rating	Tiempo:	64			
Eficiencia Costo:	\$56,25%	Eficiencia Tiempo:	56,25%			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO (minutos)		COSTO \$		OBSERVACIONES
		A.V.	N.A.V	A.V	N.A.V	
Asistente ventanilla	Atiende al Representante de radio	3		4,83		
Asistente ventanilla	Solicita el tema tributario para el espacio radial	1		1,61		
Asistente ventanilla	Acuerdan la fecha y la hora	2		3,22		
Asistente ventanilla	Realiza un cuestionario para el programa	20		32,20		
Asistente ventanilla	Aprueba el cuestionario = 10 preguntas		5		8,05	
Asistente ventanilla	Si no tiene 10 preguntas, realiza otro cuestionario	1		1,61		
Representante de Radio	El representante de la radio recibe el cuestionario	2		3,22		
Representante de Radio	Inicia el programa radial		3		4,83	
Representante de Radio	Transmite las preguntas con el funcionario		18		28,98	
Representante de Radio	Aprueba las llamadas <= 30 minutos		2		3,22	
Representante de Radio	Si No hay llamadas, finaliza	1		1,61		
Asistente ventanilla	Responde las preguntas de las llamadas	5		8,05		
Asistente ventanilla	Se despide y finaliza el programa	1		1,61		
TOTAL		36	28	\$57,96	\$45,08	
TOTAL AV + NAV		64		\$103,03		
EFICIENCIA		56,25%		56,25%		

Elaborado por: La Autora.

TABLA N° 34
Diagrama Del Proceso Actual De Medios De Comunicación

Diagrama Del Proceso Actual De Medios De Comunicación					
NOMBRE DEL PROCESO	Programa Tributario Radial	ESTATUS:	Diagnóstico Actual.	LUGAR/FECHA	Quito, Octubre /2011
ENTRADA	Espacio radial en noticias			SALIDA	Publico General
FRECUENCIA	Solo los días miércoles			TIEMPO	Espacio de 30 minutos
TEMA A CAPACITAR	Deberes formales; Preguntas y Respuestas				
Unidad de Capacitación Tributaria		Radio Cristal		Contribuyentes	



Fuente: Servicio de Rentas Internas. (Unidad de Capacitación Tributaria)

Elaborado por: La Autora.

TABLA N° 35

Reporte de la eficiencia utilizada en el proceso medio de comunicación

Reporte De La Eficiencia Utilizada En El Proceso Medios De Comunicación			
PARA:	Jefe de la Unidad de Capacitación Tributaria		
DE:	Marcela Torres		
ASUNTO:	Reporte de la eficiencia utilizada en tiempo y costo.		
ENTRADA	Espacio Radial	TIEMPO	64
SALIDA	Público en General	COSTO	\$ 103,03
FRECUENCIA	Diaria	EFICIENCIA TIEMPO	56,25%
VOLUMEN	Rating	EFICIENCIA COSTO	56,25%

El tiempo del proceso es 64 minutos, de los cuales 36 minutos agregan valor, 28 minutos no agregan valor, esto representa el 56,25% de eficiencia y el costo empleado es de \$ 103,03, el mismo que \$57,96 agregan valor y \$45,08 no agregan valor de esta forma la eficiencia actual es del 56,25% la frecuencia con la que se produce los subprocesos es diaria, cuyo volumen se mide en base al Rating y a las llamadas a la radio.

2.14.5. Hoja de cálculo de eficiencia, proceso y reporte del proceso capacitación medio de comunicación.

TABLA N° 36

Hoja de cálculo de eficiencia de proceso de monitoreo de agencias.

Hoja De Cálculo De Eficiencia Del Proceso Monitoreo De Agencias.						
Nombre del Proceso:	Monitoreo de Agencias	Estatus:	Diagnóstico Actual	Fecha:	Marzo/2011	
Código:	CMA-05					
Entrada:	Funcionarios de otras áreas	Salida:	Funcionarios Actualizados en leyes			
Frecuencia:	Semanal	Costo:	\$486,22			
Volumen:	15	Tiempo:	302			
Eficiencia Costo:	49,00%	Eficiencia Tiempo:	49,00%			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO (minutos)		COSTO \$		OBSERVACIONES
		A. V.	N.A. V	A. V	N.A. V	
Analista	Atiende al Jefe de otras áreas del SRI	2		3,22		
Analista	Entrega la solicitud		1		1,61	
Analista	Recibe la Solicitud llenada		3		4,83	
Analista	Prepara el material digital	40		64,40		
Analista	Reciben el material digital	36		57,96		
Analista	Capacita al personal	60		96,60		
Analista	Toma una prueba	10		16,10		
Analista	Emite un reporte de notas		30		48,30	
Analista	Aprueba con la nota >= 7		15		24,15	
Analista	Si No aprueba , nueva evaluación o finaliza		15		24,15	
Analista	Recibe Diploma		90		144,90	
TOTAL		148	154	\$238,28	\$247,94	
TOTAL AV + NAV		302		\$486,22		
EFICIENCIA		49,00%		49,00%		

Elaborado por: La Autora.

TABLA N° 37
Diagrama del proceso actual de monitoreo de agencias

Diagrama Del Proceso Actual De Monitoreo De Agencias					
NOMBRE DEL PROCESO	Monitoreo de Agencia	ESTATUS:	Diagnóstico Actual.	LUGAR/FECHA	Quito, marzo /2011
ENTRADA	Funcionarios del Área de RUC			SALIDA	Personal del Área
FRECUENCIA	Una Semana			TIEMPO	5 horas
TEMA A CAPACITAR	Leyes Actualizadas y Normas Vigentes				
Unidad de Capacitación Tributaria Monitoreo de Agencias			Jefe del Área		

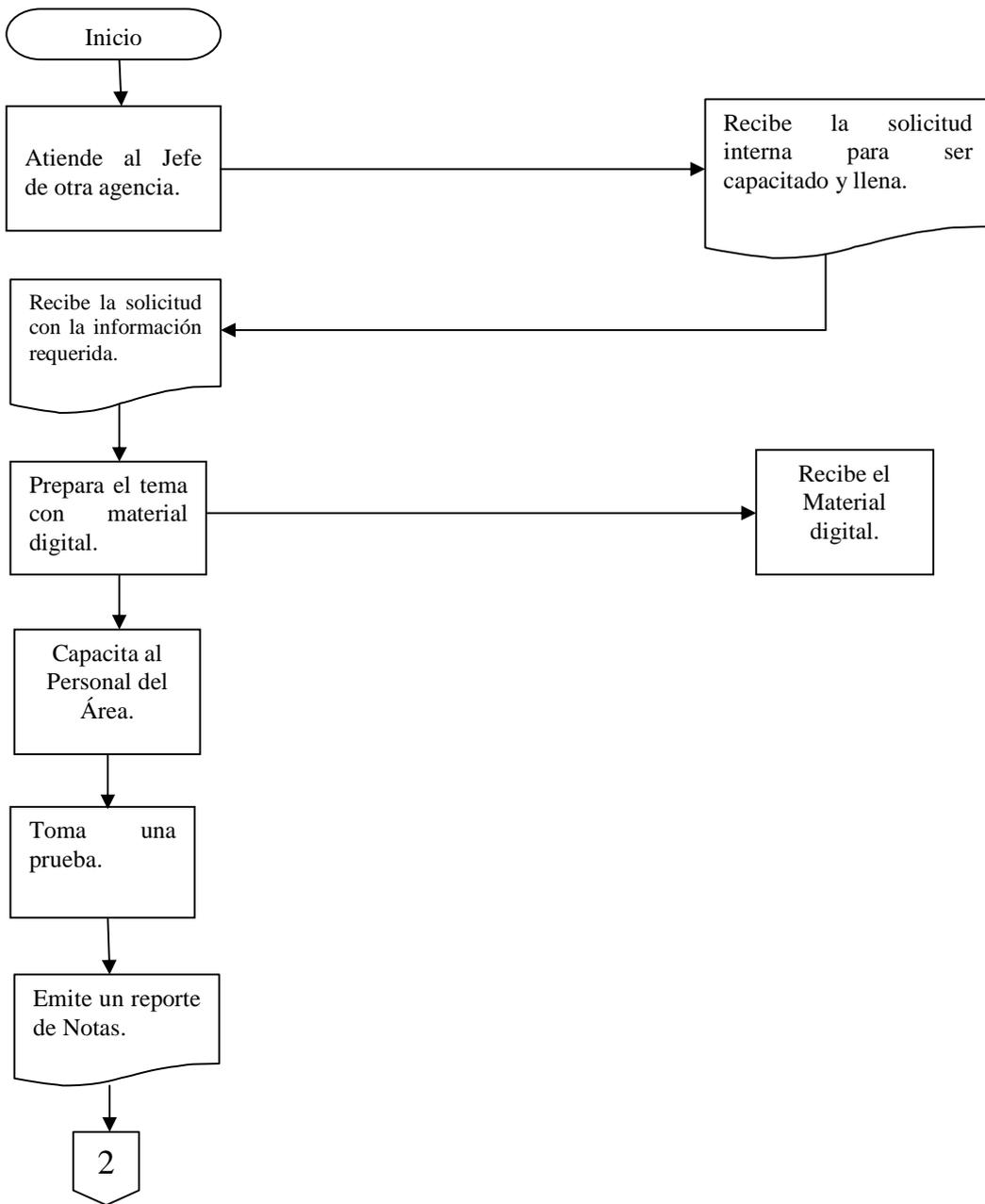
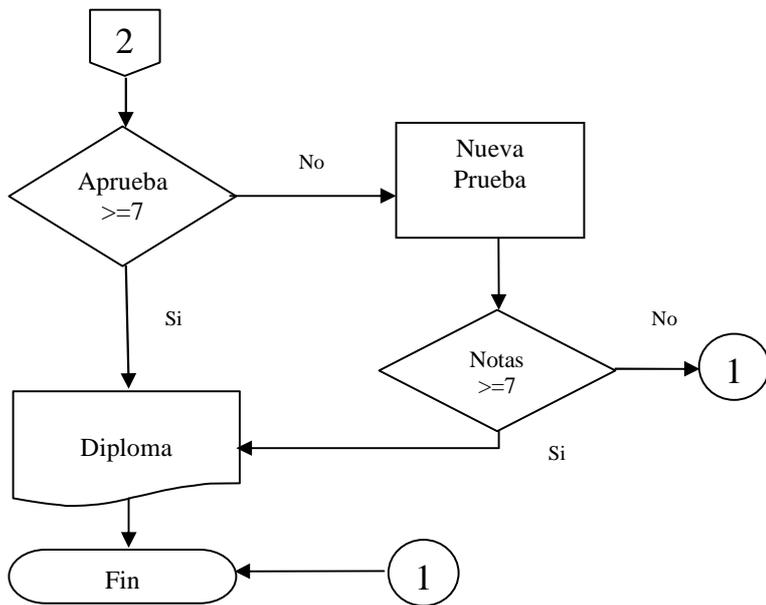


Diagrama Del Proceso Actual De Monitoreo De Agencias					
NOMBRE DEL PROCESO	Monitoreo de Agencia	ESTATUS:	Diagnóstico Actual.	LUGAR/FECHA	Quito, marzo /2011
ENTRADA	Funcionarios del Área de RUC			SALIDA	Personal del Área
FRECUENCIA	Una Semana			TIEMPO	5 horas
TEMA A CAPACITAR	Leyes Actualizadas y Normas Vigentes				
Unidad de Capacitación Tributaria Monitoreo de Agencias			Jefe del Área		



Fuente: Servicio de Rentas Internas. (Unidad de Capacitación Tributaria)
Elaborado por: La Autora.

TABLA N° 38

Reporte de la eficiencia utilizada en el proceso monitoreo de agencias.

Reporte De La Eficiencia Utilizada En El Proceso Monitoreo De Agencias.			
PARA:	Jefe de la Unidad de Capacitación Tributaria		
DE:	Marcela Torres		
ASUNTO:	Reporte de la eficiencia utilizada en tiempo y costo.		
ENTRADA	Ingreso de Solicitud	TIEMPO	302
SALIDA	Funcionarios Actualizados en leyes y normas	COSTO	\$ 486,22
FRECUENCIA	Semanal	EFICIENCIA TIEMPO	49,00%
VOLUMEN	15	EFICIENCIA COSTO	49,00%

El tiempo del proceso es de 302 minutos, de los cuales 148 minutos agregan valor, 154 minutos no agregan valor, esto representa el 49,00% de eficiencia y el costo empleado es de \$ 486,22, el mismo que \$ 238,28 agregan valor y \$ 247,94 no agregan valor de esta forma la eficiencia actual es del 49,00% la frecuencia con la que se produce los subprocesos es semanal, cuyo volumen se mide de acuerdo a la cantidad de funcionarios que hay en un departamento o área.

CAPÍTULO III

3. Diseño de un plan de mejoramiento integral para la unidad de capacitación tributaria del servicio de rentas internas; regional pichincha para su aplicación a nivel nacional.

En base al análisis realizado en el capítulo de diagnóstico, se pudo determinar los principales problemas que enfrenta la Unidad de Capacitación Tributaria, para ello se diseñará un plan de mejoramiento integral que le permita fortalecer la ventaja competitiva; capacitando a todos los ciudadanos, a fin de que cada uno conozca la cultura tributaria y de esta manera todos cumplan con el pago de sus impuestos.

3.1. Objetivos a alcanzar la propuesta.

- Diseñar un plan de procesos mejorados para cubrir las necesidades e inquietudes de los contribuyentes.
- Proponer la reubicación del espacio físico de la bodega para almacenar adecuadamente los materiales que adquiere la unidad de capacitación tributaria.
- Desarrollar un plan para la construcción de aulas virtuales en las instalaciones del SRI para determinar quiénes serán los responsables de ejecutar la propuesta y que recursos se necesitarán para capacitar a los contribuyentes.
- Diseñar un plan publicitario para dar a conocer la cultura tributaria que ofrece la unidad de capacitación a los contribuyentes y estudiantes.
- Realizar un plan de mantenimiento y actualización a la plataforma virtual de la unidad de capacitación para que los usuarios tengan facilidad, rapidez y seguridad en la descarga de información, tareas y leyes actualizadas.
- Elaborar un plan de contratación del talento humano para incrementar al equipo de trabajo de la unidad de capacitación tributaria.
- Proponer una cadena de valor mejorada para lograr satisfacer las necesidades de los contribuyentes.

3.2. Propuestas para mejorar la unidad de capacitación tributaria.

En base al diagnóstico realizado en el capítulo anterior, a continuación se presentan las propuestas de mejora para la unidad de capacitación tributaria.

TABLA N° 39

Propuestas de mejora para la unidad de capacitación tributaria

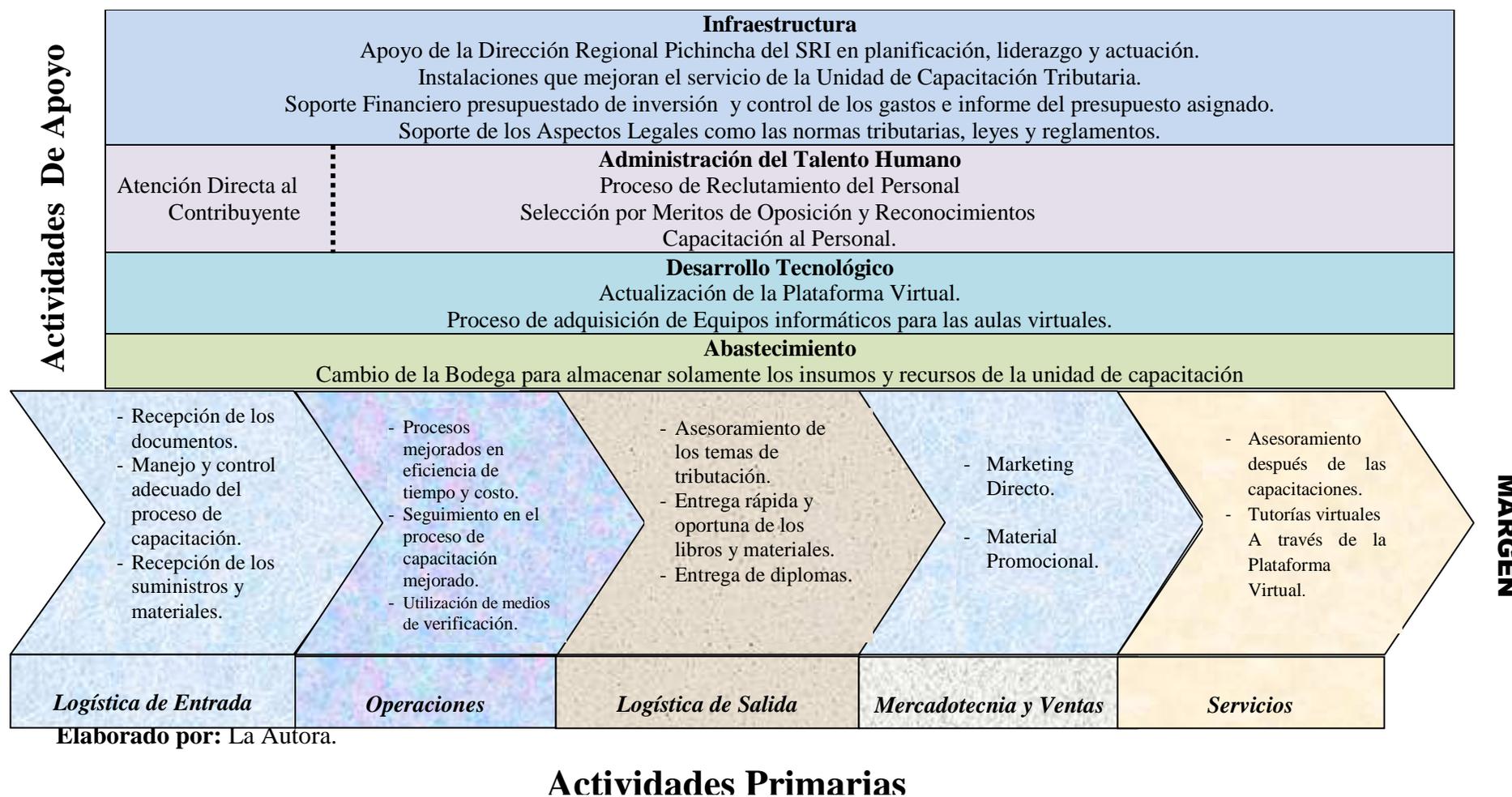
N°	PROPUESTAS
1	Cadena De Valor
2	Procesos Mejorados
3	Reubicación Del Espacio Físico De La Bodega
4	Plan Publicitario
5	Construcción Aulas Virtuales Para La Capacitación.
6	Contratación De Talento Humano
7	Mantenimiento Y Actualización De La Plataforma Virtual

Elaborado por: La Autora.

3.3. Desarrollo De La Primera Propuesta: Cadena De Valor Mejorada

TABLA N° 40

Cadena De Valor Mejorada



3.4. Desarrollo De La Segunda Propuesta: Procesos Mejorados.

La importancia de esta propuesta es mejorar cada proceso, para el cual se propone utilizar herramientas que me permitan identificar que actividades pueden ser creadas, mejoradas o eliminadas, buscando la eficiencia de cada uno a fin de determinar en mejor forma la ejecución de cada proceso.

Para esto a continuación se presenta como propuesta las características que debe contener cada proceso, la utilización de hojas de análisis del proceso actual y que me permitirá proponer la mejora seguido por el flujo diagrama mejorado con la hoja de cálculo de eficiencia a fin de conocer cuánto se ahorro en eficiencia en costo y tiempo y así poder utilizar la hoja de mejoramiento.

3.4.1. Propuesta De Mejora Al Proceso “Capacitación Externa Dirigida A Contribuyentes Personas Naturales”

Caracterización Del Proceso			
	PROCESO:	CÓDIGO:	CECPN-01
	Capacitación Externa Dirigida A Contribuyentes Personas Naturales	VERSIÓN:	1.0
		FECHA DE ELABORACIÓN:	01/03/2012
		FECHA DE ULTIMA REVISIÓN:	
		PÁGINA:	1

a) Objetivo

Cubrir las necesidades e inquietudes de los contribuyentes a través de la capacitación, para orientarlo correctamente sobre la cultura tributaria.

b) Alcance

Inicia con la recepción de necesidades del contribuyente, y concluye con la capacitación tributaria donde el contribuyente conoce todas sus obligaciones tributarias.

c) Responsables

Recepcionista de la Unidad de Capacitación Tributaria del SRI.

Asistente de Ventanilla de la Unidad de Capacitación Tributaria del SRI.

d) Políticas Internas

- El Director del Servicio de Rentas Internas hará público las constantes resoluciones, circulares o disposiciones, de carácter general y obligatorio que sean necesarias para la aplicación de las normas legales y reglamentarias para la armonía y la eficiencia de la administración tributaria.
- Para la vigencia de los circulares o disposiciones, deberán ser publicadas en el Registro Oficial y no podrán contrariar las leyes ni reglamentos; ya que esta facultad es innegable.

- Todo trámite de inscripción a los programas de capacitaciones tributarias son totalmente gratuito.
- La inscripción a los programas de capacitación son personales y deberán presentar únicamente dos fotos y la copia de la cédula.

e) Actividades

La recepción de las solicitudes del contribuyente se realizará diariamente.

Diariamente se dará orientación clara sobre los tipos de capacitación que la unidad ofrece a los contribuyentes.

f) Medios de verificación

- Registro de Contribuyentes capacitados; este registro consta en el Archivo de la Unidad de Capacitación Tributaria.
- Registro de quejas presentadas; este registro consta en el Archivo de la Unidad de Capacitación Tributaria.
- Registro de sugerencias presentadas; este registro consta en el Archivo de recepción del Área de Capacitación.

g) Formato de los Registros

- Formato de Registro de Contribuyentes Capacitados.

REGISTRO DE CAPACITACIÓN TRIBUTARIA NÚMERO DE CONTRIBUYENTES INSCRITOS EN EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DESDE EL PERIODO.... AL PERIODO.....						
	PERIODO FISCAL 200...		PERIODO FISCAL 200...		PERIODO FISCAL....(año)	
	TIPO DE CONTRIBUYENTE		TIPO DE CONTRIBUYENTE		TIPO DE CONTRIBUYENTE	
PROVINCIA	PERSONA NATURAL	SOCIEDAD	PERSONA NATURAL	SOCIEDAD	PERSONA NATURAL	SOCIEDAD
AZUAY						
BOLIVAR						
CARCHI						
CAÑAR						
CHIMBORAZO						
COTOPAXI						
EL ORO						
ESMERALDAS						
GALAPAGOS						
GUAYAS						
IMBABURA						
LOJA						
LOS RIOS						
MANABI						
MORONA SANTIAGO						
NAPO						
ORRELLANA						
PASTAZA						
PICHINCHA						
SUCUMBIOS						
TUNGURAHUA						
ZAMORA CHINCHIPE						

Elaborado por: La Autora.

- Formato del Registro de Quejas y Sugerencias

 Servicio de Rentas Internas		REGISTRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS ÁREA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE UNIDAD DE CAPACITACIÓN TRIBUTARIA	
RESPONSABLES:		JEFE DE AGENCIA:	
AGENCIA:			
NÚMERO DE QUEJAS Y SUJERENCIAS:	DETALLE DE LA QUEJA O SUJERENCIA:	OBSERVACIONES	
MES Y AÑO:			
REVIZADO POR:			
ACCIONES EVALUADAS			
APROBADO POR:			

Elabor

ado por: La Autora.

h) Documentos

Los documentos utilizados son:

- Solicitud de Capacitaciones Externas Dirigida a Contribuyentes Personas Naturales.
(Se muestra en el Anexo N° 7)
- Formulario de Recepción de Quejas y Sugerencias.

FORMULARIO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



Dirección Regional: _____ Agencia: _____ Fecha: _____

QUEJA

SUGERENCIA

FELICITACIÓN

Departamento que visita:

Servicios Tributarios Secretaría Gestión Tributaria Otro _____

Motivo de Queja, Sugerencia o Felicitación

Calidad de atención Falta de información Tiempo de espera para ser atendido

Tiempo de atención a requerimiento solicitado Otro _____

DETALLE DE QUEJA, SUGERENCIA O FELICITACIÓN

DATOS DEL INTERESADO

(Si desea recibir una respuesta, favor consigne los datos requeridos a continuación)

Nombres y Apellidos completos: _____

Tipo de documento: Cédula RUC Pasaporte Otro No. _____

Dirección: _____ Sector: _____
Calle Principal Número Intersección

Ciudad: _____ Provincia: _____

Teléfono: _____ Fax: _____

Correo Electrónico: _____

Firma: _____

Estimado Contribuyente, en caso de requerir asistencia por parte de un representante del Departamento de Derechos del Contribuyente, por favor diríjase con nuestro Delegado.

Fuente: Unidad de Capacitación Tributaria del SRI.

