



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

SEDE  
ESMERALDAS

## Dirección de Investigación y Posgrados

ANÁLISIS DE PREVENTIVAS DE CLAUSURA NOTIFICADAS  
ELECTRÓNICAMENTE AL TIPO DE CONTRIBUYENTE PERSONA  
NATURAL DEL CANTÓN ESMERALDAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Análisis de procesos

Tesis de grado previo a la obtención del título de Magíster en  
Administración de Empresas, Mención Planeación

AUTOR: Ing. María de Lourdes Rojas Ramírez

ASESOR: Mgt. José Luis Vergara

Esmeraldas, mayo, 2017

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grados de la PUCESE previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas, Mención Planeación.

## TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Análisis de preventivas de clausura notificadas electrónicamente al tipo de contribuyente persona natural del cantón Esmeraldas

Ing. María de Lourdes Rojas Ramírez

Mgt. José Luis Vergara Torres  
**DIRECTOR DE TESIS**

f. \_\_\_\_\_

Mgt. María de Lourdes Solís Murillo  
**LECTOR 1**

f. \_\_\_\_\_

Mgt. Orlin Álava Chila  
**LECTOR 2**

f. \_\_\_\_\_

Mgt. Mercedes Sarrade Peláez  
**COORDINADORA DE POSGRADO**

f. \_\_\_\_\_

Mgt. Maritza Demera Mejía  
**SECRETARIA GENERAL PUCE ESMERALDAS**

f. \_\_\_\_\_

Ecuador, Esmeraldas, mayo, 2017

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Yo, María de Lourdes Rojas Ramírez portadora de la cédula de ciudadanía No. 091977468-7 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo a la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas, Mención Planeación son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

**María de Lourdes Rojas Ramírez**

**C.I. 091977468-7**

## CERTIFICACIÓN

Yo, José Luis Vergara Torres, Docente de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, como Director de la Tesis Análisis de preventivas de clausura notificadas electrónicamente al tipo de contribuyente persona natural del cantón Esmeraldas, ***certifico haber incorporado las sugerencias del Tribunal al trabajo de Grado.***

f. \_\_\_\_\_

Mgt. José Luis Vergara Torres

DIRECTOR DE TESIS

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo principalmente a mis padres y familia, pilar fundamental de mi vida, por la confianza, fuerza, dedicación y ánimo depositados en mí para alcanzar cada meta que me he trazado en la vida.

A Ricardo, mi compañero de vida por el apoyo brindado, por los fines de semana restados, por el apoyo incondicional.

A mis amigos y compañeros de trabajo, por el empoderamiento que despliegan día a día y que me empuja a crecer profesionalmente.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, fuente de todo conocimiento y sabiduría, por todas las bendiciones recibidas y por todas las metas que me ha permitido cumplir.

A quienes forman parte de la dirección de postgrado, a mi director de tesis, maestros y al personal de las áreas administrativas de la PUCESE.

A mis amigos y compañeros de maestría, que hicieron de las aulas de estudio un lugar divertido de aprendizaje e intercambio de experiencias.

## Resumen

La calidad del servicio que se brinda en el sector público tanto a usuarios internos como externos, está alineada al grado de satisfacción que tenga una persona por la forma en que es tratada en la institución para la cual trabaja. La presente investigación pretende mostrar la efectividad de la herramienta “Notificación Electrónica”, analizando el cumplimiento de los contribuyentes omisos persona natural del cantón Esmeraldas que han sido controlados en el primer semestre de 2014, a través de preventivas de clausura notificadas electrónicamente, así como para identificar puntos débiles en la implementación de ésta moderna herramienta. Para el análisis se llevó a cabo una investigación no experimental, realizada bajo los métodos deductivo y de análisis y síntesis, para lo cual se aplicaron entrevistas y encuestas como instrumentos de investigación, estas últimas fueron dirigidas a los contribuyentes omisos que fueron notificados con preventivas de clausura durante el primer semestre de 2014, la información recopilada permitió determinar que falta difusión en la implementación de la herramienta notificación electrónica en la Dirección Provincial de Esmeraldas del Servicio de Rentas Internas, así como evidenciar comportamientos positivos y negativos de los contribuyentes persona natural del cantón Esmeraldas que permitirán establecer estrategias de inducción y control tributario acorde al tipo de contribuyente, edad, sector y actividad económica. Las entrevistas que fueron dirigidas a los servidores inmersos en los procesos de control tributario y asistencia presencial al contribuyente arrojaron datos relevantes respecto al nivel de conocimiento, revisión de indicadores y percepción de la herramienta notificación electrónica, derivando una inmediata unificación de procedimientos que permita brindar información oportuna y precisa a los contribuyentes.

**Palabras claves:** Notificación electrónica – preventiva de clausura – acuerdo de responsabilidad – deberes formales – normativa – implementación.

## **Abstract**

The quality of the service provided in the public sector to both internal and external users, is aligned with the degree of satisfaction that a person has because of the way he is treated in the institution for which he works. The present research aims to show the effectiveness of the "Electronic Notification" tool, analyzing the compliance of the taxpayers omissions natural person of the Esmeraldas canton that have been controlled in the first half of 2014, through electronically notified closure preventives, as well as Identify weak points in the implementation of this modern tool. For the analysis a non-experimental investigation was carried out, carried out under the deductive and analysis and synthesis methods, for which interviews and surveys were applied as research instruments, the latter were addressed to the omissive taxpayers who were notified with preventive measures During the first half of 2014, the information gathered revealed that there is a lack of dissemination in the implementation of the electronic notification tool in the Provincial Direction of Esmeraldas of the Internal Revenue Service, as well as evidence of positive and negative behaviors of natural person taxpayers in the canton Emeralds that will allow to establish strategies of induction and tax control according to the type of taxpayer, age, sector and economic activity. The interviews that were directed to the servers immersed in the processes of tax control and attendance to the taxpayer provided relevant data regarding the level of knowledge, review of indicators and perception of the electronic notification tool, resulting in an immediate unification of procedures that allow to provide information Timely and accurate to taxpayers.

**Keywords:** Electronic notification - closure preventive - liability agreement - formal duties - normative – implementation.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Hoja de aprobación	v
Declaración de autenticidad y responsabilidad	vi
Certificación	vii
Agradecimiento	viii
Resumen	ix
Abstract	x

### CAPÍTULO 1

1.1	Introducción	1
1.2	Justificación	3
1.3	Marco teórico de la investigación	4
1.3.1	Antecedentes del Estudio	4
1.4	Fundamentación teórico conceptual	6
1.4.1	Getión por procesos en la Administración pública	9
1.4.2	Facultades de la Administración Tributaria	15
1.4.3	Deberes formales	16
1.4.4	Persona natural	17
1.4.5	Clausura	18
1.4.5.1	Procedimiento de clausura	19
1.4.7	Notificación electrónica	20
1.4.8	Iniciativa de la notificación electrónica	20
1.4.8.1	Firma electrónica	22
1.5	Fundamentación legal	22
1.6	Objetivos	26
1.6.1	Objetivo general	26
1.6.2	Objetivos específicos	26

### CAPÍTULO 2

	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	28
2.1	Métodos y tipo de investigación	28
2.2	Diseño de la investigación	29

2.3	Fuentes de información científica _____	29
2.4	Reglamentos y norma éticas _____	30
2.5	Universo y muestra _____	31
2.6	Procedimientos aplicados _____	32

### CAPÍTULO 3

	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS _____	33
3.1	Resultados de entrevistas realizadas a servidores _____	33
3.2	Resultados de encuestas realizadas a contribuyentes _____	35
3.2.1	Descripción de la muestra _____	35
3.2.2	Análisis y descripción de los resultados _____	36

### CAPÍTULO 4

	CONCLUSIONES Y PROPUESTA _____	49
4.1	Discusión _____	49
4.2	Conclusiones _____	51
4.3	Propuesta _____	52
4.3.1	Descripción del documento _____	52
4.3.2	Alcance _____	52
4.3.3	Responsabilidades _____	52
4.3.4	Objetivo _____	53
4.3.5	Justificación _____	53
4.3.6	Perfil de la propuesta _____	54
	REFERENCIAS _____	55
	ANEXOS _____	57

# **CAPÍTULO 1**

## **1.1 Introducción**

El Ecuador es un país con miras al crecimiento y al desarrollo social, económico y administrativo. Desde el año 1997 se creó el Servicio de Rentas Internas (SRI), que nace con la responsabilidad de involucrar a la sociedad ecuatoriana en los procesos administrativos. Desde este momento, el Ecuador empieza una nueva historia tributaria, plasmada de igualdad y de compromiso de los ciudadanos con el Estado, surge la necesidad de la cultura de la tributación como una forma de progreso nacional. (Revista Gestión\_Edición 200, 2013)

El SRI nace y crece, mejorando incansablemente el servicio, capacitación y asistencia al contribuyente. Se formaron agencias y se ofrecieron nuevos productos en las distintas ciudades del país, a fin de acercar los servicios tributarios a los ciudadanos. (Servicio de Rentas Internas\_Ley Creación, 1997)

Alineado al Plan Nacional del Buen Vivir (Presidencia de la República\_PNBV, 2009) y Plan Estratégico Institucional (Servicio de Rentas Internas\_Plan Estratégico, 2007), en noviembre de 2013 el Servicio de Rentas Internas implementó la herramienta de comunicación en línea denominada notificación electrónica, mediante la cual los contribuyentes reciben información sobre normas y procedimientos tributarios, recordatorios sobre vencimientos de obligaciones, respuesta a trámites ingresados y notificaciones de documentos emitidos por la Administración Tributaria directamente en el buzón del Portal de la página web del SRI, al que accederán al momento de solicitar la creación de la clave para uso del portal, buzón disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. (Servicios en Línea\_Servicio de Rentas Internas, 2013)

La Dirección Provincial de Esmeraldas del Servicio de Rentas Internas dio inicio a la notificación electrónica a partir de enero 2014, controlando a los contribuyentes omisos a través de documentos preventivos de sanción, de conformidad con las disposiciones constitucionales y con lo establecido en el literal b) de la Disposición General Séptima de la Ley para la Reforma de las Finanzas Públicas. (Disposición General Séptima para la Reforma de las Finanzas Públicas, 1999)

El estudio propuesto busca medir la efectividad de la herramienta notificación electrónica, analizando el cumplimiento de los contribuyentes omisos persona natural del cantón Esmeraldas que han sido controlados en el primer semestre de 2014, a través de preventivas de clausura notificadas electrónicamente.