* Este documento utiliza la unidad y no cambia, ya que es de fácil manejo para los contribuyentes.

3.4.1.2. Aplicación De La Hoja De Análisis Del Proceso: Capacitación Externa Dirigida A Contribuyentes Personas Naturales

HOJA DE ANÁLISIS					
PROCESO:	Capacitación Externa Dirigida a Contribuyentes Personas Naturales				
ESTATUS:	Diagnóstico Actual	CÓDIGO:	CECPN-01	Fecha:	12/08/2011
OBJETIVO:	Capacitar al contribuyente en la cultura tributaria y orientarle sobre sus obligaciones que tiene que cumplir.				
ALCANCE:	Receptar las necesidades del contribuyente.				
N°	RESPONSABLE	ACTIVIDADES			
1	Asistente ventanilla	Inicio del proceso			
2	Asistente ventanilla	Atiende al Contribuyente			
3	Asistente ventanilla	Se entrega la solicitud al contribuyente.			
4	Asistente ventanilla	Recibe la solicitud llenada			
5	Asistente ventanilla	Se aprueba con ≥ 20 personas			
6	Asistente ventanilla	Si No hay 20 personas, fin del proceso			
7	Asistente ventanilla	Solicita requisitos			
8	Asistente ventanilla	Entrega Guías Tributarias			
9	Asistente ventanilla	Entrega ejercicios modelos			
10	Asistente ventanilla	Capacita al contribuyente			
11	Asistente ventanilla	Evalúa las tareas			
12	Asistente ventanilla	Emite un reporte de notas			
13	Asistente ventanilla	Aprueba el curso con la nota ≥ 14			
14	Asistente ventanilla	Si no aprueba, nueva evaluación o finaliza			
15	Asistente ventanilla	Recibe Diploma			
16	Asistente ventanilla	Fin del Proceso			
CAMBIOS	N°	FECHA:	ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO
NUEVO:					
MEJORA:	10	Sep./ 12	Marcela Torres	Ec. Elizabeth Porras	Manuel Landivar
FUSIÓN:	3 y 7	Sep./ 12	Marcela Torres	Ec. Elizabeth Porras	Manuel Landivar
ELIMINACIÓN:	6 y 14	Sep./ 12	Marcela Torres	Ec. Elizabeth Porras	Manuel Landivar

Elaborado por: La Autora.

3.4.1.3. Diagrama De Flujo Mejorado Y La Hoja De Cálculo De Eficiencia Del Proceso: Capacitación Externa Dirigida A Contribuyentes Personas Naturales.

TABLA N° 41

Diagrama Mejorada Del Proceso: Capacitación Externa Dirigida A Contribuyentes Personas Naturales					
NOMBRE DEL PROCESO	Capacitación Externa Dirigida a Contribuyentes Personas Naturales	ESTATUS:	Propuesta	LUGAR/FECHA	Quito, 15/03/2012
ENTRADA	Solicitud de Capacitación Externa Dirigida A Contribuyentes			SALIDA	Contribuyente Capacitado con Diploma
FRECUENCIA	Diaria			TIEMPO	Dos horas
TEMA A CAPACITAR	Deberes y obligaciones tributarios				
Unidad de Capacitación			Usuario Contribuyente Persona Natural		

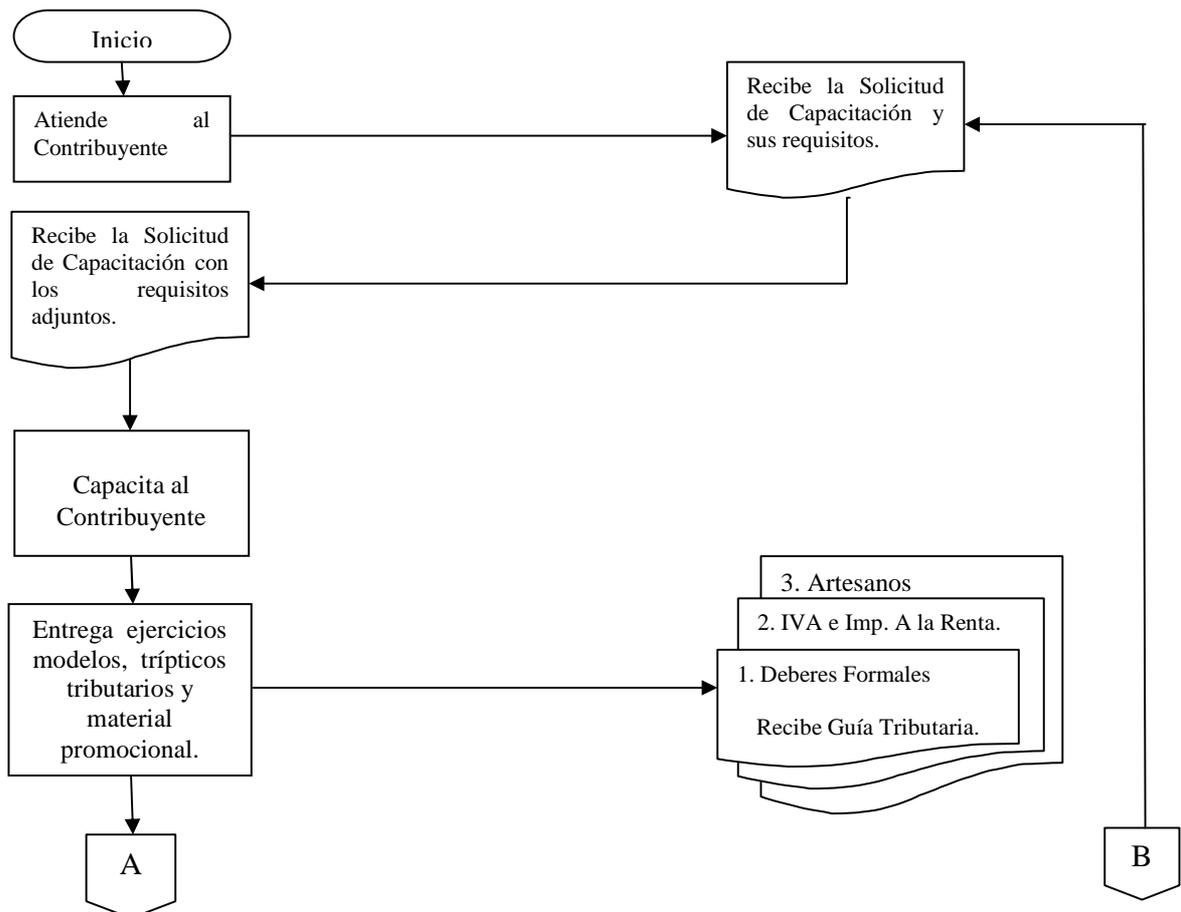
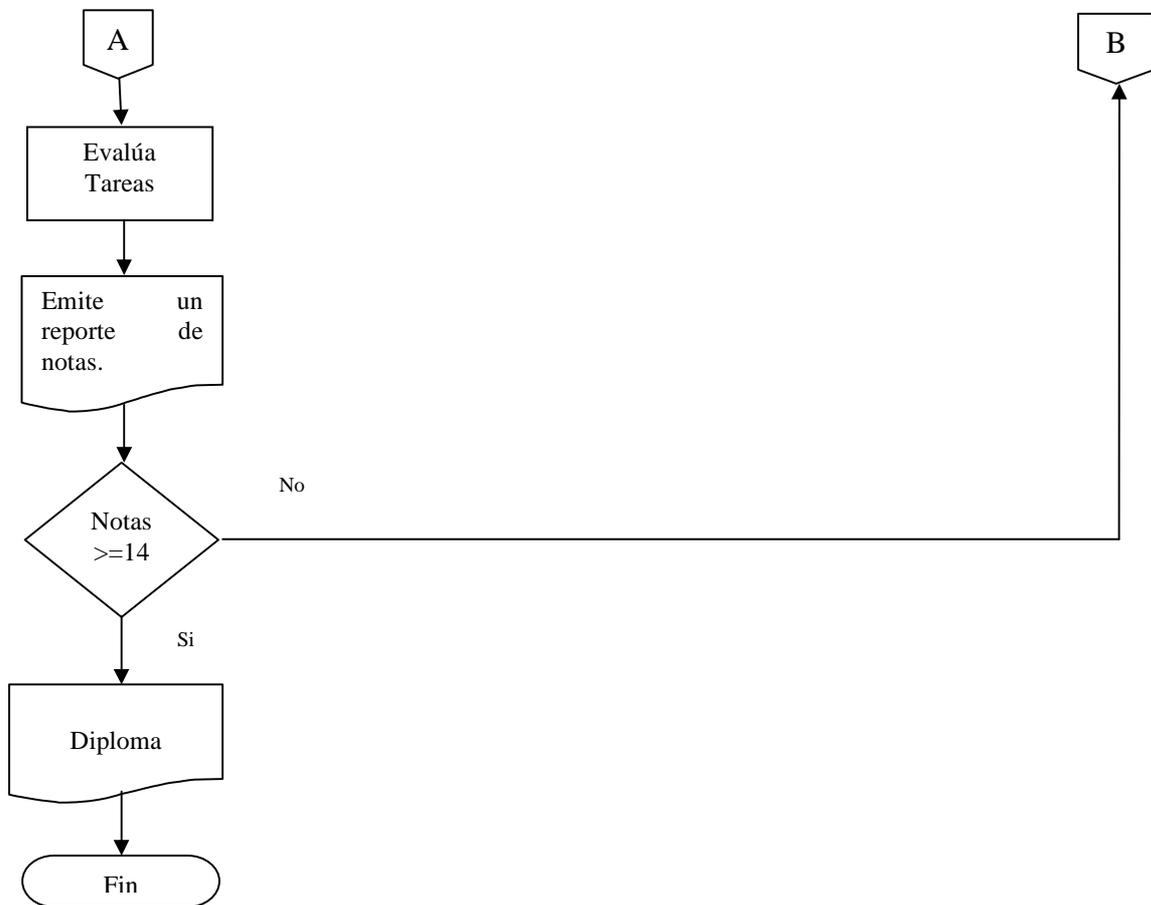


Diagrama Mejorada Del Proceso: Capacitación Externa Dirigida A Contribuyentes Personas Naturales					
NOMBRE DEL PROCESO	Capacitación Externa Dirigido a Contribuyentes Personas Naturales	ESTATUS:	Propuesta	LUGAR/FECHA	Quito, 15/03/2012
ENTRADA	Solicitud de Capacitación Externa Dirigida A Contribuyentes			SALIDA	Contribuyente Capacitado con Diploma
FRECUENCIA	Diaria			TIEMPO	2 horas
TEMA A CAPACITAR	Deberes y obligaciones tributarios				
Unidad de Capacitación			Usuario Contribuyente Persona Natural		



Fuente: Servicio de Rentas Internas. (Unidad de Capacitación Tributarias)

Elaborado por: La Autora.

HOJA DEL CÁLCULO DE EFICIENCIA MEJORADA DEL PROCESO CAPACITACIÓN EXTERNA DIRIGIDA A CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES.

Nombre del Proceso:	Capacitación Externa Dirigida a Contribuyentes Personas Naturales	Estatus:	Propuesta	Fecha:	15/03/2012	
Código:	CECPN-01					
Entrada:	Solicitud del contribuyente	Salida:	Contribuyente capacitado			
Frecuencia:	Diaria	Costo:	\$ 107,87			
Volumen:	40	Tiempo:	67			
Eficiencia Costo:	100,00%	Eficiencia Tiempo:	100,00%			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO (minutos)		COSTO \$		OBSERVACIONES /Propuesta
		A. V.	N.A. V	A. V	N.A. V	
Asistente de ventanilla	Atiende al Contribuyente	2		3,22		
Asistente de Ventanilla	Se entrega la solicitud al contribuyente.	3		4,83		Se fusionaron dos actividades: entrega la solicitud y los requisitos
Asistente de ventanilla	Recibe la solicitud llenada	15		24,15		Cumple un protocolo.
Asistente de ventanilla	Se aprueba con >= 20 personas	1		1,61		La necesidad de aprobar es reformada. Por lo que se elimina.
Asistente de ventanilla	Entrega Guías Tributarias	1		1,61		Se aumenta más material didáctico.
Asistente de Ventanilla	Emite un reporte de notas	40		64,40		
Asistente de Ventanilla	Aprueba el curso con la nota >= 14	5		8,05		
Asistente de Ventanilla	Recibe Diploma	1		1,61		
TOTAL		67	0	\$107,87	0	
TOTAL AV + NAV		67		\$ 107,87		
EFICIENCIA		100,00%		100,00%		

Elaborado por: La Autora.

3.4.1.4. Aplicación De La Hoja De Mejoramiento Al Proceso: Capacitación Externa Dirigida A Contribuyentes Personas Naturales.

HOJA DE MEJORAMIENTO					
CÓDIGO:	CECPN-01	FECHA:	15/03/2012		
PROCESO:	Capacitación Externa Dirigida a Contribuyentes Personas Naturales				
OBJETIVO:	Cubrir las necesidades e inquietudes de los contribuyentes a través de la capacitación, para orientarlo correctamente sobre la cultura tributaria.				
ALCANCE:	Inicia con la recepción de necesidades del contribuyente, y concluye con la capacitación tributaria donde el contribuyente conoce todas sus obligaciones tributarias.				
A.	Situación Actual				
1	Las inquietudes del contribuyente no son comprendidas.				
2	Los contribuyentes no conocen los requisitos				
3	Los cursos de capacitación no son permanentes.				
4	Hay mucha demanda que no conoce los cursos por falta de publicidad.				
5	No hay materia promocional.				
6	Los funcionarios no están actualizados en los temas tributarios.				
B.	SITUACIÓN PROPUESTA				
1	La recepcionista de la Unidad de Capacitación entregara la solicitud y un documento donde se detalla los requisitos para ser inscrito a la capacitación.				
2	Construir Aulas y aulas virtuales en el terreno (160 metros. cuadrados)				
3	Aplicar plan publicitario.				
4	Aumentar el personal de la unidad con 3 personas.				
5	Capacitar a los funcionarios para que brinden un mejor servicio				
SITUACIÓN ACTUAL					
TIEMPO TOTAL	COSTO TOTAL	EFICIENCIA	EFICIENCIA	FRECUENCIA	VOLUMEN
		EN TIEMPO	EN COSTO		
151	\$ 243,11	56,29%	56,29%	Diaría	40
SITUACIÓN PROPUESTA:					
TIEMPO TOTAL	COSTO TOTAL	EFICIENCIA	EFICIENCIA	FRECUENCIA	VOLUMEN
		EN TIEMPO	EN COSTO		
67	\$107,87	100%	100%	Diaría	40
DIFERENCIAS:					
TIEMPO TOTAL	COSTO TOTAL	EFICIENCIA	EFICIENCIA	FRECUENCIA	VOLUMEN
		EN TIEMPO	EN COSTO		
84	\$ 135,24	43,71%	43,71%	Diaría	40
BENEFICIO ESPERADO ANUAL					
TIEMPO			COSTO		
84*5*52	21.840 min	15 días	135,24*5*52	\$ 35.162,40	

3.4.1.5. Indicadores Y Factores De Éxito Proceso: Capacitación Externa Dirigida A Contribuyentes Personas Naturales.

N°	INDICADOR	MIDE	TIPO	FÓRMULA	RESPONSABLE	FRECUENCIA	FUENTE
1	No. De solicitudes Aprobadas	Mide el grado de ejecución de las actividades ejecutadas	Eficacia	$\frac{\# \text{ de solicitudes aprobadas}}{\# \text{ de solicitudes receptadas}} * 100$	Manuel Landivar Capacitador de Contribuyentes	Mensual	Registro de contribuyentes atendidos.
2	No. De quejas atendidas.	Mide el grado de quejas atendidas.	Efectividad	$\frac{\# \text{ de quejas atendidas}}{\# \text{ de quejas presentadas}} * 100$	Manuel Landivar Capacitador de Contribuyentes	Mensual	Registro de quejas y sugerencias.
3	Ejecución de la recepción de necesidades del contribuyente	Mide el grado de ejecución de las necesidades atendidas	Eficacia	$\frac{\# \text{ de contribuyentes satisfechos}}{\# \text{ de contribuyentes capacitados}} * 100$	Manuel Landivar Capacitador de Contribuyentes	Semanal	Registros de Contribuyentes Atendidos.
4	Ejecución de los suministros	No. De suministros utilizados	Eficacia	$\frac{\# \text{ de suministros utilizados}}{\text{total de suministro}} * 100$	Manuel Landivar Capacitador de Contribuyentes	Bimensual	Personal

FACTORES DE ÉXITO
<p>PROCESO: Capacitación externa Dirigida a Contribuyentes Personas Naturales</p> <p>Trabajo en Equipo Personal Capacitado Comunicación Efectiva para capacitar claramente Capacitaciones eficientes disminuye las quejas Generar la satisfacción del cliente a través de un buen servicio.</p>

Elaborado por: La Autora.

3.4.2. Propuesta De Mejora Al Proceso “Capacitación Externa Dirigida A Sociedades Y Contadores”

3.4.2.1. Caracterización Del Proceso

		CÓDIGO:	CECSC-02
	PROCESO:	VERSIÓN:	1.0
	CAPACITACIÓN EXTERNA DIRIGIDA A SOCIEDADES Y CONTADORES	FECHA DE ELABORACIÓN:	01/03/2012
		FECHA DE ULTIMA REVISIÓN:	
		PÁGINA:	2

a) Objetivo

Capacitar a todos los contribuyentes jurídicos que requieran actualización tributaria por las constantes reformas de la ley y sus normas.

b) Alcance

Inicia con la recepción de la solicitud, el acuerdo del horario y los días que debe asistir para recibir la capacitación a fin de que el contribuyente pueda realizar sus obligaciones de acuerdo a las normativas que rige la ley de régimen tributario interno.

c) Responsables

Asistentes de Ventanillas de la Unidad de Capacitación Tributaria.

Personal de otras Áreas del Servicios de Rentas Internas.

d) Políticas Internas

- El Director del Servicio de Rentas Internas expedirá resoluciones, circulares o disposiciones, de carácter general y obligatorio que sean necesarias para la aplicación de las normas legales y reglamentaras para la armonía y la eficiencia de la administración. Para la vigencia de tales circulares o disposiciones, deberán ser publicadas en el Registro Oficial y no podrán contrariar las leyes ni reglamentos; ya que esta facultad es innegable.

- Todo trámite de inscripción a los programas de capacitaciones tributarias son totalmente gratuito.
- Las capacitaciones podrán ser los días sábados.
- Se capacita con la secuencia de los temas para que conozcan la cultura tributaria y los Contadores podrán escoger la capacitación de un tema exclusivo.
- Para la entrega del certificado deberán tener el 100% de asistencia y todos los deberes y trabajos presentados por la plataforma virtual.
- Cada participante deberá evaluar a su instructor y eso se contara como una nota adicional.
- El personal de otras áreas podrán ser instructores siempre y cuando los conocimientos sean evaluados y demostrados que son actualizados.

e) Actividad

La Recepción de documentos es diaria.

La inscripción se realiza en la unidad diariamente.

La Atención de quejas y reclamos es diaria.

f) Medios de verificación

El registro de los contribuyentes atendidos se encuentra en el Sistema Interno de la Unidad de Capacitación Tributario del SRI y reposen en el archivo Regional Pichincha.

El Registro quejas presentadas se encuentran en la Unidad de Capacitaciones.

Los informes de evaluación al instructor se encuentran en la Unidad de Capacitación tributaria.

g) **Formatos**

- Registro de Contribuyentes Atendidos

			
REGISTRO DE CAPACITACIÓN TRIBUTARIA NÚMERO DE CONTRIBUYENTES ATENDIDOS EN LA UNIDAD DE CAPACITACIÓN DESDE ENERO.... A DICIEMBRE.....			
CARGOS /ACTIVIDAD	NÚMERO DE CONTRIBUYENTES ATENDIDOS	NÚMERO DE FUNCIONARIOS EN VENTANILLAS	TOTAL DÍAS TRABAJADOS
Recepción			
Jefe de área			
Capacitación Bachiller- Niños			
Capacitación Contribuyentes			
Medios de Comunicación			
Monitoreo de Agencias			

Elaborado por: La Autora.

- Formato de Registro de Quejas y Sugerencias

		REGISTRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS ÁREA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE UNIDAD DE CAPACITACIÓN TRIBUTARIA	
RESPONSABLES:		JEFE DE AGENCIA:	
AGENCIA:			
NÚMERO DE QUEJAS Y SUJERENCIAS:	DETALLE DE LA QUEJA O SUJERENCIA:	OBSERVACIONES	
MES Y AÑO:			
REVIZADO POR:			
ACCIONES EVALUADAS			
APROBADO POR:			

Elaborado por: La Autora.

- Formato de Evaluación Del Instructor.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN TRIBUTARIA				
INFORME DE EVALUACIÓN DEL INSTRUCTOR				
NOMBRE DEL INSTRUCTOR:				
EVALUACIÓN	INDICADORES	EXCELENTE	BUENO	MALO
Recursos que Utiliza	Utiliza materiales que favorecen el aprendizaje			
	Organiza actividades que generen aprendizaje entre los participantes.			
	Incrementa sus conocimientos con los temas dictados en clase.			
Metodología que Aplica	Las explicaciones del profesor son claras y comprensibles			
	Atiende adecuadamente las preguntas de los participantes			
	El profesor genera un ambiente de participación			
	Le gusta trabajar con este profesor			
	Revisa las tareas enviadas a casa			
Puntualidad	Dedica el tiempo adecuado en las temáticas			
	El profesor llega puntual a clases			
Revisado por:				
Observaciones:				
Recomendaciones:				

Elaborado por: La Autora.

3.4.2.2. Aplicación De La Hoja De Análisis Del Proceso: Capacitación Externa Dirigida A Sociedades Y Contadores.

HOJA DE ANÁLISIS					
PROCESO:	Capacitación a Contadores y Empresarios				
ESTATUS:	Diagnóstico Actual	CÓDIGO:	CECSC-02	Fecha:	18/02/2012
OBJETIVO:	Capacitar a las sociedades y contadores sobre las nuevas reformas tributarias.				
ALCANCE:	Actualizar los conocimientos tributarios.				
N°	RESPONSABLE	ACTIVIDADES			
1	Asistente ventanilla	Inicio del proceso			
2	Asistente ventanilla	Atiende al Contribuyente			
3	Asistente ventanilla	Se entrega la solicitud al contribuyente.			
4	Asistente ventanilla	Recibe la solicitud llenada			
5	Asistente ventanilla	Se aprueba con >= 20 personas			
6	Asistente ventanilla	Si No hay 20 personas, fin del proceso			
7	Asistente ventanilla	Solicita requisitos			
8	Asistente ventanilla	Capacita al contribuyente			
9	Asistente ventanilla	Entrega ejercicios modelos			
10	Asistente ventanilla	Evalúa las tareas			
11	Asistente ventanilla	Emite un reporte de notas			
12	Asistente ventanilla	Aprueba el curso con la nota >= 16			
13	Asistente ventanilla	Si no aprueba, nueva evaluación o finaliza			
14	Asistente ventanilla	Recibe Diploma			
15	Asistente ventanilla	Fin del proceso			
CAMBIOS	N°	FECHA:	ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO
NUEVO:					
MEJORA:	9	Sep./ 12	Marcela Torres	Manuel Landivar	Jefe de Área
FUSIÓN:	3 y7	Sep./ 12	Marcela Torres	Manuel Landivar	Jefe de Área
ELIMINACIÓN:	5	Sep./ 12	Marcela Torres	Manuel Landivar	Jefe de Área

Elaborado por: La Autora.

3.4.2.3. Diagrama De Flujo Mejorado Y La Hoja De Cálculo De Eficiencia Del Proceso: Capacitación Externa Dirigida A Sociedades Y Contadores.