Las notificaciones electrónicas tributarias cumplen las mismas funciones que las notificaciones practicadas por otros medios, aunque presentan alguna especialidad en cuanto a su régimen jurídico, como, por ejemplo, en materia de rechazo. Ahora bien, la utilización de medios electrónicos en este ámbito, en comparación con el resto de medios de notificación, presenta numerosas ventajas en especial para la Administración, dado que facilita y agiliza la práctica de las notificaciones, de forma que no sólo dota de mayor eficacia al funcionamiento de la Administración y a la comunicación con el obligado tributario, sino que también permite un mayor control en la práctica de las notificaciones que puede ayudar a minorar la gran conflictividad existente en este ámbito. Así, no hay que olvidar que son muchos los actos que se deben notificar a numerosos obligados tributarios en un sistema de gestión en masa y en poco tiempo. Además, supone una mayor comodidad y flexibilidad, así como un menor coste no sólo de tiempo sino también de recursos de todo tipo económico, humano y material, sobre todo de papel.

La práctica de las notificaciones tributarias por medios electrónicos requiere, como norma general, que el obligado tributario haya señalado este medio

concreto de notificación (bien indicándolo o bien consintiéndolo a propuesta del correspondiente órgano administrativo).

No obstante, con carácter general, para el obligado tributario el sistema de notificaciones electrónicas puede resultar poco atractivo, porque se ve obligado a consultarla de forma habitual. Ahora bien, en línea con la obligatoriedad de la presentación telemática de algunas declaraciones tributarias, se prevé la obligatoriedad de la práctica de notificaciones por vía electrónica, a través de dirección electrónica habilitada, en determinados supuestos y para determinados sujetos. Se trata, en principio, de una medida positiva para la eficacia de la Administración Tributaria y que supondrá un impulso para la práctica de las notificaciones tributarias por medios electrónicos.

## **1.2 Justificación**

El proceso de Notificación Electrónica, por ser una herramienta moderna, implementada por la Administración Tributaria en cumplimiento de las políticas del Gobierno Nacional referentes al ahorro de recursos y simplicidad administrativa, y que en uso de las facultades conferidas por ley busca prevenir al contribuyente omiso previo a la imposición de la sanción de clausura; se necesita verificar su efectividad como mecanismo controlador, de fácil accesibilidad y utilización.

En el ámbito tributario, en línea con la obligatoriedad de la presentación telemática de algunas declaraciones (cuestión en la que la Administración Tributaria ha sido pionera), se prevé la obligatoriedad de la práctica de notificaciones por vía electrónica en determinados supuestos y para determinados sujetos, a través de la dirección electrónica habilitada. Se trata, en principio, de una medida positiva para la eficacia de la Administración, que pretende agilizar los trámites administrativos y ahorrar costes; si bien es preciso analizar con detalle si la regulación de esta materia

se rodea de las suficientes garantías jurídicas para no lesionar los derechos de los obligados tributarios.

El tema propuesto de la presente investigación busca medir la efectividad, difusión y utilización de la herramienta NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA, implementada por la Administración Tributaria desde finales de 2013, política enmarcada en el Plan Nacional del Buen Vivir y Plan estratégico institucional, siendo su utilización de aplicación obligatoria; en busca del establecimiento de estrategias de control encaminadas al cumplimiento voluntario del contribuyente y el planteamiento de mecanismos para la reducción de brechas de presentación y veracidad, disminuyendo la carga operativa en la gestión sancionadora y de control de la Dirección Provincial de Esmeraldas del Servicio de Rentas Internas.

### **1.3 Marco teórico de la investigación**

#### **1.3.1 Antecedentes del estudio**

El SRI fue creado mediante Ley 41, publicada en el Registro Oficial 206 del 2 de diciembre de 1997 (Servicio de Rentas Internas\_Ley de Creación, 1997). Es una Entidad técnica, autónoma, con personería jurídica de derecho público, patrimonio y fondos propios, jurisdicción nacional y sede en la ciudad de Quito. Tiene la responsabilidad de recaudar los tributos internos establecidos por Ley mediante la aplicación de la normativa vigente. Su finalidad es la de consolidar la cultura tributaria en el país a efectos de incrementar sostenidamente el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.

El incumplimiento tributario es uno de los principales fenómenos que afecta a la recaudación fiscal ya que produce insuficiencia de los recursos que se requiere para satisfacer las necesidades colectivas, causando un efecto dañino para la sociedad.

La Administración Tributaria en su intento de mejorar el cumplimiento de las obligaciones tributarias ha puesto en práctica una serie de medidas, en unos casos incentivadoras y en otros represoras. Entre el abanico de medidas ejecutadas por el SRI, una que por sus peculiares connotaciones, merece mención especial es la implementación de la herramienta notificación electrónica que empezó desde finales del año 2013.

En Ecuador no existe un estudio realizado por la Administración Tributaria sobre este tema de análisis, por este motivo se ha planteado este tópico con el objetivo de investigar y analizar incidencias en la implementación de la notificación electrónica con contribuyentes que incumplen con sus obligaciones tributarias, herramienta de comunicación en línea que permite el incremento en el ámbito de aplicación de la Administración Tributaria en cumplimiento de las políticas del Gobierno Nacional referentes al ahorro de recursos y simplicidad administrativa, y que en uso de las facultades conferidas por ley busca prevenir al contribuyente omiso previo a la imposición de la sanción de clausura.

Las Administraciones Tributarias de países como Argentina, España, Uruguay, Chile, entre otros, ponen mayor atención al tema del control fiscal y llegan a realizar análisis útiles para la toma de decisiones de gran importancia que han permitido romper paradigmas e incrementar de manera significativa el control tributario en sus respectivos territorios.

Argentina es uno de los pocos países que regionalmente ha realizado una investigación similar a este estudio obteniendo datos y resultados importantes para la toma de decisiones tributarias.

Otro país que tiene mayor control tributario y una amplia información del perfil de los contribuyentes es España, la cual cuenta con un departamento de sociología tributaria logrando gracias a estudios previos una técnica más simple de recaudación de impuestos, de esta manera conseguir que los

contribuyentes sigan cumpliendo con sus obligaciones y creando una nueva cultura tributaria en el país.

El Servicio de Administración Tributaria (SAT) de México estableció un nuevo esquema para efectuar la recaudación de impuestos elaborando un programa integral que permite extender el ámbito de control tributario, este mecanismo logró determinar los factores y niveles de riesgos del contribuyente en los diferentes procesos de la Administración Tributaria. (Investigación y Cooperación Internacional, 2016)

En Ecuador, desde el 2009 el SRI desarrolla pruebas pilotos para la implementación de la notificación electrónica, entrando en funcionamiento con el aplicativo de gestión de documentos en el cual se gestionan las devoluciones de renta a personas naturales por pagos indebidos y en exceso al realizar su solicitud por internet.

A mediados del 2012 se realiza un nuevo requerimiento para trabajar en el desarrollo de una nueva herramienta que cumpla con todas las expectativas de la Administración y se crea el aplicativo de firma electrónica que interactúa con varios aplicativos de la Administración, entre estos, el sistema nacional de controles extensivos, sistema de carga y notificación masiva que propicia el fortalecimiento del control fiscalizador.

#### **1.4 Fundamentación teórico conceptual**

La selección del contribuyente a fiscalizar adquiere gran importancia para aquellas Administraciones que poseen recursos limitados y un alto grado de incumplimiento de las obligaciones impositivas, por cuanto les permite reducir la brecha existente entre los impuestos declarados y transferidos al fisco y respectivamente devengados y por otra parte se orienta a la fiscalización, proporcionándole referencias que facilitan la investigación.

La Administración Tributaria debe fijar los criterios de selección de acuerdo a sus propios objetivos, los que pueden ser orientados a incrementar la recaudación, aplicar la ley de forma imparcial y objetiva, estimular el cumplimiento voluntario, mejorar la relación costo - beneficio, entre otros.

En este contexto, para el SRI el desarrollo e implementación de la herramienta de comunicación en línea donde los contribuyentes reciben de manera electrónica, directamente en el buzón del Portal de la página web institucional, información sobre normas y procedimientos tributarios, recordatorios sobre vencimientos de obligaciones, notificaciones preventivas de clausura e inicio de sumarios, respuesta a trámites ingresados en menor tiempo y de forma segura, le permite expandir el control fiscalizador a un mayor universo de contribuyentes, evitando posibles sanciones, aportando con el medio ambiente al reducir el uso de papel, optimizando los recursos de la Administración e incrementando la recaudación de los tributos que fortalecen el presupuesto general del estado.

Las Administraciones tributarias tienen como razón de ser recaudar, y en ese sentido, aumentar sostenidamente las recaudaciones debería ser su directriz estratégica, pero incrementar el nivel de cumplimiento, implica esfuerzos de corto, mediano y largo plazo en los procesos de control de cumplimiento que deben formar parte de los objetivos, iniciativas, proyectos y planes de la organización. Esto es, alinear los esfuerzos de la Administración con el fin de lograr una reducción en la brecha entre el nivel de cumplimiento óptimo y el nivel de cumplimiento real. Significa que el diseño de los procesos, las capacidades de la gente y el uso de la tecnología estén orientados a mejorar el nivel de cumplimiento.

En consecuencia de estos preceptos, el SRI implementó la herramienta notificación electrónica de forma obligatoria y necesaria, sin embargo, la efectividad de este medio de comunicación debe someterse a análisis que permita medir resultados cuantificables.

Según el Diccionario de la Real Academia Española, eficiencia (del latín *efficientia*) es la “*capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir lo que queremos determinadamente*”.

No debe confundirse con la eficacia, que se define como “*la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera*”.

Eficacia es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado. En cambio, Eficiencia es la capacidad de lograr ese efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible.

La Efectividad es la unión de Eficiencia y Eficacia, es decir busca lograr un efecto deseado, en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de recursos.

En la economía, la eficiencia es la cantidad mínima de inputs (horas-hombre, capital invertido, materias primas, etc.) para obtener un nivel o grado de datos de outputs (ganancias, objetivos cumplidos, productos, etc.).

Actualmente, este concepto suele aplicarse a través de metodologías de frontera como el análisis DEA (Data Envelopment Analysis). Entre las diversas aplicaciones y estudios disponibles en el tema se encuentran los realizados por Suisiluoto (2001), y Loikkanen (2002) en Finlandia para un estudio de regiones; los de Giménez (2003) en España en gastronomía y Arieu (2004) en Argentina en la industria portuaria.

En administración (management) se puede definir la eficiencia como la relación entre los logros conseguidos con un proyecto y los recursos utilizados en el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

### **1.4.1 Gestión por procesos en la Administración Pública**

La Gestión de Procesos en la Administración Pública permite alcanzar mejores resultados y de una forma más eficiente, al hacer posible que los sistemas, las personas y, en general, los recursos disponibles, trabajen coordinados y en armonía con objetivos claramente definidos. A esto es a lo que se denomina Optimización, es decir, que las partes de trabajen colectivamente para alcanzar las metas del conjunto del sistema.

Porque una organización es eso, un Sistema compuesto por distintas partes y subsistemas que deben operar de manera acoplada, coordinada, en un mismo sentido. Y este sistema está compuesto por procesos relacionados entre sí, de forma que los resultados de unos serán “entradas” de otros en forma de materiales, información, instrucciones, documentos. (Aiteco, 2015)

Para (Robert Kaplan y David Norton, 2008) la Organización y gestión por procesos es una metodología soportada en la naturaleza de la misión y responsabilidades de la institución. Seguir sus pasos secuenciales permite que las organizaciones del sector público puedan diseñar y aplicar un modelo de organización y gestión por procesos compatible con la naturaleza establecida en la ley de su constitución y en sus responsabilidades sociales como instituciones públicas.