TABLA N° 42

DIAGRAMA MEJORADA DEL PROCESO: CAPACITACIÓN EXTERNA DIRIGIDA A SOCIEDADES Y CONTADORES					
NOMBRE DEL PROCESO	Capacitación Externa Dirigida a Sociedades y Contadores	ESTATUS:	Propuesta	FECHA	15 marzo / 2012
ENTRADA	Solicitud de Capacitación Externa Dirigida A Sociedades y Contadores			SALIDA	Contadores Actualizados
FRECUENCIA	Diario y Sábados			TIEMPO	4 horas
TEMA A CAPACITAR	Varios temas tributarios que solo manejan las Sociedades y Contadores				
Unidad de Capacitación Tributaria			Usuario Contribuyente Sociedades y Contadores		

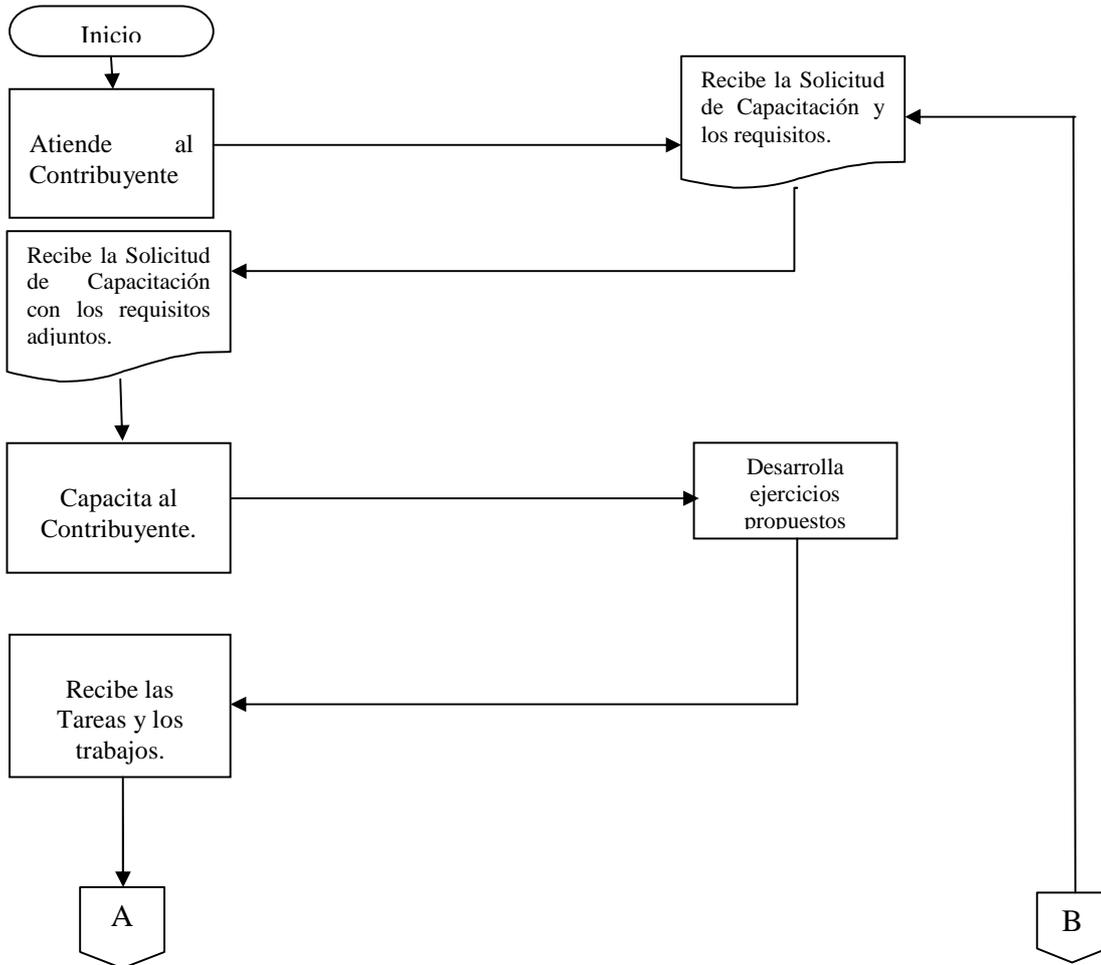
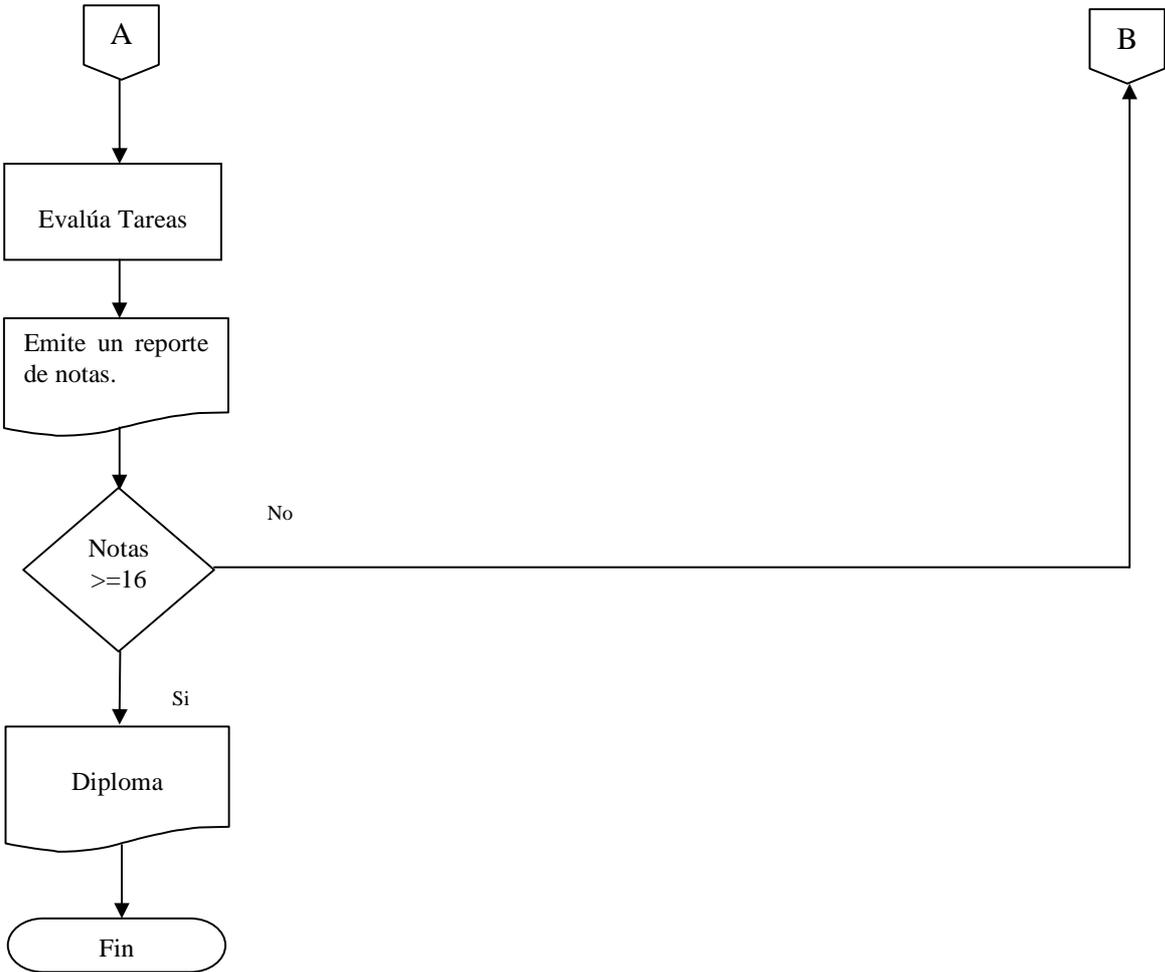


DIAGRAMA MEJORADO DEL PROCESO: CAPACITACIÓN EXTERNA DIRIGIDA A SOCIEDADES Y CONTADORES

NOMBRE DEL PROCESO	Capacitación Externa Dirigido a Sociedades y Contadores	ESTATUS:	Propuesta.	FECHA	15 marzo / 2012
ENTRADA	Solicitud de Capacitación Externa Dirigida A Sociedades y Contadores		SALIDA	Contadores Actualizados	
FRECUENCIA	Diario y Sábados		TIEMPO	4 horas	
TEMA A CAPACITAR	Varios temas tributarios que solo manejan las Sociedades y Contadores				
Unidad de Capacitación Tributaria			Usuario Contribuyente Sociedades y Contadores		



Fuente: Servicio de Rentas Internas. (Unidad de Capacitaciones Tributarias)
Elaborado por: La Autora.

HOJA DEL CÁLCULO DE EFICIENCIA MEJORADA DEL PROCESO CAPACITACIÓN EXTERNA DIRIGIDA A SOCIEDADES Y CONTADORES.						
Nombre del Proceso:	Capacitación Externa Dirigida a Sociedades y Contadores.	Estatus:	PROPUESTA	Fecha:	15/03/2012	
Código:	CECSC-02					
Entrada:	Verifica la solicitud	Salida:	Contadores actualizados en leyes			
Frecuencia:	Diaria y Sábados	Costo:	\$ 120,75			
Volumen:	70	Tiempo:	75			
Eficiencia Costo:	100,00%	Eficiencia Tiempo:	100,00%			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO (minutos)		COSTO \$		OBSERVACIONES Propuesta
		<i>A.V.</i>	<i>N.A.V</i>	<i>A.V</i>	<i>N.A.V</i>	
Asistente de ventanilla	Atiende al Contribuyente	2		3,22		
Asistente de ventanilla	Se entrega la solicitud al contribuyente.	1		1,61		Se fusionan dos actividades entregar la solicitud y los requisitos.
Asistente de ventanilla	Recibe la solicitud llenada	13		20,93		Reciben la solicitud y los requisitos.
Asistente de ventanilla	Se aprueba con >= 20 personas	1		1,61		Se elimina porque se aben cursos regulares. En nuevas instalaciones
Asistente de ventanilla	Si No hay 20 personas, fin del proceso	30		48,30		Se elimina la decisión porque Si hay demanda
Asistente de ventanilla	Solicita requisitos	3		4,83		Se fusiono
Asistente de ventanilla	Emite un reporte de notas	20		32,20		
Asistente de Ventanilla	Aprueba el curso con la nota >= 16	4		6,44		Se entrega ejercicios modelos nuevos y mejor explicativos.
Asistente de Ventanilla	Recibe Diploma	1		1,61		Se entrega un acta con los temas que Ha recibido.
TOTAL		75		\$120,75		
TOTAL AV + NAV		75		\$120,75		
EFICIENCIA		100,00%		100,00%		

Elaborado por: La Autora.

3.4.2.4. Aplicación De La Hoja De Mejoramiento Al Proceso: Capacitación Externa Dirigida A Sociedades Y Contadores.

HOJA DE MEJORAMIENTO					
CÓDIGO:	CECSC-02	FECHA:	15/03/2012		
PROCESO:	Capacitación Externa Dirigida a Sociedades y Contadores				
OBJETIVO:	Capacitar a todos los contribuyentes jurídicos que requieran actualización tributaria por las constantes reformas de la ley y sus normas.				
ALCANCE:	Inicia con la recepción de la solicitud, el acuerdo del horario y los días que debe asistir para recibir la capacitación a fin de que el contribuyente pueda realizar sus obligaciones de acuerdo a las normativas que rige la ley de régimen tributario interno.				
A.	SITUACIÓN ACTUAL				
1	El contribuyente no conoce los requisitos				
2	Pierde la capacitación por no cumplir con el mínimo requerido de 20 personas				
3	El contribuyente no conoce la solicitud				
4	No existe material didáctico y práctico para una mejor comprensión.				
B.	SITUACIÓN PROPUESTA				
1	El analista de capacitación se encargara de informarle al contribuyente de cómo acceder a la capacitación y proponerle un convenio si fuese necesario.				
2	El asistente de ventanilla le ayudara a llenar la solicitud.				
3	Realizar eventos continuos de capacitación tributaria.				
4	Adquirir de un infocus y una impresora de multifunción para uso exclusivo de la unidad de capacitación tributaria.				
SITUACIÓN ACTUAL					
TIEMPO TOTAL	COSTO TOTAL	EFICIENCIA	EFICIENCIA	FRECUENCIA	VOLUMEN
		EN TIEMPO	EN COSTO		
199	\$ 320,39	64,82%	63,32%	Diaría	70
SITUACIÓN PROPUESTA:					
TIEMPO TOTAL	COSTO TOTAL	EFICIENCIA	EFICIENCIA	FRECUENCIA	VOLUMEN
		EN TIEMPO	EN COSTO		
75	120,75	100%	100%	Diaría	70
DIFERENCIAS:					
TIEMPO TOTAL	COSTO TOTAL	EFICIENCIA	EFICIENCIA	FRECUENCIA	VOLUMEN
		EN TIEMPO	EN COSTO		
124	\$ 199,64	35,18%	36,68%	Diaría	70
BENEFICIO ESPERADO ANUAL					
TIEMPO			COSTO		
124*5*52	32.240 min	22 días	199,64*5*52	\$ 51.906,40	

Elaborado por: La Autora.

3.4.2.5. Indicadores Y Factores De Éxito Proceso: Capacitación Externa Dirigida A Sociedades Y Contribuyentes.

N°	INDICADOR	MIDE	TIPO	FÓRMULA	RESPONSABLE	FRECUENCIA	FUENTE
1	No. De solicitudes Aprobadas	Mide el grado de ejecución de las actividades ejecutadas	Eficacia	$\frac{\# \text{ de contribuyentes aprobados}}{\# \text{ total de contribuyentes capacitados}} * 100$	Manuel Landivar Capacita a Empresas.	Semanal	Registro de contribuyentes capacitados.
2	No. De quejas atendidas.	Mide el grado de quejas atendidas.	Efectividad	$\frac{\# \text{ de quejas atendidas}}{\# \text{ de quejas presentadas}} * 100$	Manuel Landivar Capacita a Empresas.	Mensual	Encuesta A los contribuyentes
3	Ejecución de la recepción de necesidades del contribuyente	Mide el grado de ejecución de las necesidades atendidas	Eficacia	$\frac{\# \text{ de contribuyentes satisfechos}}{\# \text{ de contribuyentes capacitados}} * 100$	Manuel Landivar Capacita a Empresas.	Semanal	Registro de Contribuyente Atendido.
4	Ejecución de los suministros.	No. De suministros utilizados	Eficacia	$\frac{\# \text{ de suministros utilizados}}{\text{total de suministro}} * 100$	Manuel Landivar Capacita a Empresas.	Bimensual	Personal

FACTORES DE ÉXITO
<p>PROCESO: Capacitación Externa Dirigida a Sociedades y Contadores.</p> <p>Trabajo en Equipo Personal Capacitado y actualizado Comunicación Efectiva para transmitir la información actualizada de forma clara, concisa y segura. Generar la satisfacción del cliente a través de un buen servicio.</p>

Elaborado por: La Autora.

3.4.3. Propuesta De Mejora Al Proceso “Capacitación Externa Dirigida A Bachilleres Y Niños”

3.4.3.1. Caracterización Del Proceso

			PROGMEC -03
		CÓDIGO:	
	PROCESO:	VERSIÓN:	1.0
	CAPACITACIÓN EXTERNA DIRIGIDA A BACHILLERES Y NIÑOS	FECHA DE ELABORACIÓN:	01/03/2012
		FECHA DE ULTIMA REVISIÓN:	
	PÁGINA:	3	

a) Objetivo

Capacitar a los estudiantes de tercero de bachilleratos y niños de sextos y séptimos de básica, de las diferentes instituciones educativas, con el programa de cultura tributaria en convenio con el Ministerio de Educación.

b) Alcance

Inicia con la recepción de los documentos del colegio para la inscripción al programa de la capacitación tributaria, absuelve inquietudes y finaliza con la entrega del acuerdo entre las partes la misma que está avalado por el Ministerio de Educación.

c) Responsables

Analista de Capacitación de la Unidad de Capacitación Tributaria.

Asistente de Ventanilla de la Unidad de Capacitación Tributaria.

d) Políticas Internas

- El Director del Servicio de Rentas Internas expedirá resoluciones, circulares o disposiciones, de carácter general y obligatorio que sean necesarias para la aplicación de las normas legales y reglamentaras para la armonía y la eficiencia de las capacitaciones tributarias.

- Todo trámite de convenio a los programas de capacitación tributaria es totalmente gratuito.
- Las instituciones educativas deberán presentar original y copia del acuerdo ministerial para el funcionamiento de la institución y con los representantes con nombramiento respectivamente para que proceda a llenar la solicitud.
- Se capacitará a los alumnos de tercero de bachillerato únicamente los días sábados.
- Se firmara un convenio con el colegio que se escoja como Sede para que acoja a las demás instituciones y a que ellos se comprometan a cuidar de las instalaciones prestadas.
- Se entregarán los libros solo a los estudiantes de tercero de bachillerato y a niños de sextos y séptimos años de educación básica.

e) Actividades

La Recepción de documentos es diaria

La inscripción se realiza una sola vez.

Atención de quejas y reclamos es diaria.

f) Medios de verificación

Registro de los colegios y escuelas que participan actualmente en el programa de capacitación tributaria. (Estos registros se muestran en el Anexo N° 8)

Registro de quejas presentadas se encuentran archivado en la Secretaría Regional Pichincha.

Registro de Evaluación del funcionario e instructor de la unidad de capacitación tributaria.

g) **Formato**

- Formato del Registro de Quejas y Sugerencias

		REGISTRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS ÁREA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE UNIDAD DE CAPACITACION TRIBUTARIA	
RESPONSABLES:		JEFE DE AGENCIA:	
AGENCIA:			
NÚMERO DE QUEJAS Y SUJERENCIAS:	DETALLE DE LA QUEJA O SUJERENCIA:	OBSERVACIONES	
MES Y AÑO:			
REVIZADO POR:			
ACCIONES EVALUADAS			
APROBADO POR:			

Elaborado por: La Autora.

- Formato del registro de evaluación del instructor.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN TRIBUTARIA				
INFORME DE EVALUACIÓN DEL INSTRUCTOR				
NOMBRE DEL INSTRUCTOR:				
EVALUACIÓN	INDICADORES	EXCELENTE	BUENO	MALO
Recursos que Utiliza	Utiliza materiales que favorecen el aprendizaje			
	Organiza actividades que generen aprendizaje entre los participantes.			
	Incrementa sus conocimientos con los temas dictados en clase.			
Metodología que Aplica	Las explicaciones del profesor son claras y comprensibles			
	Atiende adecuadamente las preguntas de los participantes			
	El profesor genera un ambiente de participación			
	Le gusta trabajar con este profesor			
Puntualidad	Revisa las tareas enviadas a casa			
	Dedica el tiempo adecuado en las temáticas			
	El profesor llega puntual a clases			
Revisado por:				
Observaciones:				
Recomendaciones:				

Elaborado por: La Autora.

**3.4.3.2. Aplicación De La Hoja De Análisis Del Proceso: Capacitación Externa
Dirigida A Bachilleres Y Niños.**

HOJA DE ANÁLISIS					
PROCESO:	Programa Tributario en convenio con el Ministerio de Educación y Cultura				
ESTATUS:	Diagnóstico Actual	CÓDIGO:	PROGMEC-03	FECHA:	12/10/2011
OBJETIVO:	Incentivar la cultura tributaria a los futuros contribuyentes.				
ALCANCE:	Inscribir al programa a más escuelas y colegios...				
N°	RESPONSABLES	ACTIVIDADES			
1	Asistente ventanilla	Inicio del proceso			
2	Asistente ventanilla	Saluda a los estudiantes			
3	Asistente ventanilla	Toma Asistencia.			
4	Asistente ventanilla	Reciben el libro de trabajo			
5	Asistente ventanilla	Capacitan al estudiante			
6	Asistente ventanilla	Evalúa las tareas del libro			
7	Asistente ventanilla	Emite un reporte de notas			
8	Asistente ventanilla	Aprueba el curso con la nota ≥ 14			
9	Asistente ventanilla	Si no aprueba, reciben trabajos adicionales			
10	Asistente ventanilla	Recoge el trabajo o finaliza el proceso			
11	Asistente ventanilla	Desarrollan el examen final			
12	Asistente ventanilla	Aprueba el curso con la nota ≥ 14			
13	Asistente ventanilla	Si no aprueba, nueva evaluación o finaliza			
14	Asistente ventanilla	Recibe Diploma			
15	Asistente ventanilla	Fin del proceso			
CAMBIOS	N°	FECHA:	ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO
NUEVO:	3	Sep./12	Marcela Torres	Equipo de Capacitación Bachilleres-niños	Jefe de Área
MEJORA:	4 y 5	Sep./ 12	Marcela Torres	Equipo de Capacitación Bachilleres-niños	Jefe de Área
FUSIÓN:					
ELIMINACIÓN:	12 y 13	Sep./12	Marcela Torres	Equipo de Capacitación Bachilleres-niños	Jefe de Área

Elaborado por: La Autora.

3.4.3.3. Diagrama De Flujo Mejorado Y La Hoja De Cálculo De Eficiencia Del Proceso: Capacitación Externa Dirigida A Bachilleres Y Niños.

TABLA N° 43

DIAGRAMA MEJORADO DEL PROCESO CAPACITACIÓN EXTERNA DIRIGIDA A BACHILLERES Y NIÑOS					
NOMBRE DEL PROCESO	Capacitación Externa Dirigida a Bachilleres y Niños.	ESTATUS:	Propuesta.	FECHA	15 marzo/2012
ENTRADA	Convenio Ministerial con el SRI a Colegios de Pichincha			SALIDA	Estudiantes capacitados en tributación.
FRECUENCIA	sábados			TIEMPO	4 horas
TEMA A CAPACITAR	Libro del futuro contribuyente – Bachillerato				
Unidad de Capacitación Tributaria Funcionario Pasante	Instructor y/o	Futuros Contribuyentes Bachilleres y Niños.			

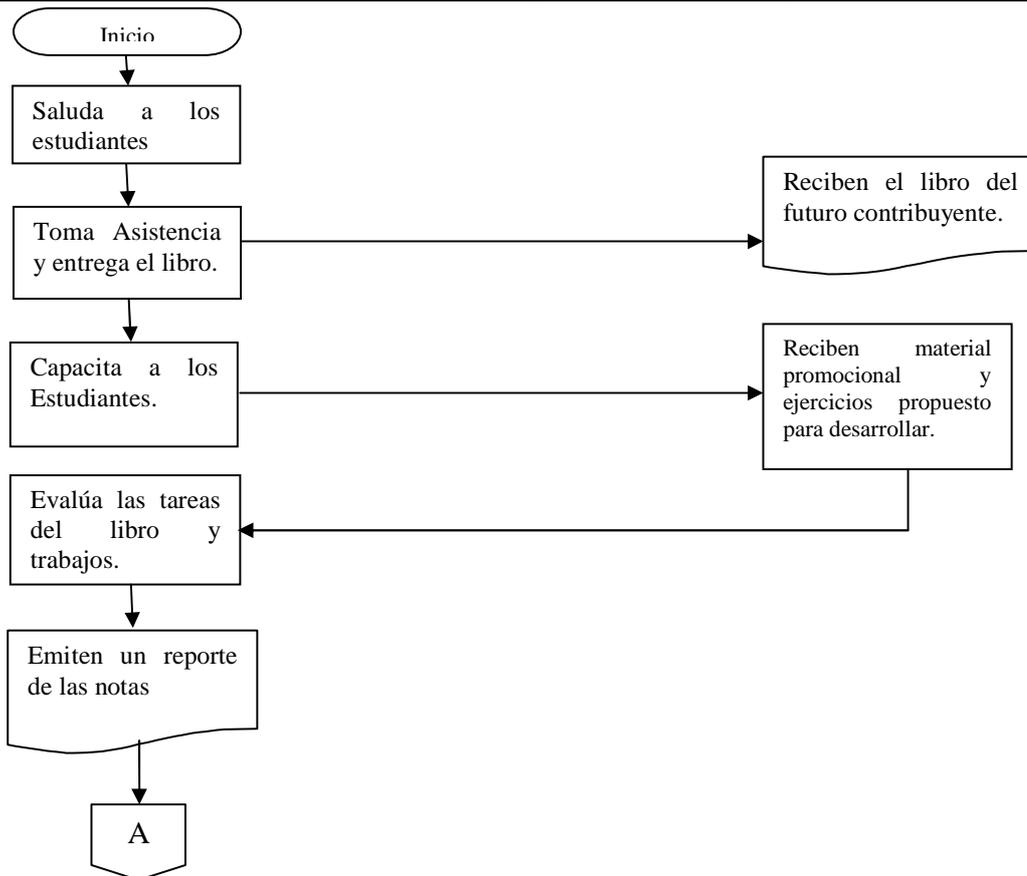
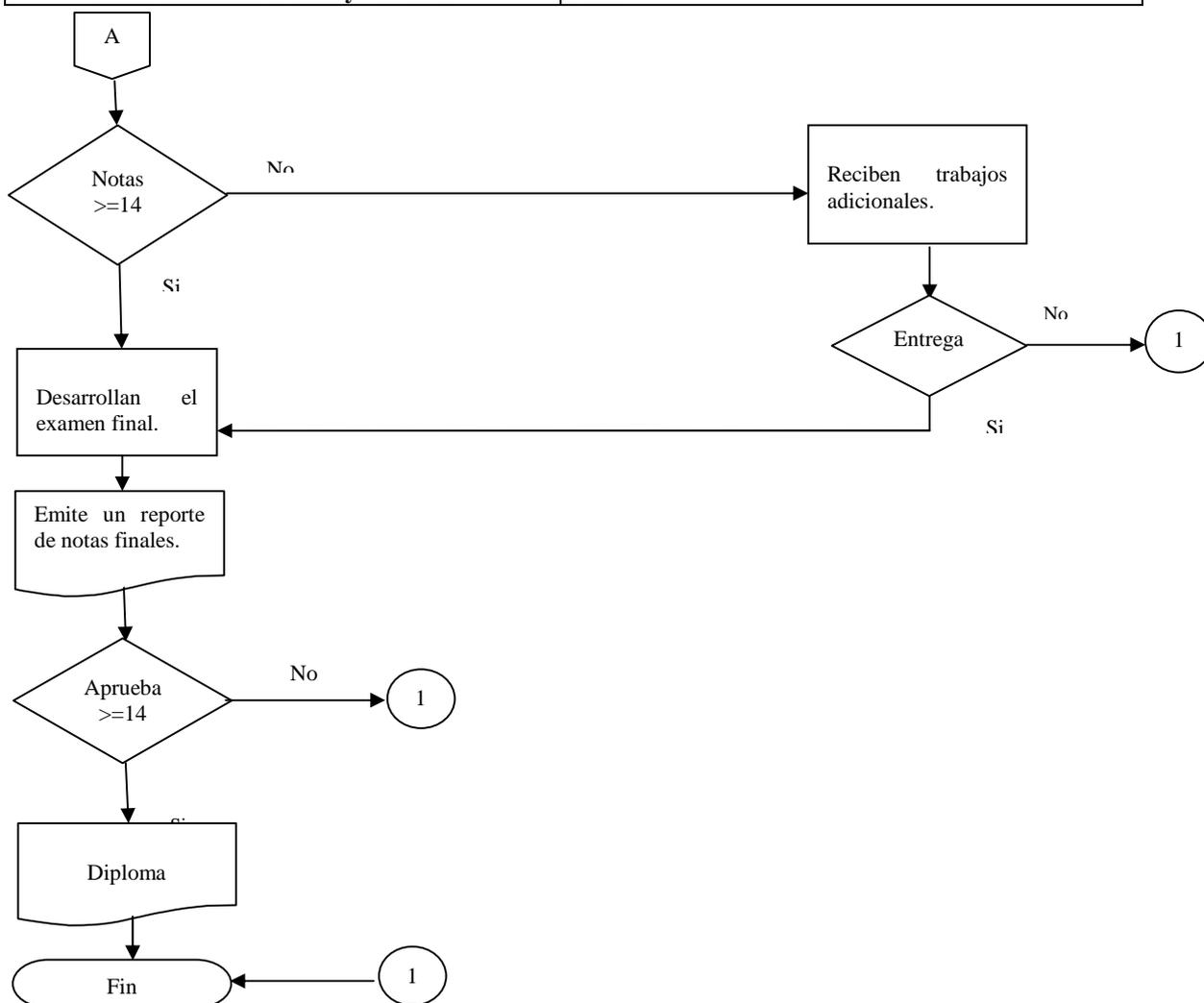


DIAGRAMA MEJORADO DEL PROCESO CAPACITACIÓN EXTERNA DIRIGIDA A BACHILLERES Y NIÑOS					
NOMBRE DEL PROCESO	Capacitación Externa Dirigida a Bachilleres y Niños	ESTATUS:	Propuesta	LUGAR/FECHA	Quito, 15 marzo /2012
ENTRADA	Convenio Ministerial con el SRI a Colegios de Pichincha			SALIDA	Estudiantes capacitados en tributación.
FRECUENCIA	Sábado			TIEMPO	4 horas
TEMA A CAPACITAR	Libro del futuro contribuyente – Bachillerato				
Unidad de Capacitación Tributaria Funcionario Instructor y /o Pasante			Usuario Futuros Contribuyentes Bachilleres y Niños.		