Para establecer el primer paso metodológico es preciso recordar y tener presente que, a raíz de la Globalización, los clientes o usuarios externos demandan productos personalizados, esto es, que respondan a sus particulares necesidades. Es cierto, que los bienes y servicios públicos se caracterizan por cubrir necesidades genéricas y no individuales, pero aquello no exime a cada una de las instituciones públicas de identificar el portafolio de sus ciudadanos o usuarios específicos de sus servicios. Esto es así, porque, como quedó dicho, el modelo de organización y gestión por procesos fuerza a que la gestión pública se oriente a productos (resultados esperados) para satisfacer la demanda de los/as ciudadanos/as.

La Gestión pública por resultados convierte a los/as ciudadanos/as de administrados en el eje fundamental y razón de ser de la Administración Pública. Los procesos institucionales generan bienes y servicios públicos cuyos beneficiarios son los/as ciudadanos/as, los que con su evaluación justifican los resultados de la gestión pública, de sus procesos internos y de los servidores públicos.

En este contexto, para (Robert Kaplan y David Norton, 2000) que la gestión pública se focalice en los/as ciudadanos/as es el derrotero por seguir para inducir a los servidores públicos a generar bienes y servicios públicos que respondan a sus necesidades y expectativas. Las necesidades son las exigencias de los usuarios externos de las organizaciones públicas, mientras que las expectativas son las maneras en que los/as ciudadanos/as buscan ver satisfechas sus necesidades.

Que la Administración Pública se centre en los/as ciudadanos/as es la estrategia de gestión para romper con la visión arraigada en el funcionario público de pensar que trabaja para el jefe, fruto de una cultura organizacional funcional y jerárquica que no consiguió inculcar que el resultado esperado de las funciones que desarrollan los distintos departamentos y servidores públicos son los productos finales (bienes y servicios públicos) destinados a satisfacer los requerimientos de los/as ciudadanos/as, que constituyen los usuarios externos de sus servicios.

El orientar los productos finales a los/as ciudadanos/as (y no a los jefes) debe necesariamente traducirse en la posibilidad real de que sean los usuarios externos de los servicios del sector público los que puedan evaluar los resultados esperados de la gestión y de los procesos institucionales y que dichas apreciaciones incidan directamente en las evaluaciones del desempeño de los servidores públicos para, con ello, lograr que sus requerimientos sean tomados en cuenta.

Los clientes externos de la economía del sector privado pueden, mediante su poder de demanda, obtener que los negocios personalicen sus productos para adecuarlos a sus exigencias, es decir, la gestión por resultados cumple con su finalidad de satisfacer las expectativas de requerimientos de los consumidores. Los/as ciudadanos/as, que son los usuarios externos de los servicios de las instituciones públicas, solo podrían hacer valer su poder de decisión sobre la calidad de los bienes y servicios públicos, si adquieren la capacidad para aprobar y enmendar los resultados esperados de la gestión institucional, de los procesos internos y de los servidores públicos.

En consecuencia, la variante para que funcione el modelo de Organización y Gestión por Procesos en la Administración Pública, es conferirle a los/as ciudadanos/as poder de decisión para que sus evaluaciones sobre los resultados de la gestión institucional y procesos internos se reflejen en las evaluaciones del desempeño de los servidores públicos y existan consecuencias en su desarrollo de carrera. La circunstancia precedente lleva a la Administración Pública a encontrar mecanismos para medir las necesidades y expectativas de los/as ciudadanos/as a fin de orientar sus resultados esperados o productos finales primarios a sus requerimientos. (Robert Kaplan y David Norton, 2000)

La aplicación del modelo de Organización y Gestión por Procesos en los sectores privado y público rompe paradigmas. En el sector privado, la ruptura del paradigma opera cuando el poder de demanda del cliente compele a las empresas a optimizar la calidad de los bienes y servicios, mientras que en el sector público se hace efectivo el corte con la cultura organizacional funcional y de servicio al jefe cuando se le otorga al ciudadano poder para incidir con sus evaluaciones de los bienes y servicios públicos sobre la estabilidad y futuro del desarrollo de carrera de los servidores públicos.

Si los/as ciudadanos/as no llegan a ver cristalizado su poder de decisión para evaluar la gestión pública por resultados; los procesos internos; y el

rendimiento de los servidores públicos, se está dejando intacta la cultura organizacional funcional de atención al jefe y el modelo de Organización y Gestión por Procesos quedaría inconcluso y no pasaría de ser un mero instrumento gerencial formal.

Los/as ciudadanos/as, al efectuar una evaluación independiente a la gestión pública enfocada a resultados, inculcan en los servidores públicos un pensamiento organizacional horizontal centrado en procesos, productos finales primarios y servicio a los/as ciudadanos/as, superando la visión tradicional funcional de un pensamiento organizacional vertical volcado a satisfacer las expectativas jerárquicas de los jefes. En síntesis, los/as ciudadanos/as son destinatarios y árbitros de la calidad de los bienes y servicios públicos.

Como corolario, es posible precisar que la misión de una institución pública está en relación de las necesidades del ciudadano/a; la visión, está en correspondencia con las expectativas de la comunidad a la que sirve; y, el portafolio de usuarios/as de los bienes y servicios institucionales se fundamenta en aquel sector de la comunidad que se beneficia directamente de ellos. Todo ello deberá estar implícito en el marco legal de creación de la institución pública, en el que se establece su razón de ser o la justificación social de la entidad, de cuya naturaleza, se desprenden los bienes y servicios públicos finales de la institución que se destinan a satisfacer las necesidades y expectativas de los/as ciudadanos/as. (Universidad Autónoma de Madrid, 2006)

Para (H. James Harrington, 1993) la calidad de los productos finales primarios debe recoger las demandas de los/as ciudadanos/as, por lo cual la manera de realizar el seguimiento de que los bienes y servicios públicos cumplen con sus expectativas, es fijar indicadores de gestión que traduzcan los objetivos que se aspira lograr y posibilite medir sus progresos y resultados.

Los indicadores de gestión son la clave para potenciar la forma de hacer (los procesos) y los resultados esperados (los productos finales primarios). El principio es: lo que no se mide no se puede gestionar<sup>15</sup>. Los indicadores de proceso (especificaciones de cantidad y costo) y los indicadores de los productos finales primarios (especificaciones de funcionalidad, calidad, precio y tiempo) son la herramienta para propiciar que la gestión pública por resultados se proyecte a satisfacer las necesidades de los/as ciudadanos/as.

Todavía más los indicadores para asegurar que los productos finales primarios se adecuen a las necesidades y expectativas de los/as ciudadanos/as tienen más relevancia que los indicadores de gestión del proceso, aunque es innegable que ambos son complementarios. (Robert Kaplan y David Norton, Cuadro de Mando Integral (The Balanced Scorecard), 2000)

La Administración Pública orientada a resultados, que constituyen los productos finales primarios destinados a los/as ciudadanos/as, exige una dirección estratégica en la que los objetivos y metas reflejen planes tendientes a la mejora continua de los bienes y servicios públicos para que cumplan con las aspiraciones de los usuarios externos de las instituciones públicas. De ahí surge la necesidad de que exista una planificación del diseño y desarrollo de los productos finales primarios para garantizar que cumplan con las especificaciones de los/as ciudadanos/as.

En resumen, al definir el portafolio de los productos primarios o finales se considera la misión o razón de ser de la institución, la identificación de los bienes o servicios extraídos del análisis de los requerimientos ciudadanos, las características y condiciones dichos bienes o servicios según las especificaciones de uso del usuario externo a fin de planificar la atención de sus necesidades y expectativas.

La gestión pública por procesos elimina la subjetividad y discrecionalidad de las autoridades del sector público para definir la organización de las

instituciones del Estado. La estructura organizacional por procesos obliga a que el eje gravitacional de la gestión de las instituciones públicas descansa en los procesos agregadores de valor, por ser responsables de generar los bienes y servicios públicos que permiten cumplir con la naturaleza o especialización de sus respectivas misiones, las cuales marcan el nicho o campo de acción que justifica sus creaciones.

Los procesos agregadores de valor, llamados también del negocio, operativos o sustantivos, son aquellos que cumplen con tres características: primera, responden a la naturaleza de la misión de las organizaciones del sector público; segunda, son los procesos responsables del valor agregado de la institución pública a la economía y a la sociedad y, por lo mismo, de ellos depende los resultados esperados de la evaluación a la gestión institucional; y tercero, son los encargados de elaborar los bienes y servicios públicos con las características ajustadas a los requerimientos de los/as ciudadanos/as, que son los usuarios externos de sus servicios.

Los servidores públicos que integran los procesos agregadores de valor deben tener las competencias laborales –esto es, los conocimientos, las destrezas (habilidades operativas) y las actitudes (valores)– adecuadas que les posibilite generar con eficiencia y eficacia los productos finales primarios destinados a cubrir la demanda de los/as ciudadanos/as.

La descripción de los Procesos agregadores de valor se realiza teniendo presente la manera cómo se define un proceso. El proceso consiste en el flujo de actividades principales interrelacionadas que utilizan un insumo, para, a través de sucesivas actividades, transformarlo agregando valor a fin de elaborar un producto final destinado a un cliente externo o interno. (H. James Harrington, 1993)

## 1.4.2 Facultades de la Administración Tributaria

La lucha del SRI en contra de la evasión y el fraude apunta hacia un modelo de cumplimiento tributario orientado al pago voluntario de los impuestos pero que a su vez exige y sanciona, con rigurosidad y sin excepciones, a quien evade.

Para analizar las herramientas que la Administración Tributaria implementa para expandir el control tributario, es menester de esta investigación reconocer que la gestión del SRI está sujeta a las disposiciones del Código tributario y la Ley de Régimen Tributario Interno.

Dentro de las facultades del SRI tenemos:

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 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 crédito, notas de crédito y órdenes de cobro;
6. Imponer sanciones de conformidad con la Ley;
7. Establecer y mantener el sistema estadístico tributario nacional;
8. Efectuar la cesión a título oneroso, de la cartera de títulos de crédito en forma total o parcial, previa autorización del Directorio y con sujeción a la Ley;
9. Solicitar a los contribuyentes o a quien los represente cualquier tipo de documentación o información vinculada con la determinación de sus obligaciones tributarias o de terceros, así como para la verificación de actos de determinación tributaria, conforme con la Ley; y,
10. Las demás que le asignen las leyes.