Fuente: Servicio de Rentas Internas. (Unidad de Capacitación Tributaria)

Elaborado por: La Autora.

HOJA DEL CÁLCULO DE EFICIENCIA DEL PROCESO CAPACITACIÓN DIRIGIDA A BACHILLERES Y NIÑOS.						
Nombre del Proceso:	Capacitación Externa Dirigida a Bachilleres y Niños.	Estatus:	Propuesta	Fecha:	15/03/2012	
Código:	PROMEC-03					
Entrada:	Colegios participantes	Salida:	Estudiantes capacitados en cultura tributaria			
Frecuencia:	Sábados	Costo:	\$ 191,59			
Volumen:	3500	Tiempo:	119			
Eficiencia Costo:	100,00%	Eficiencia Tiempo:	100,00%			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO (minutos)		COSTO \$		OBSERVACIONES /Propuesta
		A.V.	N.A.V	A.V	N.A.V	
Asistente de Ventanilla	Saluda a los estudiantes	3		4,83		
Asistente de ventanilla	Reciben el libro de trabajo	5		8,05		Se entrega más material promocional.
Asistente de Ventanilla	Emite un reporte de notas	60		96,60		
Asistente de Ventanilla	Aprueba el curso con la nota >= 14	30		48,30		
Asistente de Ventanilla	Si no aprueba, reciben trabajos adicionales	15		24,15		Se incentiva con trabajos nuevos muy fáciles di dinámicos.
Asistente de ventanilla	Recoge el trabajo o finaliza el proceso	1		1,61		
Asistente de Ventanilla	Aprueba el curso con la nota >= 14	4		6,44		
Asistente de Ventanilla	Recibe Diploma	1		1,61		
TOTAL		119		\$191,59		
TOTAL AV + NAV		119		\$191,59		
EFICIENCIA		100,00%		100,00%		

Elaborado por: La Autora.

**3.4.3.4. Aplicación De La Hoja De Mejoramiento Al Proceso: Capacitación Externa
Dirigida A Bachilleres – Niños.**

HOJA DE MEJORAMIENTO					
CÓDIGO:	PROGMEC-03	FECHA:	15/03/2012		
PROCESO:	Capacitación Externa Dirigida a Bachilleres y Niños				
OBJETIVO:	Capacitar a los estudiantes de bachilleratos y niños de las diferentes instituciones educativas con el programa de cultura tributaria en convenio con el Ministerio de Educación.				
ALCANCE:	Inicia con la recepción de los documentos del colegio o escuela para la inscripción al programa de la capacitación tributaria, absuelve inquietudes y finaliza con la entrega del acuerdo entre las partes la misma que está avalado por el Ministerio de Educación.				
A.	SITUACIÓN ACTUAL				
1	Los colegios y escuelas no conocen de las capacitaciones que ofrece la unidad de Capacitación del SRI.				
2	No hay incentivos para los pasantes que colaboran con las capacitaciones.				
3	No hay material impreso.				
4	Falta de coordinación en la entrega de los libros.				
5	Demasiada demanda que no entra al programa de capacitación por falta de publicidad				
B.	SITUACIÓN PROPUESTA				
1	Nuevas propuestas de metodologías para la enseñanza a los estudiantes				
2	Realizar material promocional.				
3	Realizar incentivos a los pasantes				
4	Realizar material educativo con juegos y ejercicios tributarios				
5	Incentivar al personal de otras áreas a que colaboren con la capacitación.				
SITUACIÓN ACTUAL					
TIEMPO TOTAL	COSTO TOTAL	EFICIENCIA	EFICIENCIA	FRECUENCIA	VOLUMEN
		EN TIEMPO	EN COSTO		
341	549,01	65,98%	65,98%	Sábados	3500
SITUACIÓN PROPUESTA:					
TIEMPO TOTAL	COSTO TOTAL	EFICIENCIA	EFICIENCIA	FRECUENCIA	VOLUMEN
		EN TIEMPO	EN COSTO		
119	\$ 191,59	100%	100%	Sábados	3500
DIFERENCIAS:					
TIEMPO TOTAL	COSTO TOTAL	EFICIENCIA	EFICIENCIA	FRECUENCIA	VOLUMEN
		EN TIEMPO	EN COSTO		
222	\$ 357,42	34,02%	34,02%	Sábados	3500
BENEFICIO ESPERADO ANUAL					
TIEMPO			COSTO		
222*4*35	31.080 min	22 Sábados	357,42*4*35	\$ 50.038,80	

Elaborado por: La Autora.

3.4.3.5. Indicadores Y Factores De Éxito Proceso: Capacitación Externa Dirigida A Bachilleres Y Niños.

N°	INDICADOR	MIDE	TIPO	FÓRMULA	RESPONSABLES	FRECUENCIA	FUENTE
1	No. De quejas atendidas.	Mide el grado de quejas atendidas.	Efectividad	$\frac{\# \text{ de quejas atendidas}}{\# \text{ de quejas presentadas}} * 100$	Equipo de Capacitación Bachilleres Niños	Semanal	Encuesta
2	Ejecución de la capacitación a los estudiantes	Mide el grado de calidad de las capacitación	Eficacia	$\frac{\# \text{ de estudiantes satisfechos}}{\# \text{ de estudiantes capacitados}} * 100$	Equipo de Capacitación Bachilleres Niños	Trimestral	Registros de estudiantes capacitados
3	Ejecución de los suministros	No. De suministros utilizados	Eficacia	$\frac{\# \text{ de suministros utilizados}}{\text{total de suministro}} * 100$	Equipo de Capacitación Bachilleres Niños	Bimensual	Personal

FACTORES DE ÉXITO
<p>PROCESO: Capacitación externa Dirigida a Bachilleres y Niños</p> <p>Trabajo en Equipo Personal Capacitado Mejorar la comunicación con los profesores Agilidad en los tiempos para solucionar las observaciones.</p>

Elaborado por: La Autora.

3.4.4. Propuesta De Mejora Al Proceso “Medios De Comunicación”

3.4.4.1. Caracterización Del Proceso

		CÓDIGO:	CMC-04
	PROCESO:	VERSIÓN:	1.0
	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	FECHA DE ELABORACIÓN:	01/03/2012
		FECHA DE ULTIMA REVISIÓN:	
		PÁGINA:	4

a) Objetivo

Capacitar a todos los ciudadanos por medio de la comunicación radial como una nueva forma de dar a conocer la cultura tributaria.

b) Alcance

Inicia con la transmisión radial en un espacio de 30 minutos, explica brevemente que obligaciones deben cumplir de acuerdo a su denominación como contribuyente, se realiza un espacio de llamadas de 5 a 10 minutos para aclarar inquietudes y finaliza indicando la dirección del SRI a la que para más información pueden acudir.

c) Responsable

Analista 1 de medios de comunicación de la Unidad de Capacitación Tributaria.

Analista 2 de medios de comunicación de la Unidad de Capacitación Tributaria.

d) Políticas Internas

- El Director del Servicio de Rentas Internas expedirá resoluciones, circulares o disposiciones, de carácter general y obligatorio que sean necesarias para la aplicación de las normas legales y reglamentaras para la armonía y la eficiencia de la administración. Para la vigencia de tales circulares o disposiciones, deberán ser publicadas en el Registro Oficial y no podrán contrariar las leyes ni reglamentos.
- Los temas a informar son realizados por los funcionarios.

- Las transmisiones radiales tienen una duración de 30 minutos una sola vez a la semana.

e) Actividad

La Recepción de llamadas.

Atención de quejas y reclamos es por línea de llamadas.

f) Medio de Verificación

La información presentada en la radio se encuentra archivada en la Unidad de Capacitación Tributaria.

g) Formato

- Formato del informe del programa de radio (el Informe es en Word).



RESUMEN DEL PROGRAMA DE RADIO
Quito, jueves 28 de octubre del 2010

INFORME
SRI INFORMA: EL CÓDIGO DE LA PRODUCCIÓN DEBE APROBARSE EN SU TOTALIDAD. CRE SATELITAL - TRANSMITE 12H00 - 12:30:00 - 27/10/2010, RADIO CRISTAL, TELERADIO, RADIO SUCRE, RADIO MORENA, RADIO QUITO, RADIO CARAVANA.

Carlos Marx Carrasco, director del Servicio de Rentas Internas (SRI), manifestó esta mañana que el proyecto de Código de la Producción es beneficioso para la reactivación de la economía nacional. Carrasco considera que el proyecto debería ser aprobado en su totalidad, ya que es necesario para su operatividad, dijo en entrevista con Ecuador Radio. Sobre los incentivos a la producción previstos en el código, dijo que el proyecto contempla la exención de impuestos aduaneros en la importación de material de construcción y para materias primas. Indicó, además, que a los empleadores les convendrá transferir el 10% del dominio de las acciones a sus trabajadores, porque serán retribuidos con la exención del 10% de la tributación. "Eso puede motivar la calidad de trabajo", dijo antes de resaltar que ello se ha comprobado. Destacó que dentro de los artículos del Código también se protege la salida de divisas a paraísos fiscales, para evitar que "se hagan o deshagan las cosas" desde éstos.

Fuente: Unidad de Capacitación Tributario/ Medios de Comunicación.

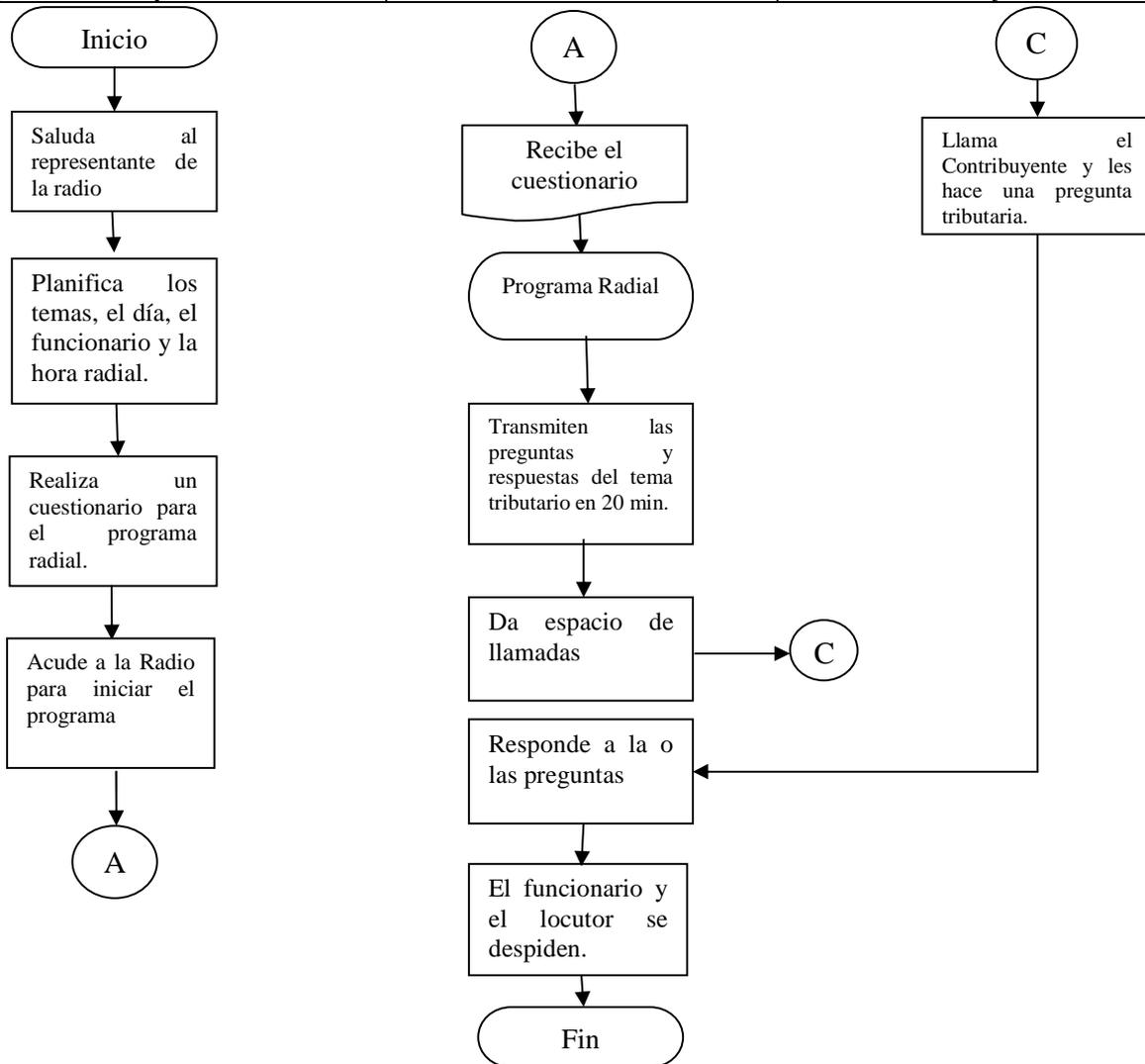
3.4.4.2. Aplicación De La Hoja De Análisis Del Proceso: “Medios De Comunicación”

HOJA DE ANÁLISIS					
PROCESO:	Programa Tributario Radial				
ESTATUS:	Diagnóstico Actual	CÓDIGO:	CMC-04	FECHA:	12/10/2011
OBJETIVO:	Dar a conocer la cultura tributaria a más ciudadanos por medio de la difusión radial.				
ALCANCE:	Llegar en lo posible a toda la ciudadanía.				
N°	RESPONSABLES	ACTIVIDADES			
1	Analista de Medios de Comunicación	Inicio del proceso			
2	Analista de Medios de Comunicación	Atiende al Locutor			
3	Analista de Medios de Comunicación	Solicita el tema tributario para el espacio radial			
4	Analista de Medios de Comunicación	Acuerdan la fecha y la hora			
5	Analista de Medios de Comunicación	Realiza un cuestionario para el programa			
6	Analista de Medios de Comunicación	Aprueba el cuestionario = 10 preguntas			
7	Analista de Medios de Comunicación	Si no tiene 10 preguntas, realiza otro cuestionario			
8	Analista de Medios de Comunicación	El locutor recibe el cuestionario			
9	Locutor	Inicia el programa radial			
10	Locutor	Transmite las preguntas con el funcionario			
11	Locutor	Aprueba las llamadas <= 30 minutos			
12	Locutor	Si No hay llamadas, finaliza			
13	Analista de Medios de Comunicación	Responde las preguntas de las llamadas			
14	Analista de Medios de Comunicación	Se despide y finaliza el programa			
15	Analista de Medios de Comunicación	Fin del proceso			
CAMBIOS	N°	FECHA:	ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO
NUEVO:					
MEJORA:	3y 5	Sep./ 12	Marcela Torres	Analista 1 Rossy Idrovo	Jefe de Área Elizabeth Porras
FUSIÓN:					
ELIMINACIÓN:	6	Sep./ 12	Marcela Torres	Analista 1 Rossy Idrovo	Jefe de Área Elizabeth Porras

Elaborado por: La Autora.

3.4.4.3. Diagrama De Flujo Mejorado Y La Hoja De Cálculo De Eficiencia Del Proceso: “Medios De Comunicación”

DIAGRAMA MEJORADO DEL PROCESO: “ MEDIOS DE COMUNICACIÓN”					
NOMBRE DEL PROCESO	Medios de Comunicación	ESTATUS:	Propuesta	LUGAR/FECHA	15/marzo /2012
ENTRADA	Espacio radial			SALIDA	Público en General
FRECUENCIA	Diaria			TIEMPO	Espacio de 30 minutos
TEMA A CAPACITAR	Deberes formales; Preguntas y Respuestas				
Unidad de Capacitación Tributaria		Radio Cristal		Contribuyentes	



Fuente: Servicio de Rentas Internas. (Unidad de Capacitación Tributaria)

Elaborado por: La Autora.

HOJA DEL CÁLCULO DE EFICIENCIA DEL PROCESO MEDIOS DE COMUNICACIÓN						
Nombre del Proceso:	Medios de Comunicación	Estatus:	Propuesta	Fecha:	15/03/2012	
Código:						
Entrada:	Espacio radial	Salida:	Público en General			
Frecuencia:	Diaria	Costo:	\$ 49,91			
Rating	500	Tiempo:	31			
Eficiencia Costo:	100,00%	Eficiencia Tiempo:	100,00%			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO (minutos)		COSTO \$		OBSERVACIONES /Propuesta
		A. V.	N.A. V	A. V	N.A. V	
Asistente de Ventanilla	Atiende al Locutor	3		4,83		
Asistente. ventanilla	Aprueba el cuestionario = 10 preguntas	5		8,05		Los cuestionarios son solo de 10 preguntas por cada tema a exponer.
Locutor	Inicia el programa radial	3		4,83		Hace cronograma de actividades
Locutor	Transmite las preguntas con el funcionario	18		28,98		Interactúan con las llamadas
Locutor	Aprueba las llamadas <= 30 minutos	2		3,22		Se fusiona dos actividades: la transmisión y el espacio de llamadas.
TOTAL		31		\$49,91		
TOTAL AV + NAV		31		\$49,91		
EFICIENCIA		100,00%		100,00%		

Elaborado por: La Autora.

3.4.4.4. Aplicación De La Hoja De Mejoramiento Al Proceso: “Medios De Comunicación”

HOJA DE MEJORAMIENTO					
CÓDIGO:	CMC-04	FECHA:	15/03/2012		
PROCESO:	Medios de Comunicación				
OBJETIVO:	Capacitar a todos los ciudadanos por medio de la comunicación radial como una nueva forma de dar a conocer la cultura tributaria.				
ALCANCE:	Inicia con la transmisión radial en un espacio de 30 minutos, explica brevemente que obligaciones deben cumplir de acuerdo a su denominación como contribuyente, se realiza un espacio de llamadas de 5 a 10 minutos para aclarar inquietudes y finaliza indicando la dirección del SRI a la que para más información pueden acudir.				
A.	SITUACIÓN ACTUAL				
1	El locutor es el que pide el tema tributario.				
2	Los cuestionarios tienen más de 10 preguntas.				
3	Los funcionarios se tardan mucho tiempo en llegar a la radio.				
4	El espacio de llamadas es muy insuficiente.				
B.	SITUACIÓN PROPUESTA				
1	El analista se encargará de informarle que temas serán los apropiados a informar a través de la radio.				
2	Preparar información tributaria clara y concisa.				
3	Realizar propagandas radiales a fin de dar a conocer a la unidad de capacitación que el SRI ofrece gratuitamente indicando el lugar y los requisitos.				
4	Proponer 15 minutos para el espacio de llamadas				
5	Hacer publicidad por medio de la prensa escrita.				
SITUACIÓN ACTUAL					
TIEMPO TOTAL	COSTO TOTAL	EFICIENCIA	EFICIENCIA	FRECUENCIA	RATING
		EN TIEMPO	EN COSTO		
64	\$103,03	56,25%	56,25%	Diaria	500
SITUACIÓN PROPUESTA:					
TIEMPO TOTAL	COSTO TOTAL	EFICIENCIA	EFICIENCIA	FRECUENCIA	RATING
		EN TIEMPO	EN COSTO		
31	\$ 49,91	100%	100%	Diaria	500
DIFERENCIAS:					
TIEMPO TOTAL	COSTO TOTAL	EFICIENCIA	EFICIENCIA	FRECUENCIA	RATING
		EN TIEMPO	EN COSTO		
33	\$ 53,12	43,75%	43,74%	Diaria	500
BENEFICIO ESPERADO ANUAL					
TIEMPO			COSTO		
31*5*52	8.060 min.	5 días	53,12*5*52	\$ 13.811,20	

Elaborado por: La Autora.

3.4.4.5. Indicadores Y Factores De Éxito Proceso: “Medios De Comunicación”

N°	INDICADOR	MIDE	TIPO	FÓRMULA	RESPONSABLE	FRECUENCIA	FUENTE
1	No. De programas pendientes	Número de programas atendidas	Eficacia	$\frac{\# \text{ de programas aprobadas}}{\# \text{ de programas receptadas}} * 100$	Analista de Medios de Comunicación	Mensual	Registro de programas radiales realizados.
2	Calidad de información transmitida.	Número de errores detectados en el espacio radial.	Calidad	$\frac{\# \text{ de errores detectados al momento de estar al aire}}{\# \text{ total actividades radiales}} * 100$	Analista de Medios de Comunicación	Mensual	Registro de actividades radiales
3	Ejecución de la recepción de necesidades	Mide el grado de ejecución de las necesidades atendidas	Eficacia	$\frac{\# \text{ de llamadas de contribuyentes satisfechos}}{\# \text{ total de llamadas}} * 100$	Analista de Medios de Comunicación	Mensual	Registros de llamadas recibidas.

FACTORES DE ÉXITO

PROCESO: Medios de Comunicación.

Trabajo en Equipo
Comunicación Efectiva para capacitar claramente a los radioescuchas.
Generar información publicitaria efectiva.

Elaborado por: La Autora.

3.4.5. Propuesta De Mejora Al Proceso “Monitoreo De Agencias”

3.4.5.1. Caracterización Del Proceso

		CÓDIGO:	CMA-05
	PROCESO:	VERSIÓN:	1.0
	MONITOREO DE AGENCIAS	FECHA DE ELABORACIÓN:	01/03/2012
		FECHA DE ULTIMA REVISIÓN:	
		PAGINA:	5

a) Objetivo

Controlar que la información tributaria que transmiten los funcionarios de otras áreas o departamentos de la institución a los contribuyentes, estén bajo las leyes y normas actualizadas de la ley de régimen tributario interno.

b) Alcance

Inicia con la recepción de los funcionarios de los diferentes departamentos, procede a capacitar y finaliza con la entrega de un diploma en constancia de haber recibido la capacitación, donde los funcionarios están aptos para brindar una correcta información tributaria a los contribuyentes.

c) Responsable

Analista de Capacitaciones Tributarias de la Unidad de Capacitaciones.

d) Requisitos Legales

Ley de Régimen Tributario Interno.