El Servicio de Rentas Internas dentro de sus facultades tiene la de administrar tributos que forman parte del presupuesto general del estado y que se encuentran clasificados dentro de los ingresos no petroleros y estos se clasifican en:

Ingresos tributarios.- En los cuales constan los impuestos que administra el SRI: Impuesto a la renta global, Impuesto al valor agregado (IVA), Impuesto a los consumos especiales (ICE), Impuesto a los vehículos motorizados de transporte terrestre y los que administra el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, SENA: Aranceles (que son los impuestos a las importaciones). El Impuesto a la salida del país estuvo bajo el control del SRI hasta marzo 2002, a partir de abril pasó al control de los Municipios de Guayaquil y Quito.

Ingresos no tributarios.- En los que constan las multas, intereses y los ingresos de autogestión como el cobro por la cédula de identidad o por las consultas en hospitales públicos, entre otros.

En los impuestos que recauda el SRI, tienen participación otros organismos del sector público como las municipalidades, consejos provinciales, universidades y escuelas politécnicas, la Comisión de Tránsito del Guayas y el Centro de rehabilitación de Manabí.

Los ingresos tributarios que son recaudados por el SRI representan un porcentaje muy importante en el total de ingresos del presupuesto general del estado.

### **1.4.3 Deberes formales**

Son deberes formales de los contribuyentes o responsables (Código Tributario, art. 96):

1. Cuando lo exijan las leyes, ordenanzas, reglamentos o las disposiciones de la respectiva autoridad de la administración tributaria:

- a) Inscribirse en los registros pertinentes, proporcionando los datos necesarios relativos a su actividad; y, comunicar oportunamente los cambios que se operen;
- b) Solicitar los permisos previos que fueren del caso;
- c) Llevar los libros y registros contables relacionados con la correspondiente actividad económica, en idioma castellano; anotar, en moneda de curso legal, sus operaciones o transacciones y conservar tales libros y registros, mientras la obligación tributaria no esté prescrita;
- d) Presentar las declaraciones que correspondan; y,
- e) Cumplir con los deberes específicos que la respectiva ley tributaria establezca.

2. Facilitar a los funcionarios autorizados las inspecciones o verificaciones, tendientes al control o a la determinación del tributo.

3. Exhibir a los funcionarios respectivos, las declaraciones, informes, libros y documentos relacionados con los hechos generadores de obligaciones tributarias y formular las aclaraciones que les fueren solicitadas.

4. Concurrir a las oficinas de la administración tributaria, cuando su presencia sea requerida por autoridad competente.

#### **1.4.4 Persona natural**

Son todas las personas, nacionales o extranjeras, que realizan actividades económicas lícitas. (Biblioteca Virtual\_Servicio de Rentas Internas, 1997)

Las personas naturales que realizan alguna actividad económica están obligadas a inscribirse en el RUC (Ley del Registro Único del Contribuyente, 2004); emitir y entregar comprobantes de venta autorizados por el SRI por todas sus transacciones y presentar declaraciones de impuestos de acuerdo a su actividad económica. (Reglamento de Comprobantes de venta y retención, 2002)

Las personas naturales se clasifican en obligadas a llevar contabilidad y no obligadas a llevar contabilidad. Se encuentran obligadas a llevar contabilidad todas las personas nacionales y extranjeras que realizan actividades económicas y que cumplen con las siguientes condiciones: que operen con un capital propio que al inicio de sus actividades económicas o al 1o. de enero de cada ejercicio impositivo hayan superado 9 fracciones básicas desgravadas del impuesto a la renta o cuyos ingresos anuales de esas actividades, del ejercicio fiscal inmediato anterior, hayan sido superiores a 15 fracciones básicas desgravadas o cuyos costos y gastos anuales, imputables a la actividad empresarial, del ejercicio fiscal inmediato anterior hayan sido superiores a 12 fracciones básicas desgravadas.

En estos casos, están obligadas a llevar contabilidad, bajo la responsabilidad y con la firma de un contador público legalmente autorizado e inscrito en el Registro Único de Contribuyentes (RUC), por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos. (Reglamento de aplicación a la LRTI, art. 34)

Las personas que no cumplan con lo anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, y demás trabajadores autónomos (sin título profesional y no empresarios), no están obligados a llevar contabilidad, sin embargo deberán llevar un registro de sus ingresos y egresos.

### **1.4.5 Clausura**

La clausura es el acto administrativo de carácter reglado e impugnabile, mediante el cual el Director del Servicio de Rentas Internas, por si o

mediante delegación, clausura los establecimientos de los sujetos pasivos, cuando éstos se hallen incurso en cualesquiera de los siguientes casos:

- i) Falta de declaración, por parte de los sujetos pasivos, en las fechas y plazos establecidos para el efecto, aún cuando en la declaración no se cause impuestos;
- ii) No proporcionar la información requerida por la Administración Tributaria, en las condiciones que pueda proporcionar el contribuyente;
- iii) No entregar los comprobantes de venta o entregarlos sin que cumplan los requisitos legales o reglamentarios.

La clausura, que no podrá ser sustituida con sanciones pecuniarias, se aplicará sin perjuicio de la acción penal a que hubiere lugar. (Disposición General Séptima para la Reforma de las Finanzas Públicas, 1999)

#### **1.4.6.1 Procedimiento de clausura**

Para los casos determinados en los numerales i) y ii) del literal a) de la disposición general séptima de la Ley para la Reforma de las Finanzas Públicas, la Administración Tributaria notificará al sujeto pasivo concediéndole el plazo de diez (10) días para que cumpla las obligaciones tributarias en mora o justifique objetivamente su incumplimiento; de no hacerlo, la Administración Tributaria procederá a imponer la sanción de clausura por el plazo de siete (7) días, previa la notificación con la imposición de la sanción de clausura, que será ejecutada en el plazo de un (1) día contado desde la fecha de notificación.