Resoluciones, Reformas y Circulares Tributarias

Reglamento Interno del SRI

Código de Ética.

e) Políticas Internas

- El Director del Servicio de Rentas Internas publicará resoluciones, circulares o disposiciones, de carácter general y obligatorio que sean necesarias para la aplicación de las normas legales y reglamentaras.
- Todo trámite de inscripción a los programas de capacitación tributaria es totalmente gratuito.
- El Jefe de Área podrá pedir el monitoreo de la agencia en cualquier momento, y aun cuando se hayan presentado quejas de los contribuyentes atendidos.
- Los Jefes de Área puede pedir el monitoreo para comprobar si la información que están transmitiendo es correcta, llenando una solicitud.

f) Actividades

Recepción de Documentos es de manera Diaria.

Visita a las agencias, áreas o departamento Diariamente.

Atención de Quejas y Reclamos Diariamente.

g) Medios de Verificación

Los Funcionarios son capacitados y los registros se encuentran en el Archivo de la Unidad de Capacitaciones.

Las quejas presentadas por los contribuyentes se encuentran en el Archivo de la Unidad de Capacitaciones.

Los informes de evaluación de cada Monitoreo de Agencia se encuentran en los archivos de la Unidad de Capacitaciones Tributarias y en el área de Recursos Humanos de la Institución.

3.4.5.2. Aplicación De La Hoja De Análisis Del Proceso: “Monitoreo De Agencia”

HOJA DE ANÁLISIS					
PROCESO:	Monitoreo de Agencias				
ESTATUS:	Diagnóstico Actual	CÓDIGO:	CMA - 05	FECHA:	03/2011
OBJETIVO:	Actualizar a los funcionarios de la institución en leyes y normas tributarias.				
ALCANCE:	Ampliar el conocimiento para brindar un mejor servicio a los contribuyentes.				
N°	RESPONSABLES	ACTIVIDADES			
1	Analista	Inicio del proceso			
2	Analista	Atiende al Jefe de otras áreas del SRI			
3	Analista	Entrega la solicitud			
4	Analista	Recibe la Solicitud llenada			
5	Analista	Prepara el material digital			
6	Analista	Reciben el material digital			
7	Analista	Capacita al personal			
8	Analista	Toma una prueba			
9	Analista	Emite un reporte de notas			
10	Analista	Aprueba con la nota ≥ 7			
11	Analista	Si No aprueba , nueva evaluación o finaliza			
12	Analista	Recibe Diploma			
13	Analista	Fin del proceso			
CAMBIOS	N°	FECHA:	ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO
NUEVO:	6	Sep./ 12	Marcela Torres	Analista Verónica Cevallos	Jefe de Área
MEJORA:	3y 5	Sep./ 12	Marcela Torres	Analista Verónica Cevallos	Jefe de Área
FUSIÓN:					
ELIMINACIÓN:					

Elaborado por: La Autora.

3.4.5.3. Diagrama De Flujo Mejorado Y La Hoja De Cálculo De Eficiencia Del Proceso: “Monitoreo De Agencia”

DIAGRAMA MEJORADA DEL PROCESO: MONITOREO DE AGENCIAS					
NOMBRE DEL PROCESO	Monitoreo de Agencia	ESTATUS:	Propuesta.	LUGAR/FECHA	Quito, 15 marzo /2011
ENTRADA	Funcionarios del Área de RUC			SALIDA	Personal del Área
FRECUENCIA	Diaria			TIEMPO	5 horas
TEMA A CAPACITAR	Leyes Actualizadas y Normas Vigentes				
Unidad de Capacitación Tributaria Monitoreo de Agencias			Jefe del Área		

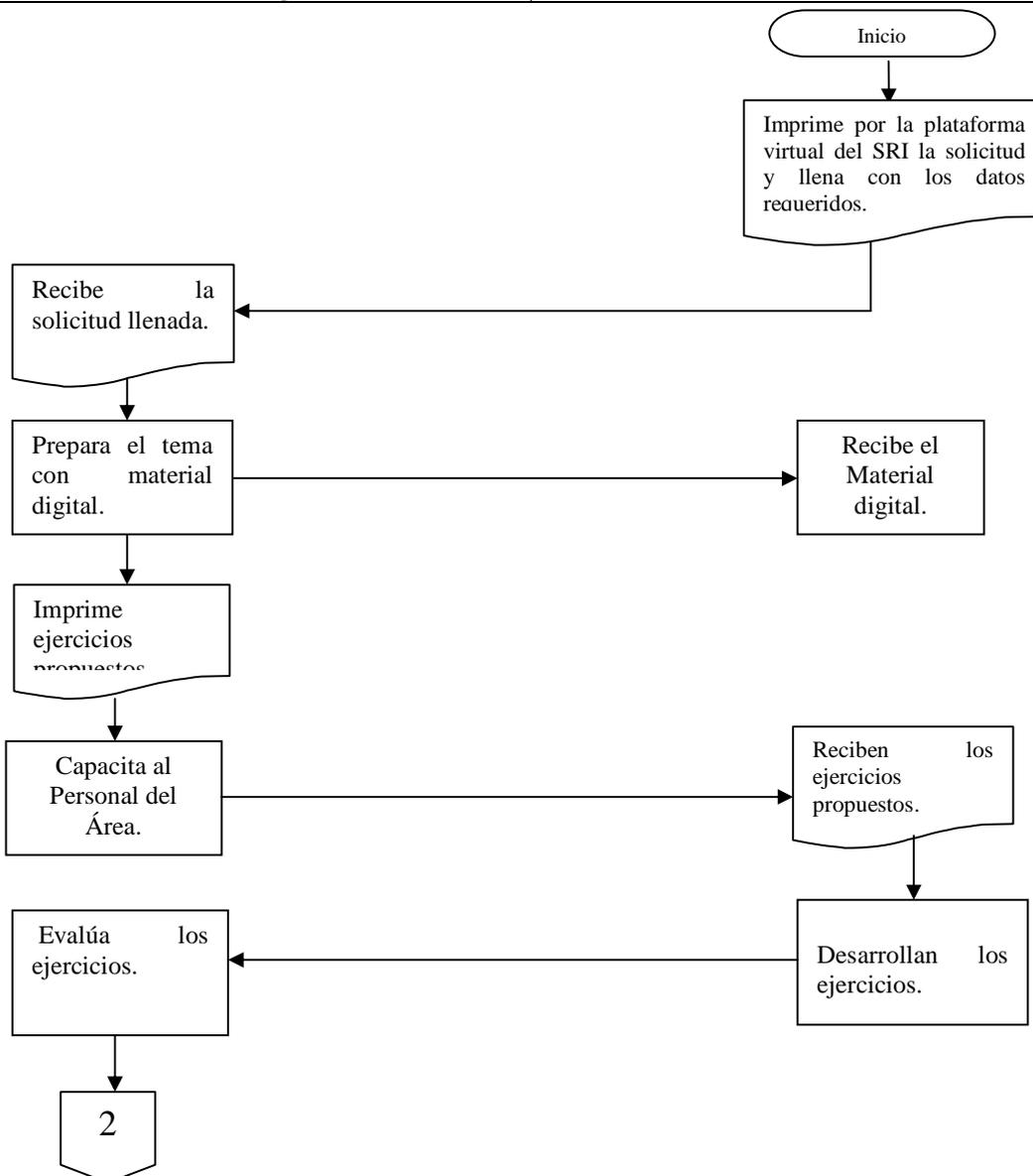
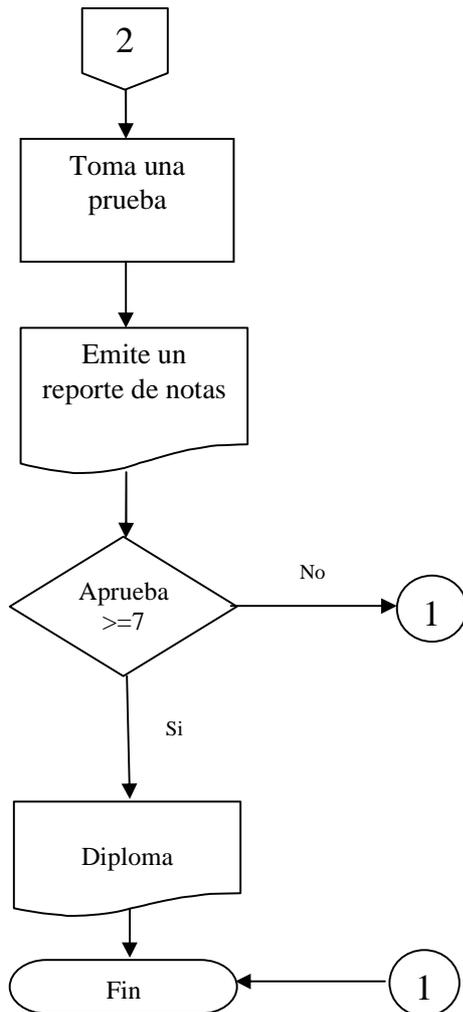


DIAGRAMA DEL PROCESO ACTUAL DE MONITOREO DE AGENCIAS					
NOMBRE DEL PROCESO	Monitoreo de Agencia	ESTATUS:	Propuesta	LUGAR/FECHA	Quito,15 marzo /2011
ENTRADA	Funcionarios del Área de RUC			SALIDA	Personal del Área
FRECUENCIA	Diaria			TIEMPO	3 horas
TEMA A CAPACITAR	Leyes Actualizadas y Normas Vigentes				
Unidad de Capacitación Tributaria Monitoreo de Agencias			Jefe del Área		



Fuente: Servicio de Rentas Internas. (Unidad de Capacitación Tributaria)
Elaborado por: La Autora.

HOJA DE CÁLCULO DE EFICIENCIA DEL PROCESO MONITOREO DE AGENCIAS.						
Nombre del Proceso:	Monitoreo de Agencias	Estatus:	Propuesta	Fecha:	15/Marzo/2011	
Código:	CMA-05					
Entrada:	Funcionarios de otras áreas	Salida:	Funcionarios Actualizados en leyes			
Frecuencia:	Diaria	Costo:	\$ 251,16			
Volumen:	15	Tiempo:	156			
Eficiencia Costo:	100,00%	Eficiencia Tiempo:	100,00%			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO (minutos)		COSTO \$		OBSERVACIONES /Propuesta
		A.V.	N.A.V	A.V	N.A.V	
Analista	Atiende al Jefe de otras áreas del SRI	2		3,22		
Analista	Entrega la solicitud	1		1,61		Subir la solicitud a la pág. Web del SRI
Analista	Recibe la Solicitud llenada	3		4,83		Entrega con los requisitos.
Analista	Emite un reporte de notas	30		48,30		.
Analista	Aprueba con la nota >= 7	15		24,15		
Analista	Si No aprueba , nueva evaluación o finaliza	15		24,15		Capacitar de una forma clara y concisa
Analista	Recibe Diploma	90		144,90		
TOTAL		156		\$251,16		
TOTAL AV + NAV		156		\$251,16		
EFICIENCIA		100,00%		100,00%		

Elaborado por: La Autora.

3.4.5.4. Aplicación De La Hoja De Mejoramiento Al Proceso: “Monitoreo De Agencias”

HOJA DE MEJORAMIENTO					
CÓDIGO:	CMA-05	FECHA:	15/03/2012		
PROCESO:	Monitoreo de Agencia				
OBJETIVO:	Controlar que la información tributaria que entregan los funcionarios de otras áreas, departamentos de la institución a los contribuyentes estén bajo las leyes y normas actualizadas de la ley de régimen tributario interno.				
ALCANCE:	Inicia con la recepción de los funcionarios de los diferentes departamentos, procede a capacitar y finaliza con la entrega de un diploma en constancia de haber recibido la capacitación, donde los funcionarios están aptos para brindar una correcta información tributaria a los contribuyentes.				
A.	SITUACIÓN ACTUAL				
1	Los jefes de otras áreas acuden a la unidad de capacitación para solicitar la capacitación				
2	No hay material impreso como apoyo.				
3	El personal de otras áreas no está en constante capacitación.				
4	No hay material educativo para ellos				
5	No tienen espacio físico para las capacitaciones.				
B.	SITUACIÓN PROPUESTA				
1	Proponer que la solicitud interna para ser capacitado, se suba a la página web del SRI para que los jefes de otras agencias les sea más fácil en adquirir y así ahorrar tiempo.				
2	Con la impresora se puede dar material impreso a cada uno				
3	Comprar resmas de hojas de papel bon y cartuchos.				
4	Destinar una de las aulas para realizar las capacitaciones al personal.				
5	Destinar 20 mesas, 20 sillas y 20 computadoras de escritorios para las aulas virtuales.				
SITUACIÓN ACTUAL					
TIEMPO TOTAL	COSTO TOTAL	EFICIENCIA	EFICIENCIA	FRECUENCIA	VOLUMEN
		EN TIEMPO	EN COSTO		
302	\$486,22	49%	49%	Diaria	15
SITUACIÓN PROPUESTA:					
TIEMPO TOTAL	COSTO TOTAL	EFICIENCIA	EFICIENCIA	FRECUENCIA	VOLUMEN
		EN TIEMPO	EN COSTO		
156	\$ 251,16	100%	100%	Diaria	15
DIFERENCIAS:					
TIEMPO TOTAL	COSTO TOTAL	EFICIENCIA	EFICIENCIA	FRECUENCIA	VOLUMEN
		EN TIEMPO	EN COSTO		
146	\$ 235,06	51%	51%	Diaria	15
BENEFICIO ESPERADO ANUAL					
TIEMPO			COSTO		
146*5*52	37.960 min	26 días	235,06*5*52	\$ 61.115,60	

Elaborado por: La Autora.

3.4.5.5. Indicadores Y Factores De Éxito Proceso: “Monitoreo De Agencia”

N°	INDICADOR	MIDE	TIPO	FÓRMULA	RESPONSABLE	FRECUENCIA	FUENTE
1	No. De visitas a agencias atendidas.	Mide el grado de ejecución de las actividades ejecutadas	Eficacia	$\frac{\# \text{ de visitas a agencias atendidas}}{\# \text{ de visitas programadas}} * 100$	Analista Verónica Cevallos	Mensual	Registro de visitas programadas.
2	No. De quejas atendidas.	Mide el grado de quejas atendidas.	Efectividad	$\frac{\# \text{ de quejas atendidas}}{\# \text{ de quejas presentadas}} * 100$	Analista Verónica Cevallos	Mensual	Formulario de quejas y sugerencias
3	Ejecución de la recepción de necesidades	Mide el grado de ejecución de las necesidades atendidas	Eficacia	$\frac{\# \text{ de funcionarios aprobados}}{\# \text{ de funcionarios capacitados}} * 100$	Analista Verónica Cevallos	Semanal	Registros de funcionarios Atendidos.

FACTORES DE ÉXITO
PROCESO: Monitoreo de Agencias
Trabajo en Equipo Compromiso con el Personal a Capacitar Comunicación Efectiva para capacitar claramente Capacitaciones eficientes disminuye las quejas Generar la satisfacción del cliente a través de un buen servicio.

Elaborado por: La Autora.

3.4.6. Resumen Del Valor Ahorrado En Tiempo Y Costo En Cada Proceso.

A continuación se detalla en resumen los costos y tiempos ahorrados en cada proceso de acuerdo a la propuesta de mejora.

TABLA N° 44

Resumen De Costo Y Tiempo Ahorrado En Cada Proceso

RESUMEN DE LOS PROCESOS MEJORADOS DE LA UNIDAD DE CAPACITACION TRIBUTARIA AHORRO ESPERADO ANUAL			
PROCESOS MEJORADOS	CÓDIGO	TIEMPO EN DÍAS	COSTO \$
Capacitación Externa Dirigida a Contribuyentes Personas Naturales	CECPN-01	15	\$ 35.162,40
Capacitación Externa Dirigida a Sociedades y Contadores	CECSC-02	22	\$ 51.906,40
Capacitación Externa Dirigida A Bachilleres y Niños	PROGMEC-03	22	\$ 50.038,80
Medios de Comunicación	CMC-04	5	\$ 13.811,20
Monitoreo de Agencias	CMA-05	26	\$ 61.115,60
AHORRO TOTAL ANUAL		90 días	\$ 212.034,40

Elaborado por: La Autora.

En la Tabla N° 41 se muestra detallado cada proceso que realiza la unidad de capacitación tributaria, el mismo que de acuerdo a la propuesta de mejora se obtuvo que el ahorro total de los procesos en tiempo sea de 90 días, y en costo es de \$ 212.034,40 dólares. Mediante este ahorro se puede brindar un buen servicio rápido, de calidad y satisfacción al contribuyente y así mismo poder capacitar a más contribuyentes.

3.5. Desarrollo De La Tercera Propuesta: Reubicación Del Espacio Físico De La Bodega.

UNIDAD DE CAPACITACIÓN TRIBUTARIA DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS							
CUADRO DEL PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA							
Propuesta de Mejora:	Reubicar el espacio físico de la Bodega						
Objetivo:	Ocupar un área exclusiva para la bodega.						
Estrategia:	La persona responsable entregará los documentos al Dpto. de Planificación y Control de Gestión.						
Medios de Verificación:	Memorándum, Actas de Recepción y Entrega, Planos del área, Certificación Arquitectónica del Departamento de Control de Gestión en donde se verifique el área exacta para la ubicación de la bodega						
Meta:	Que el Acta de aprobación de la bodega se obtenga hasta el 30 de Noviembre del 2012						
Actividades	Marco Temporal (empezado por, completado por)		Persona Responsable e involucrados		Recursos	Valor Presupuestado para el año 2013	
	inicio	Final	Responsables	Involucrados		Para Mantenimiento	Para Inversión
A1.- Asignar un responsable para que realice la gestión administrativa	12-Julio-2012	26-Jul-2012	Jefe de Área de la Unidad.		<ul style="list-style-type: none"> • Memorándum de la Propuesta. • Plano del lugar donde se va a implantar la bodega área 12m2. 		
A2.- Socializar y aprobar la propuesta de la reubicación física de la bodega.	1-Agosto-2012	30-Nov-2012	Coordinador de Planificación del Departamento de Control de Gestión		<ul style="list-style-type: none"> • Acta de aprobación de la bodega. • Certificación Arquitectónica. 		
A3.- Elaboración del Informe para la implementación y adecuación de la bodega.	1-Dic.-2012	15-Dic-2012	Jefe de Área de la Unidad.		<ul style="list-style-type: none"> • Un pintor Mano de O. 33,60m2 x \$1,30 • Un rodillo • 3galones de pintura. • 3 perchas de 2mts 	<ul style="list-style-type: none"> * \$ 43,68 * \$ 3,47 * \$ 51,26 * \$180,00 	
A4.- Seguimiento y Cumplimiento de la bodega.	15-Ene.-2012	31-Ene-2013	Coordinador de Planificación	Jefe de Área de la Unidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de entrega del área que servirá para la bodega. 		
TOTAL						\$ 278,41	

*Este valor fue determinado según la proforma que se detalla en el Anexo 13.

Elaborado por: La Autora.

3.5.1. Base Legal Que Sustenta La Tercera Propuesta: Reubicación Del Espacio Físico De La Bodega.

Estas actividades se amparan bajo las normas y reglamentos internos que maneja la Institución para adecuaciones administrativas e instalaciones físicas dentro de la infraestructura misma. Así tenemos a continuación el **Reglamento Interno del SRI en donde dice:**

De la Utilización de los Bienes y Recursos Públicos

Art. 15.- Uso de Bienes y recursos públicos.- los servidores del SRI utilizarán los bienes y recursos públicos institucionales, únicamente para actividades relacionadas con el desarrollo de las actividades inherentes a la Administración Tributaria.

Además, cuidarán del adecuado uso y conservación de todo recurso, propiedad del SRI, que se les haya entregado y confiado para cumplir su trabajo. Este cuidado, incluye el uso diario de los equipos de computación y de escritorio entregado, así como todos los documentos, trámites y datos propios de la institución, que han sido entregados para conocimiento y resolución de los servidores.

En caso de pérdida, daño o mal uso de los recursos públicos, los servidores se sujetarán a las disposiciones legales pertinentes.

3.6. Desarrollo De La Cuarta Propuesta: Plan Publicitario.

UNIDAD DE CAPACITACIÓN TRIBUTARIA DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS							
CUADRO DEL PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA							
Propuesta de Mejora:	Plan Publicitario.						
Objetivo:	Posicionar la imagen de la Unidad de Capacitación Tributaria a través de un plan publicitario.						
Estrategia:	Difundir cuñas radiales especificando el servicio que ofrece la unidad capacitación y entregar material promocional.						
Metas:	<ul style="list-style-type: none"> Cubrir el 80% de los contribuyentes de la región Pichincha. Aumento del 0,3% de recaudación de tributos en los mese posteriores. 						
Actividades	Marco Temporal (empezado por, completado por)		Persona Responsable e involucrados		Recursos	Valor Presupuestado para el año 2013	
	inicio	Final	Responsables	Involucrados		Para Imagen y publicidad	Para Inversión
A1.- Asignar un funcionario que se encargue de realizar la gestión publicitaria.	2-julio-2012	3-dic-2012	Jefe de la unidad de capacitación.	Jefe del Dpto. de Comunicación del SRI.	<ul style="list-style-type: none"> Informe detallado de la propuesta de marketing. Informe detallado del presupuesto. 		
A2.- Dar a conocer las capacitaciones a través de la radio por medio de cuñas publicitarias.	2-enero-2013	31-dic-2013	Analistas de Medios de Comunicación	Funcionarios y pasantes de la Unidad de Capacitación Tributaria.	<ul style="list-style-type: none"> Cuñas Radiales en horario rotativo. Radio Cristal. 	* \$720,00	
A3.- Entregar hojas volantes con información de las capacitaciones tributarias a los contribuyentes, estudiantes y demás personas.					<ul style="list-style-type: none"> Diseño de la hoja volante. 4000 hojas volantes ¼ página full color. 	* \$2400,00	
A4.- Dar a conocer el servicio gratuito que ofrece la unidad de capacitación a través del Uso de Pancartas Publicitarias.					<ul style="list-style-type: none"> Diseño de la pancarta publicitaria. 10 pancartas 1mx 0,75 cm. publicitarias. 	* \$99,90	

UNIDAD DE CAPACITACIÓN TRIBUTARIA DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS							
CUADRO DEL PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA							
Propuesta de Mejora:	Plan Publicitario.						
Objetivo:	Posicionar la imagen de la Unidad de Capacitación Tributaria a través de un plan publicitario.						
Estrategia:	Difundir cuñas radiales especificando el servicio que ofrece la unidad capacitación y entregar material promocional.						
Metas:	<ul style="list-style-type: none"> • Cubrir el 80% de los contribuyentes de la región Pichincha. • Aumento del 0,3% de recaudación de tributos en los mese posteriores. 						
Actividades	Marco Temporal (empezado por, completado por)		Persona Responsable e involucrados		Recursos	Valor Presupuestado para el año 2013	
	inicio	Final	Responsables	Involucrados		Para Imagen y publicidad	Para Inversión
A5.-Entregar a los contribuyentes material promocional como cuadernos, esferos y llaveros con el logo de la Unidad de capacitación tributaria del SRI.	2-enero-2013	31-dic-2013	Analista de Medios de Comunicación		<ul style="list-style-type: none"> • 4000 cuadernos cuadriculados de 20hojas y en la pasta se muestra los colores y logo de la unidad de capacitación tributaria. 	* \$ 1.400,00	
					<ul style="list-style-type: none"> • 3.000 esferos de color azul con el logo del SRI-Capacitación. • 3000 llaveros con el logo del SRI-Capacitación. 	* \$ 14.400,00	* \$ 23.400,00
A.-Publicar el Servicio de capacitación tributaria en la prensa escrita de Quito.	La publicación es rotativa por 3 veces al mes. Durante un año				<ul style="list-style-type: none"> • Publicación en el Diario Ultimas Noticias a full color. 	* \$ 9.720,00	
TOTAL						\$ 52.139,90	

* Los valores presentados están calculados de acuerdo a las proformas que se encuentran en los Anexos N° 12 y 14

Elaborado por: La Autora.

DISTRIBUCIÓN EL MATERIAL PUBLICITARIO				
Material Publicitario	Cantidad Entregado Mensual	Responsables Encargados	Frecuencia	Actividades
Pancartas full color 1m x 0,70	10	Lorena Fonseca, Pablo Bajaña, Byron Díaz, Pamela Quiroz y Manuel Landivar.	Una vez al año	Pegar las pancartas en cada agencia y en la agencia principal dentro de la Región Pichincha.
Cuñas radiales, en radio Cristal	20 días	Rosy Idrovo	Horario rotativo	En cada cuña se debe informar el lugar donde se realizan las capacitaciones, que temas se ofrecen y como adquirir este servicio.
Publicación en el Diario	3	Paola Baquero	Mensual	Publicar 3 veces al mes a full color sobre los servicios que ofrece la unidad de capacitación.
Flyers full color 1/4 página	4000	Funcionarios y pasantes de la unidad de capacitación	Mensual	Se encargarán de repartir a los contribuyentes y estudiantes de empresas, colegios. Se deberá entregar otras áreas que también tengan contacto con el cliente y a otras agencias.
Cuadernos publicitario	4000	Funcionarios que capacitan a Bachilleres	Una vez al año	Este material se repartirá solamente en las capacitaciones dirigidas a bachilleres.
Esferos publicitarios	3000	Funcionarios que capacitan a contribuyentes personas naturales.	Mensual	Se repartirá a los contribuyentes que tomen capacitaciones del pasaporte tributario que es para personas naturales.
Llaveros publicitarios	3000	Funcionarios que capacitan a Sociedades y Contribuyentes Especiales.	Mensual	Se repartirá cuando se capacite a empresarios, contadores y contribuyentes personas naturales.
Nota: se podrá utilizar como premios para incentivar la cultura tributaria los cuadernos, esferos y llaveros en las capacitaciones.				

Elaborado por: La Autora.

3.7. Desarrollo De La Quinta Propuesta: Construcción De Aulas Virtuales Para Las Capacitaciones.

UNIDAD DE CAPACITACIÓN TRIBUTARIA DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS CUADRO DEL PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA							
Propuesta de Mejora:	Construcción de aulas virtuales para la capacitación						
Objetivo:	Brindar el servicio de capacitación en la institución del SRI.						
Estrategia:	Diseñar el proyecto bajo los parámetros del régimen del buen vivir.						
Meta:	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar 70 personas diarias • Realizar 2 capacitaciones diarias: una capacitación de teoría y una capacitación virtual 						
Actividades	Marco Temporal (empezado por, completado por)		Persona Responsable e involucrados		Recursos	Valor Presupuestado para el año 2013	
	inicio	Final	Responsables	Involucrados		Para Muebles y Equipos Infom.	Para Inversión
A1.-Asignar a los funcionarios que se encargue de realizar la gestión administrativa.	1-marz-2012	15-Abril - 2012	Jefe de Área de la Unidad de capacitación Tributaria del SRI	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe del Área financiera institucional. • Coordinador Planificación de proyectos 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe detallado de la propuesta. • Informe detallado del presupuesto Estimado. 		
A2.-Determinar (160m2) específicamente el área que dispone la institución SRI			- Coordinador de planificación de proyectos.		<ul style="list-style-type: none"> • Equipo Técnico del Área de control de gestión. 		
A3.-Aprobación de Planos arquitectónicos.			- Municipio Metropolitano de Quito		<ul style="list-style-type: none"> • Planos del lugar a construir. 		
A4.-Receptar proformas para la construcción de las aulas.			Funcionario de la Unidad de Capacitación encargado de realizar la gestión administrativa.	Lista de Proveedores del INCOMP en:	<ul style="list-style-type: none"> • Construcción de las aulas. 		* \$ 61.428,37
A5.-Receptar proformas para equipar las aulas con muebles y equipos informáticos.				<ul style="list-style-type: none"> • Muebles y Equipos Informáticos. -96 Mesas y Sillas -4 Pizarrones blancos -2 infocus + cartelera -48 computadoras -1 impresora multifunción. -4 escritorios y sillas. 	<ul style="list-style-type: none"> * \$ 3.360,00 * \$ 60,00 * \$ 1.220,00 * \$19.200,00 * \$ 1.490,00 * \$ 400,00 		

UNIDAD DE CAPACITACIÓN TRIBUTARIA DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS							
CUADRO DEL PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA							
Propuesta de Mejora:	Construcción de aulas virtuales para la capacitación						
Objetivo:	Brindar el servicio de capacitación en la institución del SRI.						
Estrategia:	Diseñar el proyecto bajo los parámetros del régimen del buen vivir.						
Metas:	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar 70 personas diarias • Realizar 2 capacitaciones diarias: una capacitación de teoría y una capacitación virtual 						
Actividades	Marco Temporal (empezado por, completado por)		Persona Responsable e involucrados		Recursos	Valor Presupuestado para el año 2013	
	inicio	Final	Responsables	Involucrados		Para Muebles y Equipos Inf.	Para Inversión
A6.- Desarrollar la propuesta bajo los objetivos que ha propuesto la constitución para toda inversión pública y que está en el Título VII Régimen de Buen Vivir y bajo los esquemas que maneja la SEMPLADES.	16-Abr-2012	1-Jun-2012	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe del Área financiera institucional. • Coordinador de Planificación de proyectos. • Funcionario de la Unidad de Capacitación encargado de realizar la gestión administrativa. 		<ul style="list-style-type: none"> • La Constitución. • Formatos: planificación de proyectos, inversión, año a ejecutar. 		
A7.- Envía la Propuesta desarrollada a SEMPLADES, el mismo que se encargará de aprobar o rechazar.	2-Julio.2012	15-Julio-2012		Funcionarios encargados de la evaluación de proyectos.	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos llenados en base a la propuesta para aplicar al siguiente año. 		
A8.- Recibe la aprobación el Min. de finanzas y financia al SRI el valor total de la propuesta	8-Oct.-2012	3-enero-2013	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe del Área financiera institucional. 		<ul style="list-style-type: none"> • Resolución aprobada con N° de proyecto y valor a financiar. 		
A9.- Ejecuta la Propuesta	Enero-2013	Marzo-2013	Coordinador de Planificación y Gestión de proyectos		<ul style="list-style-type: none"> • Trabaja con el IMCOMP. y las proformas. 		
TOTAL						* \$25.730,00	* \$ 61.428,36

* Los valores presentados están calculados de acuerdo a las proformas que se encuentran en los Anexos N° 10-11-13.

Elaborado por: La Autora.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EJECUTADA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LAS AULAS DE CAPACITACIÓN.		
DESCRIPCIÓN	ENTIDADES PÚBLICAS ENCARGADAS	DOCUMENTOS
Planos del lugar.	Coordinador de planificación de proyectos del Servicio de Rentas Internas.	Diseño en planos del lugar a construir.
Aprobación de los Planos Arquitectónicos.	Municipio del Distrito Metropolitano de Quito	-Formulario N° 1 Secretaria de Territorio, hábitat y vivienda. -Capítulo IV.- de los instrumentos de Gestión para edificar. Título I.- de la Aprobación de Planos Arq. Se detallan los requisitos para todos los casos sea por construcción, ampliación, etc. Se encuentran en los Anexos 18- 19
Los objetivos se sustentan en base al Plan Nacional para el Buen Vivir.	La Nueva Constitución 2008 emitida por la Asamblea Constituyente.	-Inclusión y equidad del Título VII del Régimen del Buen Vivir. Se muestran en el Anexo 20 .
Metodología de la SEMPLADES	Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (SEMPLADES)	Presentación del Formato de perfiles de Proyectos. Se Encuentra en el Anexo 21 .
Recepta la Aprobación y presupuesta en el año a ejecutar.	Ministerio de Finanzas	Entrega el 60% del valor presupuestado para comenzar con el proyecto.

Elaborado por: La Autora.

3.8. Desarrollo De La Sexta Propuesta: Contratación Del Talento Humano.

UNIDAD DE CAPACITACIÓN TRIBUTARIA DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS CUADRO DEL PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA						
Propuesta de Mejora:	Contratación del Talento Humano					
Objetivo:	Integrar personal al equipo de trabajo de la unidad de capacitación tributaria.					
Estrategia:	Aplicar el proceso de selección y reclutamiento de personal de acuerdo a la normativa MRL. (Min: Relaciones Laborales)					
Meta:	Evaluación de desempeño trimestral.					
Actividades	Marco Temporal (empezado por, completado por)		Persona Responsable e involucrados		Recursos	Valor Presupuestado para el año 2013
	inicio	Final	Responsables	Involucrados		Para Personal.
A1.- El SRI demostrará al Min. Relaciones Laborales que por la implementación de las aulas se requerirá tres vacantes.	4-marzo-2013	21-marzo-2013	Jefe de Área de Planificación de RR.HH.		<ul style="list-style-type: none"> Resolución de aprobación de la construcción de nuevas aulas para capacitar a más contribuyentes. Informe de los puestos de disponibles. 	
A2.- Determinar las partidas presupuestarias especificando el perfil, el puesto vacante y el sueldo.			Jefe del Área de Remuneraciones y servicios al personal.	Jefe de Área de Planificación de RR.HH.	<ul style="list-style-type: none"> Ley de Contratación Pública. Tabla de sueldos 2013 para funcionarios públicos y normativa Min Relación Laboral 	La partida presupuestaria de cada funcionario es \$ 733 + beneficios de ley; y para los tres funcionarios se requiere ANUAL de\$ 28.095,22*
A3.- Publicar los vacantes en la pág. Web de la institución.			Unidad de Administración del Talento Humano		<ul style="list-style-type: none"> Convocatorias al Concurso de Meritos y oposición. 	
A4.- Realizar y Calificar entrevistas. Según Art. 24 MRL			del área de reclutamiento, selección y contratación.		<ul style="list-style-type: none"> Parámetros de Evaluación. 	
A5.- Elaborar el acta final de Resultados. Según Art.35 del MRL.					<ul style="list-style-type: none"> Resultados de puntajes Finales. 	

UNIDAD DE CAPACITACIÓN TRIBUTARIA DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS						
CUADRO DEL PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA						
Propuesta de Mejora:	Contratación del Talento Humano					
Objetivo:	Integrar personal al equipo de trabajo de la unidad de capacitación tributaria.					
Estrategia:	Aplicar el proceso de selección y reclutamiento de personal de acuerdo a la normativa MRL. (Min: Relaciones Laborales)					
Meta:	Evaluación de desempeño trimestral.					
Actividades	Marco Temporal (empezado por, completado por)		Persona Responsable e involucrados		Recursos	Valor Presupuestado para el año 2013
	inicio	Final	Responsables	Involucrados		Para Material
A6.- Enviar los resultados de los tres puntajes más altos.	25-marzo-2013	28-marzo-2013	Jefe de área de evaluación del desempeño.		• Informe de los resultados obtenidos	
A7.- Analizar y Seleccionar al personal.	29-marzo-2012	1-abril-2013	Unidad de Administración del Talento Humano del área de reclutamiento, selección y contratación.		• Informe completo revisado y aprobado del personal seleccionado.	
A8.- Integrar el personal seleccionado al equipo de trabajo.	2-abril-2013	2-abril-2014	Coordinadores del área de capacitación de RR.HH		• Acta de entrega del puesto de trabajo.	
A9.- Incentivar a los pasantes con material para las capacitaciones.	Tiempo de Pasantía		Jefe de área de la unidad de capacitación		• Cajas de CDs. • Cajas de borradores. • Cajas de marcadores de tiza liquida. • Resmas de papel bond	* \$ 489,60
Total						\$ 28.584,82

* Los valores presentados están calculados de acuerdo a las proformas que se encuentran en el Anexo N° 15

Elaborado por: La Autora.

CONTROL DE LOS MATERIALES PARA LOS PASANTES				
Útiles de Oficina	Cantidad	Responsables	Frecuencia	Actividad
Impresora Multifunción para uso de la Unidad de Capacitación Tributaria y sus pasantes instructores.	1	<ul style="list-style-type: none"> • Mireya Herrera Recepcionista. • Pablo Bajaña Capacitación a Estudiantes Bachilleres. 	Diaría	Controlar y autorizar las copias e impresiones para las capacitaciones que realizan los pasantes.
Cajas de CDs. De 100 unidades cada una.	200 unid. Trimestral			Entregar a los pasantes un CD en caso de requerir con la información grabada.
Cajas de Borradores de 12 unidades cada uno.	36 unid. Trimestral			Recibirá un borrador bajo la autorización del Funcionario Coordinador de la Sede del colegio.
Cajas de Marcadores de Tiza Liquida. 12 unidades en cada caja.	36 unid. Trimestral			Recibirá un marcador bajo la autorización del Funcionario Coordinador de la Sede del colegio.
Resmas de Papel Bon	5000 hojas mensuales			Las copias e impresiones a B/N de los pasantes serán máx. 25 hojas por pasante semanal.
Nota: Para adquirir a estos materiales, el Pasante Instructor deberá registrarse en un Acta de Recepción que se encuentra en el Anexo 17				

Elaborado por: La Autora

3.8.1. Perfil Del Puesto Para La Contratación Del Talento Humano.

Cada uno de los funcionarios deben cumplir las normas de conducta, las mismas que se verán reflejadas en su comportamiento cotidiano, tanto en el trato con el público como con el resto de funcionarios de la institución, es por eso que la institución aplica el Código de Ética donde se señala en su parte más relevante lo siguiente:

Art. 1. Ámbito de aplicación: El presente Código de Ética es de aplicación obligatoria para el personal que labora en el Servicio de Rentas Internas.

Art. 2. Los derechos y obligaciones establecidos en la Constitución Política de la República del Ecuador, leyes, reglamentos y disposiciones internas del SRI se presumen conocidas por los funcionarios y empleados que laboran en la institución, su desconocimiento no excusa de responsabilidad alguna.

Art. 3. Todo funcionario o empleado del SRI tiene la obligación de:

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

Disposición General

Es obligación de todo funcionario y empleado adherirse a los principios, valores y Código de Ética institucionales, mediante la firma del documento de Declaratoria y Fe de conocimiento del mismo.⁵⁷

Para la implementación de la propuesta es necesario que en la búsqueda de personal se determine el siguiente perfil:

⁵⁷ Conociendo nuestro Código de Ética, SRI-Regional Pichincha

TABLA N° 45

Perfil Del Puesto Para La Contratación Del Talento Humano.

PERFIL DEL PUESTO	
CARGO	Asistente de Ventanilla
SUPERVISA A	No Supervisa
RESPONDE A	Jefe de la Unidad de Capacitaciones Tributarias
RESPONSABILIDAD PRINCIPAL	Receptar, revisar, analizar, la documentación, capacitar al contribuyente, estudiantes y público en general sobre temas tributarios según la necesidad del contribuyente.
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar los requerimientos y suministros necesarios para abastecerse durante el mes para impartir las capacitaciones. • Asesorar a los contribuyentes en base a sus necesidades. • Realizar capacitaciones internas y externas. • Actualizarse en las nuevas leyes emitidas. • Preparar material para las capacitaciones tributarias. • Ejecutar el proceso de capacitaciones a los contribuyentes, estudiantes. • Realizar reportes diarios, semanales y mensuales sobre sus actividades, archivar documentación propia del cargo y elaborar bases en general. • Coordinar las sedes colegiales y programar las notas de los alumnos y contribuyentes. • Participar en el mejoramiento continuo de los procesos del área de capacitaciones tributarias, a través de la implementación de ideas, proyectos y otro tipo de aportes. 	
REQUISITOS MÍNIMOS	
FORMACIÓN	
Nivel de instrucción: Estudiante Universitario	
Título requerido: No es necesario	
Área de conocimiento: Administración de empresas, finanzas o economía. Derecho.	
EXPERIENCIA	
Tipo de experiencia: 6 meses como asistente de gerencia o asistente de ventas.	
Especialidad de la experiencia: Atención al cliente, ventas o puestos administrativos.	
HABILIDADES ESPECIALES	
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al Logro • Iniciativa • Atención al cliente • Confianza e Integridad • Organización de la información 	<ul style="list-style-type: none"> Solución de problemas Manejo del Tiempo Apertura al aprendizaje Autocontrol Trabajo en Equipo

Elaborado por: La Autora.

3.9. Desarrollo De La Séptima Propuesta: Mantenimiento Y Actualización De La Plataforma Virtual.

UNIDAD DE CAPACITACIÓN TRIBUTARIA DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS						
CUADRO DEL PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA						
Propuesta de Mejora:	Mantenimiento y Actualización de la Plataforma Virtual					
Objetivo:	Aumentar el uso de la plataforma virtual					
Estrategia:	Implementar la página virtual con mayor soporte en la red.					
Meta:	Número de aceptación de la plataforma virtual					
Actividades	Marco Temporal (empezado por, completado por)		Persona Responsable e involucrados		Recursos	Valor Presupuestado para el año 2013
	inicio	Final	Responsables	Involucrados		Para actualización del Software.
A1.- Informar los problemas continuos que hay en la plataforma virtual.	1-julio-2012	30-Sep.-2012	Jefe de área de la unidad de capacitación.		<ul style="list-style-type: none"> Informe general incluido las fotos tomadas por imp. Print de los problemas que hay en el sistema virtual 	
A2.- Revisión de la página con los comandos web y sus funciones	1-Oct-2012	16-Oct.-2012	Personal del Dpto. de Planificación y soporte tecnológico.		<ul style="list-style-type: none"> Registros obtenidos de los errores. 	
A3.- Presupuestar la propuesta de un nuevo software de la plataforma virtual	20-Oct-2012	15-Nov.-2012	Personal del Área de Diseño.		<ul style="list-style-type: none"> A través del INCOMP contratar un Diseñador para la nueva plataforma Virtual. 	* \$ 650,00
A4.- Presupuestar la propuesta de actualizar la plataforma virtual para la red nacional.			Personal del Dpto. de Planificación y soporte tecnológico.		<ul style="list-style-type: none"> Proceso de actualización a través del navegador (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Netscape, Opera) en versión 6.0, 1.0 y versiones posteriores para mayor almacenamiento y rapidez en descarga. 	* \$ 250,00
A5.- Desarrollar en el Plan Anual del SRI para que se apruebe el presupuesto, para que sea implantado.	20-Nov.-2012	10-Dic.-2012	Jefe del Área financiera institucional.		Informe Detallado del Presupuesto Asignado para el año 2013.	

UNIDAD DE CAPACITACIÓN TRIBUTARIA DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS						
CUADRO DEL PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA						
Propuesta de Mejora:	Mantenimiento y Actualización de la Plataforma Virtual					
Objetivo:	Aumentar el uso de la plataforma virtual					
Estrategia:	Implementar una nueva página virtual con mayor soporte en la red.					
Meta:	Número de aceptación de la plataforma virtual					
Actividades	Marco Temporal (empezado por, completado por)		Persona Responsable e involucrados		Recursos	Valor Presupuestado para el año 2013
	inicio	Final	Responsables	Involucrados		Para Actualización de Software
A6.- Aprobación y asignación del valor estimado para implantar la propuesta.	2-Ene-2013	11-Ene-2013	Jefe del Área financiera institucional.		• Informe de aprobación de la propuesta.	
A7.- Dar Seguimiento y monitoreo al cumplimiento de la propuesta a desarrollar.	15-Ene.-2013	2- Feb.-2013	Personal del área de control del dpto. Electrónica y redes.		• Ejecución del programa	
A8. Capacitación teórica y práctica de la plataforma virtual a los funcionarios y pasantes del área.	4-Feb.-2013	15-Feb-2013	Unidad de capacitación Tributaria del SRI	Pasantes Instructores Funcionarios de otras áreas del SRI	• Utilización de la plataforma virtual	*Está incluido en los servicios que ellos dan, ya que tienen como política capacitar a grupos empresariales, etc.
A9.- Difusión del servicio de la plataforma virtual a nivel nacional.	1-Marz-2013	31-Dic-2013				
TOTAL						\$ 900,00

*Los valores presentados están calculados de acuerdo a las proformas que se encuentran en el Anexo N° 16

Elaborado por: La Autora.

3.10. Presupuesto Integral De Las Propuestas.

Para implementar la propuesta de mejoramiento en la Unidad de Capacitación Tributaria se requiere de los siguientes rubros que se detallan a continuación:

PRESUPUESTO INTEGRAL DE LAS PROPUESTAS				
TERCERA PROPUESTA	UNIDAD	VALOR UNT.	P. TOTAL	PRESUPUESTO PARA EL AÑO 2013
(*) Perchero para bodega	3	\$ 60,00	\$ 180,00	\$ 180,00
(*) Mano de obra de un pintor	33,6m2	\$ 1,30	\$ 43,68	\$ 43,68
(*) Galones de pintura	3	\$ 17,09	\$ 51,26	\$ 51,26
(*) Rodillo Felpa 9 Mastder	1	\$ 3,47	\$ 3,47	\$ 3,47
VALOR TOTAL DE LA TERCERA PROPUESTA				\$ 278,41
CUARTA PROPUESTA	UNIDAD	VALOR UNT.	PRECIO TOTAL	PRESUPUESTO PARA EL AÑO 2013
(*) Pancartas Publicitarias full color en lona 1m x 0,70cm	10	\$ 9,99	\$ 99,90	\$ 99,90
(+) Paquetes de cuñas radiales AM horario rotativo	1	\$ 60,00	\$ 60,00	\$ 720,00
(+) Publicación en Ultimas Noticias 10cm. X 8cm. Full color 3 cada mes	3	\$ 270,00	\$ 810,00	\$ 9.720,00
(+) Flyers a full color cuarto de página.	4000	\$ 0,05	\$ 200,00	\$ 2.400,00
(*) Cuaderno de 20 hojas a cuadros con logo del SRI	4000	\$ 0,35	\$ 1.400,00	\$ 1.400,00
(+) Esferos con el logo del SRI-Capacitación	3000	\$ 0,40	\$ 1.200,00	\$ 14.400,00
(+) Llaveros con el Logo del SRI-Capacitación	3000	\$ 0,65	\$ 1.950,00	\$ 23.400,00
VALOR TOTAL DE LA CUARTA PROPUESTA				\$ 52.139,90
QUINTA PROPUESTA	UNIDAD	VALOR UNT.	PRECIO TOTAL	PRESUPUESTO PARA EL AÑO 2013
(*) Construcción de las aulas para capacitación - Proforma.	1	\$ 61.428,36	\$ 61.428,36	\$ 61.428,36
(*) Mesas para el estudiante	96	\$ 20,00	\$ 1.920,00	\$ 1.920,00
(*) Sillas para el estudiante	96	\$ 15,00	\$ 1.440,00	\$ 1.440,00
(*) Pizarrón de tiza líquida 1 x 1m	4	\$ 15,00	\$ 60,00	\$ 60,00
(*) Infocus con cartelera	2	\$ 610,00	\$ 1.220,00	\$ 1.220,00
(*) Escritorio de Profesor	4	\$ 60,00	\$ 240,00	\$ 240,00
(*) Sillas de Profesor	4	\$ 40,00	\$ 160,00	\$ 160,00
(*) Impresora Multifunción	1	\$ 1.490,00	\$ 1.490,00	\$ 1.490,00
(*) Computadoras (CPU y Pantalla)	48	\$ 400,00	\$ 19.200,00	\$ 19.200,00

VALOR TOTAL DE LA QUINTA PROPUESTA				\$ 87.158,36
SEXTA PROPUESTA	UNIDAD	VALOR UNT.	PRECIO TOTAL	PRESUPUESTO PARA EL AÑO 2013
(+) Sueldo de Funcionarios	3	\$ 780,42	\$ 2.341,27	\$ 28.095,22
(“”)Cajas de CDs.	2	\$ 2,40	\$ 4,80	\$ 19,20
(“”)Cajas de Borradores	3	\$ 12,00	\$ 36,00	\$ 144,00
(+)Resmas de Papel Bon Inen	5	\$ 4,99	\$ 24,95	\$ 276,00
(“”)Cajas de Marcadores de Tiza Liquida	3	\$ 4,20	\$ 12,60	\$ 50,40
VALOR TOTAL DE LA SEXTA PROPUESTA				\$ 28.584,82
SÉPTIMA PROPUESTA	UNIDAD	VALOR UNT.	P. TOTAL MENSUAL	PRESUPUESTO PARA EL AÑO 2013
(*)Diseño de la Plataforma Virtual	1	\$ 650,00	\$ 650,00	\$ 650,00
(*)Actualización de redes informáticos	1	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00
VALOR TOTAL DE LA SÉPTIMA PROPUESTA				\$ 900,00
Nota: los siguientes símbolos que se muestran anteriormente en el presupuesto significan:				
(*) Inversión una sola vez (+) Mensual (“”) Trimestral				

**PRESUPUESTO PARA IMPLEMENTAR LA MEJORA EN EL AÑO 2013
DE \$ 169.061,50**

Elaborado por: La Autora.

El Servicio de Rentas Internas para proceder a mejorar la unidad de capacitación tributaria en el Área de Atención al contribuyente para el año 2013, necesitará invertir \$169.061,50 el mismo que será incluido en la Proforma Presupuestaria Institucional que el Servicio de Rentas Interna entrega al Ministerio de Finanzas anualmente, como un plan presupuestado para cubrir sus gastos e inversiones del año siguiente ya que este ministerio debe entregar a la Asamblea Constituyente el Presupuesto General del Estado.

El Ministerio de Finanzas cada año analiza la proforma presupuestaria presentada por la Institución y en Enero del año siguiente, entrega un valor inicial para que pueda iniciar con los proyectos que fueron entregados a la SEMPLADES, los mismos que son analizados y aprobados antes que inicie el año siguiente con el fin de entregar al Ministerio de Finanzas para incluirlo en el Plan Anual de Inversiones (PAI) y así se puedan ejecutar los proyectos, el mismo que estará incluido en el Presupuesto General del Estado.

3.11. Informe Del Beneficio Esperado.

Con las propuestas de mejoramiento integral para la unidad de capacitación, se desea brindar un mejor servicio en las capacitaciones de los contribuyentes, estudiantes, esto a fin de disminuir contribuyentes insatisfechos y colegios que están fuera del programa de capacitación. Fomentar motivación e incentivos para quienes colaboran con la unidad a fin de incrementar metas de recaudación tributaria para el país.

La propuesta del mejoramiento integral ha sido realizada en base al diagnóstico que se realizó en el capítulo anterior, para el cual se ha determinado siete propuestas las mismas que mejorarán cada actividad que realiza la unidad.

- La primera propuesta se basa en una mejora a la cadena de valor que conlleva a toda las actividades que realiza la unidad de capacitación.
- La segunda propuesta es mejorar los procesos de capacitación utilizando herramientas como: la hoja de análisis, flujo diagramación y la Hoja de Mejoramiento, aplicadas para cada proceso, de las cuales se ha obtenido resultados positivos que reflejan en el ahorro de la eficiencia en tiempo y costo.
- La tercera propuesta es mejorar el espacio físico de la bodega, ya que con todos los recursos que utiliza la unidad de capacitación necesita un lugar amplio y que sea uso exclusivo del área.
- La cuarta propuesta es de un plan publicitario, considerando que mediante este la unidad puede darse a conocer y capacitar a más contribuyentes, donde el Estado sería el primer beneficiado porque aumentarían la recaudación de los tributos.
- La quinta propuesta es la creación de las aulas virtuales, ya que como la tecnología esta avanzado y todo se digitaliza, es necesario que los contribuyentes se capaciten para que realicen sus declaraciones tributarias por internet de forma correcta y así no disminuya los ingresos del estado por tributos.
- La sexta propuesta es la contratación del talento humano, para lo cual se fomentará el concurso de meritos y oposición, A fin de poder brindar un servicio de calidad a los usuarios.

- La última propuesta pero no menos importante esta la actualización y mantenimiento de la plataforma virtual que es un medio en el cual el contribuyente puede interactuar con el funcionario a fin de poder resolver dudas e inquietudes sobre temas tributarios de forma inmediata.

Es muy importante que se capacite a todo el personal primeramente ya que de ellos depende la información que recibe el contribuyente, la actualización de la página web de la plataforma virtual es también prioritario para que los usuarios puedan ingresar y recibir tutoría virtual en el cual también se disponga de archivos necesarios donde los usuarios puedan descargar sin errores, de igual manera es necesario que se ofrezca a los contribuyentes información actualizada en base a las reformas tributarias. Mediante estas propuestas se espera obtener un menor número de quejas de los contribuyentes y un mayor número de contribuyentes satisfechos.

Los pasantes instructores de capacitación se espera que con los incentivos, continúen colaborando con la unidad de capacitación tributaria.

Los resultados que se esperan obtener:

- Contribuyentes y estudiantes más capacitados en temas tributarios con una formación enfatizada en principios y valores a fin de terminar con la evasión tributaria.
- Incremento en los tributos que el Estado obtiene por parte de la contribuyentes
- Mejoramiento en el entorno laboral, en el control de los materiales, la dirección de la unidad, la imagen, y sobre todo la responsabilidad que tienen los funcionarios al momento de impartir sus conocimientos con el contribuyente.
- Contribuyentes satisfechos y seguros de sus conocimientos adquiridos.

Conclusiones

- Las principales funciones del Servicio de Rentas Internas, es: satisfacer las necesidades de los contribuyentes desde el momento que obtienen el Registro Único de Contribuyentes (RUC), ellos reciben los múltiples beneficios que ofrece la institución y una de ellas es la de recibir capacitación de cómo y cuáles son sus deberes y obligaciones tributarias a fin de incrementar anualmente la recaudación de estos con relación al crecimiento de la economía del país.
- En las empresas existen el desempeño del empowerment, ya que es una herramienta donde el personal aplica y aumenta sus habilidades, conocimientos, destrezas, actitudes, con el propósito de alcanzar las metas propuestas.
- Todos los ciudadanos obtienen el Registro Único de Contribuyentes para desarrollar una actividad económica como comercio, honorarios profesionales, servicio, manufactura, construcción, transporte y restaurantes.
- La recaudación de impuestos, permiten realizar obras públicas para el bienestar de los habitantes de un país.
- Los elementos organizacionales generan estrategias para el equipo de trabajo a fin de ser competitivos.
- En base a las encuestas que se les realizó al personal se obtuvo en la pregunta 2, que el 22% si conocen y aplican en su lugar de trabajo las estrategias, mientras que el 16% conocen la misión y los valores, solo el 13% conoce las políticas, la visión está representada por el 15%, el 18% conoce la planificación ; esto se debe a que no todo el personal que labora en la institución conoce las estrategias, los valores, la misión y la visión que persigue la institución generando poco compromiso con el trabajo.
- En base a las encuestas realizadas a los funcionarios que laboran en la unidad de capacitación tributaria, se obtuvo en la pregunta 6, el 59% de los funcionarios si aplican el proceso de capacitación, mientras que el 8% no aplica y el 33% lo hace casi

siempre y esto se debe porque no tienen definido claramente cuáles son los procesos o características que se deben basar para cumplir satisfactoriamente su desarrollo.

- La unidad de capacitación tributaria realiza las capacitaciones en el Colegio de Contadores, Las aulas de la CCQ, en el Edificio Río Amazonas pero no en las instalaciones propias del SRI.
- El Servicio de Rentas Internas fomenta la cultura tributaria a través del área de atención al contribuyente, en el cual se encuentra la unidad de capacitación tributaria que día a día capacita a contribuyentes, empresarios, contadores y bachilleres.
- El servicio que ofrece la unidad de capacitación tributaria cumple un factor importante para la economía del país, ya que la demanda de contribuyentes nunca acabará sino esta irá aumentando esto debido a que existe mucha gente emprendedora y que necesita ser capacitado a fin de evitarse sanciones futuras.
- La responsabilidad principal del Jefe de la Unidad de Capacitación, es dirigir y controlar los procesos relacionados con la Administración Tributarias en cada una de las áreas a cumplir con el fin de que todos los objetivos propuestos se cumplan y los contribuyentes se sientan satisfechos.
- La bodega que ocupa la Institución se encuentra compartida con las demás áreas y departamentos, generando espacio insuficiente para el almacenamiento de los materiales que adquiere la unidad de capacitación tributaria.
- La plataforma virtual, ha venido presentando una serie de problemas generando que muchos contribuyentes no puedan descargarse información actualizada o no se abra la página esto debido a que no se actualizó.
- En base a la encuesta que se les realizó a los contribuyentes cabe resaltar que en la pregunta 10, se obtuvo que el 83% de los encuestados si estarían dispuestos a recomendar este servicio, el mismo que sería una publicidad más para la unidad de capacitación tributaria.

Recomendaciones

- Mejorar la atención y la imagen que se ofrece los contribuyentes para obtener incremento tributario recaudado.
- Capacitar a los funcionarios sobre las leyes, reglamentos y demás bases legales tributarios.
- Llenar el registro de quejas, para determinar cuál fue el problema que le causo insatisfacción al contribuyente y poder corregir a fin de obtener contribuyentes satisfechos.
- Utilizar los medios de comunicación para incentivar a los contribuyentes a capacitarse, con el fin de que adquieran conocimientos sobre la cultura tributaria, de tal forma que cada uno conozca los procedimientos y obligaciones que deben cumplir al momento de comenzar una actividad económica.
- Implementar nuevas aulas para ofrecer un mejor servicio a más contribuyentes y estudiantes, y así también reducir la evasión tributaria.
- Desarrollar el plan de mejoramiento integral, ya que con esto se puede mejorar tanto los procesos, el ambiente laboral, el almacenamiento de los recursos e incrementar la tecnología.
- Capacitar primeramente a los funcionarios sobre la utilización de la Plataforma Virtual, para que todos puedan cargar archivos, y luego capaciten a los estudiantes e instructores pasantes y contribuyentes, los mismos que puedan descargar de una forma rápida y segura la información.
- Adquirir una copiadora para la unidad de capacitación tributaria, la misma que sea exclusiva para uso de los funcionarios y pasantes a fin de poder entregar fotocopias de los ejercicios que se entregan en las capacitaciones.
- Proponer a los contribuyentes a que adquieran y revisen la Ley de Régimen Tributario Interno, para que conozcan y cumplan con sus obligaciones tributarias.

Bibliografía

- BALSECA, *María Rosa: Departamento SST –SRI*, Primera edición, 2008, Ecuador, Editorial SRI, pág.67
- MEZA *Carlos, Analista de Servicios Tributarios del SRI.*
- GUTIERREZ, *Gil Bernardo; Logística y Distribución Física*. Edición 2000; Ibid.p.46
- STANFORD, *Naomi; Diseño de Organizaciones*, Edición 2010.
- KOTLER, *Philip. Fundamentos De Mercadotecnia*, Edición Prentice México 1991 pág. 14
- CHIAVENATO, *Idalberto, Iniciación a la Administración de Personal*, Edición 1993, pág.48.
- RENTON, *Jane; Técnicas para el Desarrollo de los RR.HH.* Edición 2004.
- SMITH, *Lisa. Directora de Capacitaciones de la firma OI Partners, y Autora de Los Tres Tipos de Capacitación Básica para Empleados* Edición 2006 p 34.
- UREBA, *Alberto Alonso, legislación aplicable a las empresas* Edición 2007 del Código Tributario.
- CHARLES, *Eames, Diseño de Organización by STANFORD*, 1969, pág.130.
- MARTINEZ, *Eduardo, Capacitación por competencias principios y métodos*, Edición 2009, pág. 78.
- EVANS, *James R. William M. Lindsay, Administración y Control de la Calidad*, Edición 2008 pág. 10.
- “Firma SP-Investigación y Estudios TSE”, Encuesta Realizada el 20 de diciembre 2009
- Boletín el Contador N°89, “Crédito Tributario” pág.8.
- “Ley de Régimen Tributario Interno”, Actualizada 2008, Art. 76.

ANEXO 1:

Universidad Politécnica Salesiana
Carrera de Administración de Empresas
ENCUESTA DIRIGIDA AL CONTRIBUYENTE

Objetivo:

Determinar la situación actual que presenta el área de capacitaciones tributarias dentro del SRI-REGIONAL PICHINCHA, y con dicha información proponer un plan de mejoramiento integral del área.

Agradecemos por su colaboración y por formar parte del plan de mejoramiento integral de esta área.

Datos Informativos:

Es persona Natural ()
Es Persona Natural Contribuyente Especial ()
Es Sociedad ()

Instrucciones:

- Marque con una **X** a las siguientes preguntas:

1. ¿A través de que medio se entero de las clases de capacitación que ofrece el SRI?

a. Radio ()
b. Televisión ()
c. Prensa Escrita ()
d. Amigos o Familiares ()
e. Otras Instituciones (Secap, Cámara de Comercio, Colegios) ()

2. ¿Cómo calificaría usted? ¿La atención que le da el personal del área de capacitaciones tributarias?

a. Excelente ()
b. Buena ()
c. Regular ()
d. Mala ()

3. La calidad de información que le proporciona el personal del área de capacitaciones tributarias, ¿Cómo lo considera?

a. Clara ()
b. Completa ()
c. Concisa ()
d. Pésima ()

4. ¿Escoja cuál de estos requisitos son los correctos para recibir una capacitación tributaria?

a. Dos fotos tamaño carnet ()
b. Partida de nacimiento ()

- c. Copia de la cédula de identidad ()
- d. Copia de servicio básico ()
- 5. ¿Enumere del 1 al 8 para indicar cuál de los siguientes temas de capacitaciones tributarios son de su mayor interés siendo 1 el de mayor importancia?**
1. Introducción a la tributación ()
2. Teoría de RUC ()
3. El Presupuesto General del Estado ()
4. Teoría sobre el Imp. A la Renta ()
5. Declaraciones por Internet ()
6. Comprobantes de Venta ()
7. Teoría de la Obligaciones Tributarias ()
8. Ejercicios Prácticos y llenada de Formularios ()
- 6. ¿Por qué optaría recibir estas capacitaciones tributarias?**
- a. Actualización ()
- b. Aumentar conocimiento profesional ()
- c. Poner en práctica en sus obligaciones con el SRI ()
- d. Conocer la cultura tributaria ()
- 7. ¿Con qué frecuencia realiza sus consultas tributarias en la página del SRI?**
- a. Diariamente ()
- b. Dos veces por semana ()
- c. Una vez al mes ()
- d. Ninguna ()
- 8. ¿Qué materiales didácticos le gustaría utilizar al momento de recibir una capacitación tributaria?**
- a. Folletos ()
- b. Trípticos ()
- c. Hojas de ejercicios prácticos. ()
- 9. ¿En cuál de estos lugares se brindan las capacitaciones tributarias que ofrece el SRI?**
- Centro de Estudios del Comercio Rumipamba E2-192 y Av. República Esq. ()
- Centro de Exposiciones Quito Amazonas N° 34-332 y Atahualpa ()
- Edificio Río Amazonas Av. Amazonas y Roca, PB sala de Copropietarios. ()
- Colegio de Contadores Públicos de Pichincha Iñaquito N37-219 Y Villa lengua ()
- 10. ¿Estaría usted dispuesto a recomendar este servicio que ofrece el Área de Capacitaciones del SRI?**
- Si ()
- No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2:

Universidad Politécnica Salesiana Carrera de Administración de Empresas

ENCUESTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES

Objetivo:

Determinar la situación actual que presenta el área de capacitaciones tributarias dentro del SRI-REGIONAL PICHINCHA, y con dicha información proponer un plan de mejoramiento integral del área.

Agradecemos por su colaboración y por formar parte del plan de mejoramiento integral de esta área tributaria.

Datos Informativos:

Estudiantes de Escuela.

Séptimos de Básica ()

Sextos de Básica ()

Estudiantes de Colegios

Colegio Particular ()

Colegio Fiscal ()

Colegio Municipal ()

Instrucciones:

- Marque con una **X** las siguientes preguntas:

1. ¿Por qué escogiste recibir las capacitaciones tributarias que ofrece el SRI?

a. Conocer los Impuestos de tu país. ()

b. Ayudar a tus familiares. ()

c. Aumentar tus conocimientos contables ()

2. ¿Crees que las clases que les dan los funcionarios son?

a. Participativas ()

b. Interesantes ()

c. Agradable ()

d. Aburrido ()

3. ¿Consideras que el contenido del libro de tributación que te fue entregado al inicio de la capacitación es?

a. Fácil de Entender ()

b. Contenido Interesante ()

c. Confuso ()

d. Útil ()

4. Consideras que las explicaciones de tu Profesor son:

a. Claras ()

b. Comprensibles ()

c. Confusas ()

5. Cuál de estas metodologías realiza tu profesor en clases:

- a. Exposiciones en grupo ()
- b. Dramatización de algún tema ()
- c. Talleres en grupo ()
- d. Concursos en equipos ()

6. ¿Qué materiales didácticos te gustaría utilizar para que la clase sea más dinámica?

- a. Folletos ()
- b. Trípticos ()
- c. Hojas de ejercicios prácticos ()

7. ¿Cree usted que el profesor es?

- a. Ordenado ()
- b. Desordenado ()
- c. Impuntual ()
- d. Puntual ()
- e. Amable ()

8. ¿Consideras que tu Profesor?:

- a. Esta totalmente capacitado para dar las clases. ()
- b. Incrementa tus conocimientos. ()
- c. Crea un ambiente de participación entre los estudiantes. ()
- d. Revisa las tareas enviadas a la casa ()

9. ¿Enumere del 1 al 8 para indicar cuál de los siguientes temas de capacitaciones tributarios que se encuentran en tu libro consideras importante; siendo 1 el de mayor importancia?

- 1. Introducción a la tributación ()
- 2. Teoría de RUC ()
- 3. El Presupuesto General del Estado ()
- 4. Teoría sobre el Imp. A la Renta ()
- 5. Declaraciones por Internet ()
- 6. Comprobantes de Venta ()
- 7. Teoría de la Obligaciones Tributarias ()
- 8. Ejercicios Prácticos y llenada de Formularios ()

10 ¿Cómo calificaría usted? ¿La atención que le da el funcionario del área de capacitaciones tributarias del SRI al momento de recibir sus clases?

- Excelente ()
- Buena ()
- Regular ()
- Mala ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3:

Universidad Politécnica Salesiana
Carrera de Administración de Empresas
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL

Objetivo:

Determinar la situación actual que presenta la unidad de capacitaciones tributarias dentro del SRI-REGIONAL PICHINCHA, y con dicha información proponer un plan de mejoramiento integral del área.

Agradecemos por su colaboración y por formar parte del plan de mejoramiento integral de esta área tributaria.

Datos Informativos:

Sexo: M _____ F _____

Cargo: _____

Área: _____

Instrucciones:

- Marque con una *X* las siguientes preguntas:

Planificación Tributaria:

1. Conoce y Aplica en su lugar de trabajo los conceptos de:

- a. Planificación ()
- b. Misión ()
- c. Visión ()
- d. Valores ()
- e. Políticas ()
- f. Estrategias ()
- g. Ninguno ()

2. ¿Cada cuánto tiempo planifica antes de impartir las clases de capacitación tributaria?

- a. Diario ()
- b. Mensual ()
- c. Trimestral ()
- d. Cada año ()
- e. Ninguno ()

3. ¿Planifican capacitaciones para los funcionarios?

- a. De otras áreas ()
- b. De la misma área ()
- c. Ninguna ()

4. ¿Enumere del 1 al 5 para indicar cuál de este grupo de valores le parece importante que se debe aplicar, siendo 1 el más importante?

- 1. Liderazgo ()
- 2. Compromiso ()
- 3. Honestidad ()
- 4. Responsabilidad ()
- 5. Respeto ()

Organización

5. ¿Cuáles cree usted que son las debilidades del Área?

- a. Falta de destreza del personal. ()
- b. Falta de Capacitación. ()
- c. Falta de Recursos. ()
- d. Poca Organización. ()
- e. No cuenta con el personal ()

6. ¿Conoce y Aplica en su trabajo los Procesos para capacitar a futuros participantes?

- a. Siempre ()
- b. Casi Siempre ()

- c. Rara vez ()
- d. Nunca ()

7. ¿Conoce y Aplica sus funciones que le fueron asignadas?

- a. Siempre ()
- b. Casi Siempre ()
- c. Rara vez ()
- d. Nunca ()

8. El espacio físico en el cual desempeña su trabajo, lo considera:

- a. Agradable ()
- b. Poco Agradable ()
- c. Limitado ()

9. ¿Aplica algún instructivo, manual u otro documento como soporte para realizar sus funciones?

- a. Siempre ()
- b. Ocasionalmente ()
- c. Nunca ()

Dirección en el área de Capacitaciones

10. ¿Cómo considera el liderazgo que utiliza su jefe inmediato?

- a. Autocrático ()
- b. Democrático ()
- c. Liberal ()

11. ¿Con qué frecuencia es evaluado su desempeño por su jefe inmediato?

- a. Semanal ()
- b. Mensual ()
- c. Trimestral ()
- d. Semestral ()
- e. Anual ()

12. La comunicación que se establece entre el jefe y el personal es:

- a. Excelente ()
- b. Buena ()
- c. Regular ()
- d. Mala ()

Control de equipo y materiales

13. ¿Qué formatos físicos se utilizan para el control de los recursos?

- a. Hojas de control de los materiales ()
- b. Hojas de pedido de materiales a utilizar ()
- c. Formularios ()
- d. Evaluación de desempeño ()
- e. Ninguno ()

14. Los materiales que recibe el área de capacitaciones son controlados de forma:

- a. Permanente ()
- b. Esporádico ()
- c. Auto control ()

15. Los equipos informáticos que usted maneja en la institución, los considera:

- a. Buenos ()
- b. Malos ()
- c. Ineficientes ()

16. Los materiales utilizados para capacitar, los considera:

- a. Muy apropiado ()
- b. Medianamente ()
- c. Poco Apropiado ()

Evaluación Presupuestaria.

17. ¿Presenta usted informes de la ejecución de su trabajo?

- a. Semanal ()
- b. Mensual ()
- c. Trimestral ()
- d. No presenta informes ()

18. ¿Conoce y Aplica el presupuesto que le es asignado al área de capacitaciones?

- a. Conoce ()
- b. Desconoce ()
- c. No está informado ()

19. ¿El presupuesto de gastos y necesidades en el área de capacitaciones son cubiertas?

- a. Totalmente ()
- b. Parcialmente ()
- c. Ninguna ()

Capacidad Tecnológica

20. ¿Cómo considera los sistemas computarizados que usted utiliza en su área de trabajo?

- a. De fácil manejo ()
- b. Poco apropiado para el trabajo ()
- c. No apropiado para el trabajo ()

21. El sistema que maneja en la plataforma virtual vía internet, lo considera:

- a. De Fácil Manejo ()
- b. Muy lento al descargar los archivos ()
- c. La Página tiene Errores ()

Capacidad de Servicios

22. La cantidad de trabajo que tiene usted a su cargo, lo considera:

- a. Excesivo ()
- b. Normal ()
- c. Poco ()

23. La cantidad de contribuyentes que capacitan mensualmente solo en Pichincha son aproximadamente :

- a. Entre 1 a 2500 personas ()
- b. Entre 2501 a 5000 personas ()
- c. Más personas ()

24. ¿Cómo califica usted el servicio que brinda a sus clientes?

- a. Muy Bueno ()
- b. Bueno ()
- c. Regular ()
- d. Malo ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 4:

Proceso De Capacitación Tributaria A Los Colegios (Terceros De Bachilleratos)

Inauguración del Programa de Capacitación



Exposición de lo Aprendido en la Casa Abierta



ANEXO 5:

Convenio Interinstitucional Ministerio De Educación – Sri Educación Y Capacitación
Tributaria 2009-2010



CONVENIO INTERINSTITUCIONAL MINISTERIO DE EDUCACIÓN – SRI
EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN TRIBUTARIA 2009 – 2010
ACTA DE RESULTADOS DEL CONCURSO INTERNO DE CONOCIMIENTOS

Cumpliendo con la planificación del Programa de Educación y Capacitación Tributaria 2009 – 2010 que mediante el convenio interinstitucional firmado entre el Servicio de Rentas Internas y el Ministerio de Educación, en el mes de abril del presente año se Desarrollará el Primer Concurso de Conocimientos Tributarios, donde participarán los estudiantes más destacados en representación de cada una de las Sedes del Programa.

Con la finalidad de contar con el alumno que representará a la Sede en el mes de abril, una de las actividades programadas para el día sábado 13 de marzo del año 2010, fecha programada para la Casa Abierta: es el "Concurso Interno de Conocimientos".

Una vez concluido el concurso queda como ganador y pasa a la final representando a la Sede SIMÓN BOLIVAR, el alumno:

Nombre del alumno: JOSELYN TOAPANTA Q.

Alumno del Colegio: SIMÓN BOLIVAR

Nombre Lic. Coordinador del Colegio: PIEDAD DE URQUIA

Nombre del Instructor: LINDA CASTILLO UCE UPS X SRI

El alumno se hace acreedor/a de una calculadora financiera FC-100 CASIO, presente otorgado por el Servicio de Rentas internas por la dedicación, esfuerzo y excelente desempeño tanto en el concurso como a lo largo del desarrollo de todo el programa.

Para constancia de la recepción del premio y registro del ganador firma el participante y los representantes:

Lic. Coordinador del Colegio

Nombre: Lc. Piedad de Urquia
Colegio: SIMÓN BOLIVAR

Participante ganador

Nombre: JOSELYN TOAPANTA

Coordinador del SRI

Nombre: MARCO NÚÑEZ

ANEXO 6:

Proceso De Capacitación A Los Contribuyentes (Personas Naturales, Contribuyentes Especiales Y Sociedades)



ANEXO 7:

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
Dirección Regional Pichincha
Solicitud De Capacitación Externa Dirigida A Contribuyentes
(Este Evento Al Igual Que Todos Los Trámites En El Sri Es Gratuito)

Quito a,.....

Señores

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Ciudad.-

De nuestra consideración

Por medio de la presente, a nombre de.....

solicito, se asigne una persona para dictar una conferencia de capacitación sobre los siguientes temas:

- | | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| RUC, Obligaciones Tributarias | <input type="checkbox"/> |
| Impuesto al Valor Agregado | <input type="checkbox"/> |
| Facturación | <input type="checkbox"/> |
| Impuesto a la Renta / Retenciones | <input type="checkbox"/> |
| Formularios | <input type="checkbox"/> |
| Declaraciones por Internet | <input type="checkbox"/> |
| Deducción de gastos Personales | <input type="checkbox"/> |
| Declaración patrimonial | <input type="checkbox"/> |
| Otro (especificar) | |

El lugar donde se llevará a cabo se encuentra ubicado en el sector de.....en las calles, y se realizará como fecha tentativa el díadel 2011 (previa confirmación telefónica) en el horario de lasa....., la misma que será dirigida a un grupo estimado de Personas pertenecientes a las áreas de

Atentamente

Nombre del organizador/a:

Teléfono y celular :

Fax :

Correo Electrónico :

FIRMA:

Datos Adicionales

- | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| ¿Posee Proyector y computador? | Si <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| ¿Posee Pizarra ¿ | Si <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| Área con espacio suficiente. | Si <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |

NOTA: Se atenderá la solicitud si el número de participantes es igual o superior a 20.
El organizador debe coordinar la movilización del Funcionario/s (retiro y retorno).

ANEXO 8

Lista de escuelas y colegios partícipes de la cultura tributaria

Colegios	Total Estudiantes	Escuelas	Total Estudiantes
Consejo Provincial Pichincha	620	1ro de Mayo	76
Amazonas	307	Andina School	45
UNE	204	Cardenal de la Torre	187
Colegio Quito	170	Carlos Ponce	160
Gran Colombia	292	Ciudad de Ibarra	70
Simón Bolívar	445	10 de Agosto	255
La Providencia	128	12 de Octubre	200
Colegio Rumiñahui	394	Cristiano Iñaquito	178
Cumbaya	158	Enma Vaca	90
Inmaculada	193	Comil 10	400
Ligdano Chávez	271	Colg. Militar Eloy A.	450
Hipatia Cárdenas	199	Colg. Thomas M.	48
Andrade Marin	216	Otras Escuelas	1367
TOTAL	3583	TOTAL	3526

ANEXO 9:

Escalas De Remuneraciones Del Sector Público

Las escalas de remuneraciones mensuales unificadas son referentes de aplicación obligatoria para todas las instituciones, entidades, organismos y personas jurídicas.



GRUPO OCUPACIONAL	GRADO	RMU en USD
Servidor Público de Servicios 1	1	527
Servidor Público de Servicios 2	2	553
Servidor Público de Apoyo 1	3	585
Servidor Público de Apoyo 2	4	622
Servidor Público de Apoyo 3	5	675
Servidor Público de Apoyo 4	6	733
Servidor Público 1	7	817
Servidor Público 2	8	901
Servidor Público 3	9	986
Servidor Público 4	10	1.086
Servidor Público 5	11	1.212
Servidor Público 6	12	1.412
Servidor Público 7	13	1.676
Servidor Público 8	14	1.760
Servidor Público 9	15	2.034
Servidor Público 10	16	2.308
Servidor Público 11	17	2.472
Servidor Público 12	18	2.641
Servidor Público 13	19	2.967
Servidor Público 14	20	3.542

Art. 2.- De conformidad con el Oficio No. MIFIN-DM-2012-0050, de 27 de enero de 2012 del Ministerio de Finanzas, mediante el cual emite dictamen presupuestario favorable para la sustitución de los valores de la escala de remuneración mensual unificada antes señalada, el presente Acuerdo Ministerial regirá a partir del 1 de enero de 2012 y se aplicarán con los recursos institucionales, para lo cual de ser el caso esa Cartera de Estado efectuará las respectivas modificaciones presupuestarias.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito,

27 ENE 2012


Richard Espinosa Guzmán, B. A.
MINISTRO DE RELACIONES LABORALES



ANEXO 10:

Proforma Para La Construcción De Las Aulas

 <p align="center">WILSON CABASCANGO Arquitecto TELEF:0 8 6 3 2 2 3 9</p>	PROFORMA	000603-ARQ.CABASCANGO-2012
	LOCAL	CONSTRUCCIÓN DE AULAS EN EL SRI
	SITIO	CANTON Y PROVINCIA DE PICHINCHA
	CONTRATISTA	ARQ. WILSON CABASCANGO
	MONTO US\$	\$ 61.428,36

PROPIETARIO: SERVICIO DE DE RENTAS INTERNAS REGION PICHINCHA

SECTOR: PAÉZ Y RAMIREZ DAVALOS

PRESUPUESTO: CONSTRUCCIÓN Y REMODELACIÓN DE AULAS PARA CAPACITACIÓN

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO	
				UNITARIO	TOTAL
HORMIGÓN ARMADO					
0001	Limpieza manual del terreno	M2	160,00	\$ 1,02	\$ 163,20
0002	Replanteo manual para edificaciones	M2	160,00	\$ 1,36	\$ 217,60
0005	Desbanque y nivelación a mano	M3	160,00	\$ 6,20	\$ 992,00
0069	Cabado y fundición de plinto	M3	4,32	\$ 130,43	\$ 563,46
	Hormigón Simple "A" F'c=210Kg/cm2 fu	M3	12,96	\$ 55,00	\$ 712,80
	Cadenas de hormigón armado, fundido	ML	225,00	\$ 5,00	\$ 1.125,00
	Fundición de contra piso.	M2	140,00	\$ 10,00	\$ 1.400,00
	Fundición de columna	M3	3,48	\$ 350,00	\$ 1.218,00
ACABADOS					
	Pintura en Latex Interior y Exterior 2 m	M2	1119,24	\$ 3,80	\$ 4.253,11
	Accesorios de baño	UNIDAD	2,00	\$ 65,00	\$ 130,00
MANO DE OBRA					
	MO del Maestro Contratista por m2	M2	140,00	\$ 120,00	\$ 16.800,00
TOTAL PRESUPUESTO					\$ 61.428,36
SON: Secenta y un mil cuatrocientos veinte y ocho con 36/100.....					
					Dólares
ARQ. WILSON CABASCANGO Q. CAE.P.2856			PROPIETARIO		
APROBADO			REVISADO		

ANEXO 11:

Proforma Para La Adquisición De Equipos Informáticos

	GRUPO OMEGA		
DISTRIBUIDORA Y ENSAMBLAJE DE COMPUTADORAS			
Se realiza todo tipo de actualización en software, mantenimiento y eliminación de virus. Te diseñamos redes internas, páginas web, redes inalámbricas y mucho más.			
CC. Espiral: Amazonas y Washington TELEFONO: -098206809			
PROFORMA - 1242			
CLIENTE	Servicio de Rentas Internas		
Dirección:	Páez y Ramírez Dávalos		
TELEF	290-9333		
FECHA	29 DE FEBRERO DEL 2012	Vendedor	Jorge S.
RUC			
Ponemos a su disposición la siguiente proforma:			
Cantidad.	Descripción	P. UNIT	Valor T.
2	PROYECTOR EPSON S12 2600 LUM	\$ 610,00	\$ 1.220,00
48	COMPUTADOR BÁSICO PANTALLA, CPU DE 4 GB DE MEMORIA, 320 GB DE DISCO DURO 15, PULGADAS, TECLADO Y MAUSE	\$ 400,00	\$ 19.200,00
1	COPIADORA SHARP Copiadora, impresora Scanner	\$ 1.490,00	\$ 1.490,00
SON:	Veinte y un mil novecientos diez con 00/100	SUBTOTAL	\$ 19.562,50
		IVA 12 %	\$ 2.347,50
Grupo Omega	cliente	TOTAL	\$ 21.910,00

ANEXO 12:

Proforma Del Material Publicitario



**IMPRESA
RIERA**

Al este de la imprenta

TRABAJOS GARANTIZADOS EN OFFSET Y TIPOGRAFIA
 AGENDAS, DIRECTORIOS, CALENDARIOS PARED, ESCRITORIO etc.
 DIFÍCICOS, TRÍPTICOS, FLYERS, REVISTAS, LIBROS, FOLLETOS,
 PAPEL MEMBRETADO, TARJETAS PERSONALES, PORTA RETRATOS,
 INVITACIONES PARA TODA OCASION.

PROFORMA
Nº 0000230

RUC 0101028363001
Dirección: ANTEPARA E4-24 y LEÓN SECTOR SAN BLAS
 Junto a la plaza de toros BELMONTE * Telefs: 2950-526 * 2287-742
 E-mail: imprentariera@latinmail.com QUITO - ECUADOR

Trabajos a **FULL COLOR**
 CTO 46x32

Dia	Mes	Año
16	Mayo	2012

Sr.(a): Servicio de Reutas Internas

Dirección: _____ Movl: _____

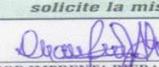
RUC/C.I.: _____ Teléfono: _____ Porta: _____

CANT.	DESCRIPCION	UNITARIO	TOTAL
10	Copografías 1.50 x 0.70	22	220
4000	Flyers full color bando / del interno		180
5000	Cuadernos pequeños postal full color Ways internas / color	0,35	1750
5000	Esferas con el logo. (Normal)	0,40	2000
5000	Llaveros sencillos.	0,65	3250
60	Resmas bando tamaño inica A4	4,60	276
NOTA: NO COBRAMOS IVA POR TENER CALIFICACION ARTESANAL			

IMPORTANTE: Pasado los 30 días de no retirar su trabajo, no nos responsabilizamos del mismo. Para retirar su trabajo, sírvase presentar esta Orden de Trabajo.
NOTA: Todo abono o cancelación hágalo con cheque exclusivamente a cargo de IMPRESA "RIERA" para ser reconocido legalmente por la Empresa.

IMPORTANTE

Este documento no es una FACTURA
 solicite la misma al recibir su trabajo.

<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: 8px;">  POR IMPRESA RIERA </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: 8px;">  FIRMA CLIENTE </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: 8px;"> TOTAL USD \$ </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: 8px;"> 7676.00 </div>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ANEXO 13:

Proforma De Muebles Escolares Para Las Aulas De Capacitación

MULTIFORMAS ARIZAGA CIA. LTDA.

Fabricamos toda clase de muebles en madera sobre medida escritorios, sillones, pupitres para colegios, sillas, etc.

Dirección: Don Bosco N829 entre León y Calixto
Telefax: 295-1760 / 258-6887

PROFORMA N° 000120

Cliente:	Servicio de Rentas Internas			
Dirección:	Páez y Ramírez Dávalos			
Ciudad:	Quito			
Vendedor:	Diego Sánchez			
	Descripción	Cantidad	P. Unitario	P. Total
	Mesas de escritorio para el estudiante	96	\$ 20,00	\$ 1.920,00
	Sillas para el estudiante	96	\$ 15,00	\$ 1.440,00
	Escritorio de Profesor	4	\$ 60,00	\$ 240,00
	Sillas de Profesor	4	\$ 40,00	\$ 160,00
	Perchero de madera de 2mts de alto	3	\$ 60,00	\$ 180,00
	Son: tres mil trescientos sesenta con 00/100.....		SUBTOTAL	\$ 3.940,00
 dólares		IVA 0%	\$ 3.940,00
	Documento no comercial, los valores pueden variar de acuerdo políticas de la empresa.		DESCUENTO	-
			TOTAL	\$ 3.940,00

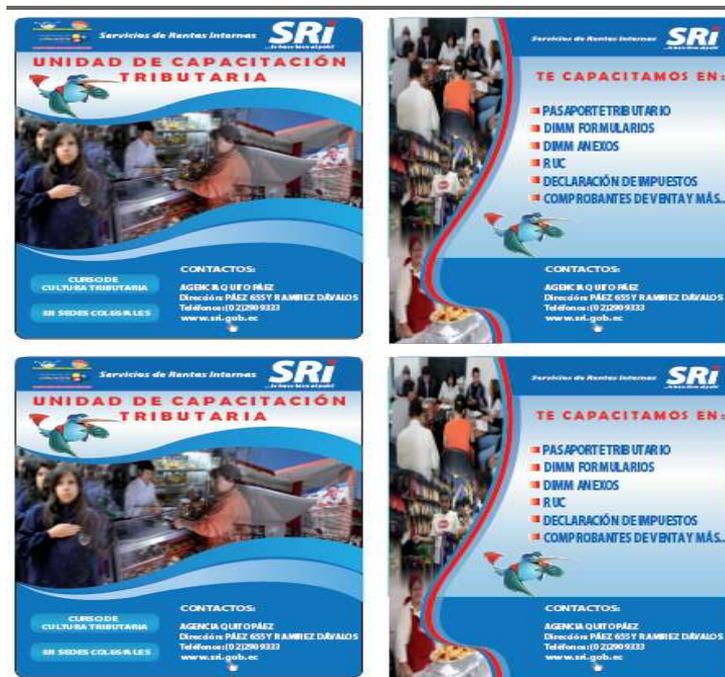
ANEXO 14:

MODELO DE LAS PANCARTAS Y LAS HOJAS VOLANTES

Diseño de las Pancartas Publicitarias



Diseños de las Hojas Volantes



ANEXO 15:

Cálculo De Sueldos Para El Nuevo Personal

No.	CARGO	SUELDO MENSUAL	SUELDO ANUAL	SUELDO 13	SUELDO 14	APORTE IESS 9.35%	VACACIONES	TOTAL MENSUAL RECIBIR	TOTAL ANUAL A RECIBIR
1	Asistente de Ventanilla	\$ 733,00	\$ 8.796,00	\$ 24,33	\$ 61,08	\$ 68,54	\$ 30,54	\$ 780,42	\$ 9.365,07
2	Asistente de Ventanilla	\$ 733,00	\$ 8.796,00	\$ 24,33	\$ 61,08	\$ 68,54	\$ 30,54	\$ 780,42	\$ 9.365,07
3	Asistente de Ventanilla	\$ 733,00	\$ 8.796,00	\$ 24,33	\$ 61,08	\$ 68,54	\$ 30,54	\$ 780,42	\$ 9.365,07
TOTAL		\$ 2.199,00	\$ 26.388,00	\$ 73,00	\$ 183,25	\$ 205,61	\$ 91,63	\$ 2.341,27	\$ 28.095,22

Elaborado por: La Autora.

ANEXO 16

Proforma Del Diseño De La Plataforma Virtual

	GRUPO OMEGA		
DISTRIBUIDORA Y ENSAMBLAJE DE COMPUTADORAS			
Se realiza todo tipo de actualización en software, mantenimiento y eliminación de virus. Te diseñamos redes internas, páginas web, redes inalámbricas y mucho más.			
CC. Espiral: Amazonas y Washington TELEFONO: -098206809			
PROFORMA - 1552			
CLIENTE	Servicio de Rentas Internas		
Dirección:	Páez y Ramírez Dávalos		
TELEF	290-9333		
FECHA	29 DE FEBRERO DEL 2012	Vendedor	Jorge S.
RUC			
Ponemos a su disposición la siguiente proforma:			
Cantidad.	Descripción	P. UNIT	Valor T.
1	Diseño de la plataforma virtual	\$ 650,00	\$ 650,00
	Creación de las Paginas Correos Electrónicos de red virtual Dominio Host Páginas con Animación Subida de archivos a la Red Fotos Y Textos		
1	Actualización y mantenimiento del software interno. Limpieza de redes, filtros, desfragmentación y reparación de los scripts.	\$ 250,00	\$ 250,00
	Incluye capacitación al personal.		
SON:	Novecientos 00/100.....dólares	SUBTOTAL	\$ 900,00
		IVA %	
Grupo Omega	cliente	TOTAL	\$ 900,00

ANEXO 17

Formato De La Acta De Recepción De Los Materiales A Los Pasantes.

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS ACTA DE RECEPCIÓN DE MATERIALES PARA LOS PASANTES INSTRUCTORES DE LA UNIDAD DE CAPACITACIÓN TRIBUTARIA						
MES:..... AÑO.....						
Fecha	Nombres	Universidad	Sede del Colegio	Señale los Materiales Recibidos	Autorizado por:	Firma
				<input type="radio"/> Borrador <input type="radio"/> Marcador <input type="radio"/> CDs. <input type="radio"/> Impresiones <input type="radio"/> Copias b/n.		
				<input type="radio"/> Borrador <input type="radio"/> Marcador <input type="radio"/> CDs. <input type="radio"/> Impresiones <input type="radio"/> Copias b/n.		
				<input type="radio"/> Borrador <input type="radio"/> Marcador <input type="radio"/> CDs. <input type="radio"/> Impresiones <input type="radio"/> Copias b/n.		

Elaborado por: La Autora.

ANEXO 18

Formulario N° 1 Del Municipio Metropolitano De Quito Para La Construcción De Obras Públicas



Secretaría de
Territorio, Hábitat
y Vivienda

MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
Aprobación de Planos Arquitectónicos

Formulario 1

TIPO DE PLANOS QUE SE REGISTRAN		FECHA:	
Nuevo	101	108	Uso(s) de la edificación
Modificatorio	102	107	Nombre del proyecto
Actualización/Reconocimiento de edificaciones	103	106	Zonificación según IRIM
Ampliatorios	104	105	
En Áreas Históricas	105		

IDENTIFICACIÓN DEL PREDIO Y DEL PROPIETARIO			
Nombre del propietario	201	C.C. / pasaporte:	202
Dirección del predio	203		
Parroquia/Barrío	204	Área del terreno	205 m2
N de predio	206	Clave Catastral	207

DATOS TÉCNICOS DEL PROYECTO				
Uso	N Unidades	m2 Área útil	Nº de Estacionamientos	N Estacionamientos de visitas
Viviendas	<65 m2	301	302	303
	> 65 <120 m2	304	305	306
	>120 m2	307	308	309
Bodegas para Viviendas, comercio u oficinas en planta baja	310	311		
Bodegas para Viviendas, comercio u oficinas en subsuelo	312	313	Bodegas no computables en subsuelo	m2
Comercios	314	315		
Oficinas	316	317		
Bodegas comerciales	318	319		
Industria	320	321		
Equipamiento	Pre-escolar y escolar	322	323	324
	Secundaria *	325	326	327
	Superior *	328	329	330
	Salud **	331	332	333
Equipamiento: cultural, bienestar, social, recreativo, deportes y religiosos	334	335		
Otros (especificar)	336	337		
Área Útil PB	338	Área no computable m2	339	Cos PB %
Área Útil Total	340		341	Cos Total %
Construcción Total (Área Bruta)	342			

ÁREAS COMUNALES (m2) (para proyectos a ser declarados en PH)				Áreas para Ampliaciones (m2)	
Datos del proyecto propuesto			Construidas	Abiertas	
No pisos	401	Sala comunal	402		Área útil total amp
Alfara total	403	Guardiana/ Viv del conserje	404		Área comunal construida amp
Retiro Frontal	405	Cuarto de basura	406		Área comunal amp
Lateral Izquierdo	407	Oficina de Administración	408		Área de vías interiores amp
Lateral Derecho	409	Áreas recreativas	410		Área total Bruta amp
Posterior	411	Áreas de vías interiores (solo conjuntos)	412		Área útil PB amp
Subsuelos	413	Circulación peatonal	414		COS PB % amp
Área de carga y descarga	415	Circulación vehicular	416		COS TOTAL % amp
		Refinos de construcción	417		
		Terrazas accesibles	418		
		Otras áreas	419		
		Áreas totales comunales	420		

REQUISITOS						
Requisitos generales			Requisitos Legales			
Requisitos generales	si	no	Documentos	Notaría	Fecha	
copias de Ciudadanía o copia pasaporte	501		Escritura del Inmueble	507		
copias impresas de planos y CD con archivos digitales	502		Autorización Notarizada de copropietarios (en caso PH)	508		
otro	503		Otro:	509		
Requisitos Técnicos	Documento/ Informe	Nº	fecha	Otro:	510	
	IRM	504		Otro:	511	
	Copiacomprobante de pago de Impuesto predial	505		Otro:	512	
	Otro:	506		Planos a escanear (1 juego)		N de láminas
	Otro:	508		Arquitectónicos	513	Formato

El abajo firmante ha solicitado se considere el Registro de Planos Arquitectónicos:		El abajo firmante declara que el presente proyecto de Arquitectura cumple con las Leyes, Ordenanzas y normas municipales vigentes, establecidas en el DMQ	
Firma del propietario		Firma del profesional responsable	
Nombre del propietario	601	Nombre del profesional responsable	602
C.C. / pasaporte:	603	C.C. / pasaporte:	607
Dirección domiciliar actual	604	Cert. CONESUP	608
Teléfono	605	Lic. Municipal	609
E-mail	606	Teléfono	610
		E-mail	611
Reservado para el MDMQ		OBSERVACIONES:	
N de registro	612		
Fecha de recepción	613		

Si los datos consignados en el presente documento son erróneos, falsos, acarrearán la anulación de la correspondiente aprobación y en caso de que incurrieren en dolo a la finalización de las acciones civiles y penales a los que hubiere lugar.

ANEXO 19

Requisitos Para La Aprobación De Los Planos Arquitectónicos

OCAPITULO IV

DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN PARA EDIFICAR

TITULO I

DE LA APROBACIÓN DE PLANOS ARQUITECTÓNICOS

Art.24.- Requisitos para la obtención de planos arquitectónicos de proyectos nuevos

Requisitos generales:

Formulario solicitado la aprobación del proyecto que deberá estar suscrito por el los propietarios o representante legal y por el profesional arquitecto o ingeniero civil graduado antes del 18 de octubre del 1966 que hará constar, el número de registro del CONESUP y deberá contener la información del proyecto arquitectónico y sus; anexos, los mismos que deberán ajustarse a la verdad y cumplir con la normativa vigente sobre la materia.

- Copia de la cédula de ciudadanía del propietario o del pasaporte en caso de ser extranjero
- Informe de regulación metropolitana IRM
- Consentimiento notariado del HOPI de propietarios en caso de copropiedad
- Escritura de adquisición del inmueble inscrita en el registro de la propiedad.
- Presentar documento de cancelación del pago del impuesto predial del año en curso
- Tres copias de los planos y un CD con los archivos digitales de lectura (pdf) que contenga toda la información constante en los planos impresos de la propuesta arquitectónica de conformidad con las especificaciones técnicas constantes en las ordenanzas de las Normas de Arquitectura y Urbanismo y del Régimen del Suelo y otras leyes vinculadas; los cuadros de datos deberán incluir en el CD en formato de hoja de cálculo.

a) PROYECTOS CON USO DIFERENTE AL PRINCIPAL ASIGNADO EN EL IRM

Informe de compatibilidad de uso de suelo

- b) En los proyectos arquitectónicos de restauración, rehabilitación, reconstrucción y obra nueva en áreas patrimoniales y predios inventariados, se presentará los documentos establecidos en la ordenanza de áreas Patrimoniales.
- c) Para toda edificación de más de cuatro pisos o que albergue a más de 25 personas o proyectos destinados a: industriales, comercios, administración pública o privada con concentración de público, salud, educación, culto, almacenamiento de expendio de combustible, depósito y expendio de explosivos y gas licuado de petróleo, se deberá adjuntar el Informe del Cuerpo Metropolitano de Bomberos.
- d) En proyectos ubicados en áreas con uso R1, R2 y R3 con 5000m² o más de Construcción, se anexará:
 - Memoria técnica de la obra o actividad proyectada con su ubicación, superficie requerida, fases de construcción;

ANEXO 20

Objetivos, Metas Y Políticas Que Establece La Constitución En El Régimen Del Buen Vivir

	Objetivo 1: Auspiciar la igualdad, cohesión e integración social y territorial en la diversidad		Objetivo 2: Mejorar las capacidades y potencialidades de la ciudadanía
Objetivo 3: Mejorar la calidad de vida de la población		Objetivo 4: Garantizar los derechos de la naturaleza y promover un ambiente sano y sustentable	
	Objetivo 5: Garantizar la soberanía y la paz, e impulsar la inserción estratégica en el mundo y la integración latinoamericana		Objetivo 6: Garantizar el trabajo estable, justo y digno en su diversidad de formas
Objetivo 7: Construir y fortalecer espacios públicos, interculturales y de encuentro común		Objetivo 8: Afirmar y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad	
	Objetivo 9: Garantizar la vigencia de los derechos y la justicia		Objetivo 10: Garantizar el acceso a la participación pública y política
Objetivo 11: Establecer un sistema económico social, solidario y sostenible		Objetivo 12: Construir un Estado democrático para el Buen Vivir	

Fuente: Plan Nacional para el Buen Vivir

Elaborado por: SEMPLADES

ANEXO 21

Metodología De La SEMPLADES Para Presentar El Perfil Del Proyecto



República del Ecuador



FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE PERFILES DE PROYECTOS

1. Nombre del proyecto
2. Localización geográfica
3. Análisis de la situación actual (diagnóstico)
4. Antecedentes
5. Justificación
6. Proyectos relacionados y / o complementarios
7. Objetivos
8. Metas
9. Actividades
10. Cronograma valorado de actividades
11. Duración del proyecto y vida útil
12. Beneficiarios
13. Indicadores de resultados alcanzados: cualitativos y cuantitativos
14. Impacto ambiental
15. Autogestión y sostenibilidad
16. Marco institucional
17. Financiamiento del proyecto
18. Anexos