Si los contribuyentes reincidieren en las faltas que ocasionaron la clausura, serán sancionados con una nueva clausura por un plazo de diez (10) días,

la que se mantendrá hasta que satisfagan las obligaciones en mora;

La clausura se efectuará mediante la aplicación de sellos y avisos en un lugar visible del establecimiento sancionado.

### **1.4.7 Notificación electrónica**

La notificación electrónica es una moderna herramienta de comunicación en línea, mediante la cual los contribuyentes reciben sus notificaciones de manera electrónica, directamente en el buzón del portal de la página web del SRI ([www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)).

En el buzón de notificación electrónica los contribuyentes reciben información sobre normas y procedimientos tributarios, recordatorios sobre vencimientos de obligaciones; respuesta a los trámites ingresados en menor tiempo y de forma segura; notificaciones de documentos emitidos por la Administración Tributaria, todo esto para mayor comodidad y ágil entrega de la documentación aportando de esta forma con la conservación del medio ambiente al reducir el uso de papel.

Para que se pueda notificar un documento electrónico, únicamente se necesita que el contribuyente haya firmado un acuerdo de responsabilidad de uso de claves, medios electrónicos y notificación electrónica, al que accede al momento de solicitar la creación de la clave para uso del portal web en la página institucional del SRI, accediendo fácilmente a los documentos enviados por la Administración Tributaria en el buzón del contribuyente.

### **1.4.8 Iniciativa notificación electrónica**

Nace en la Administración en el año 2009, como mecanismo de ajuste con los lineamientos definidos en el Plan Nacional del Buen Vivir, articulados

como Objetivo 1 del Capítulo 7, en el cual se delimitan los objetivos nacionales del buen Vivir:

(...) Capítulo 7. Objetivos Nacionales para el Buen Vivir

Objetivo 1: Auspiciar la igualdad, cohesión e integración social y territorial en la diversidad

(...) Política 1.5.: Asegurar la redistribución solidaria y equitativa de la riqueza.

a. Ampliar la base de contribuyentes, con énfasis en la recaudación de tributos no regresivos fundamentados en el principio de justicia distributiva.

b. Fortalecer la cultura tributaria del país, a través de la difusión del uso de los recursos recaudados en inversión pública.

c. Aplicar y fortalecer mecanismos de control y penalización severa al contrabando y la evasión tributaria, particularmente de las personas naturales y jurídicas generadoras de grandes ingresos y utilidades.

(...) Metas para la política 1.5:

1.5.1. Aumentar al 15% la presión tributaria al 2013

1.5.2. Alcanzar al menos una participación del 50% de los impuestos directos en el total de impuestos al 2013.

1.5.3. Aumentar en un 10% la progresividad del IVA y del impuesto a la renta de personas naturales en el 2013.

1.5.4. Aumentar en un 10% el efecto redistributivo del IVA y del impuesto a la renta de personas naturales al 2013.

#### **1.4.8.1 Firma electrónica**

Son los datos en forma electrónica consignados en un mensaje de datos, adjuntados o lógicamente asociados al mismo, y que puedan ser utilizados para identificar al titular de la firma en relación con el mensaje de datos, e indicar que el titular de la firma aprueba y reconoce la información contenida en el mensaje de datos. (Capítulo I\_Título II\_Ley de comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos, 2002)

## **1.5 Fundamentación legal**

Conforme al artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley.

El artículo 300 de la Constitución de la República del Ecuador señala que el régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos;

El numeral 2 del Art. 16 de la Constitución de la República señala que todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho al acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.

El numeral 3 del Art. 387 del mismo cuerpo legal señala que será responsabilidad del Estado, asegurar la difusión y acceso a los conocimientos tecnológicos.

El Art. 105 del Código Tributario señala que la notificación es el acto por el cual se hace saber a una persona natural o jurídica el contenido de un acto o

resolución administrativa, o el requerimiento de un funcionario competente de la administración en orden al cumplimiento de deberes formales.

El Art. 106 del mismo Código Tributario establece que la notificación se hará por el funcionario o empleado a quien la ley, el reglamento o el propio órgano de la administración designe, debiendo el notificador dejar constancia, bajo su responsabilidad personal y pecuniaria, del lugar, día, hora y forma de notificación.

El numeral 7 del Art. 107 del citado cuerpo legal señala que las notificaciones se practicarán por correspondencia postal, efectuada mediante correo público o privado, o por sistemas de comunicación, facsimilares, electrónicos y similares, siempre que estos permitan confirmar inequívocamente la recepción.

El Art. 2 de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos dispone que los mensajes de datos tendrán igual valor jurídico que los documentos escritos.

El Art. 7 del mismo cuerpo legal establece que por acuerdo de las partes y cumpliendo con todas las obligaciones previstas en esta ley, se podrán desmaterializar los documentos que por ley deban ser instrumentados físicamente. Los documentos desmaterializados deberán contener las firmas electrónicas correspondientes debidamente certificadas ante una de las entidades autorizadas según lo dispuesto en el artículo 29 de la presente ley, y deberán ser conservados conforme a lo establecido en el artículo siguiente.

El Art. 44 ibídem señala que cualquier actividad, transacción mercantil, financiera o de servicios, que se realice con mensajes de datos, a través de redes electrónicas, se someterá a los requisitos y solemnidades establecidos en la ley que las rija, en todo lo que fuere aplicable, y tendrá el mismo valor y los mismos efectos jurídicos que los señalados en dicha ley.

El numeral 3 del Art. 127 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva establece que para que la notificación se practique utilizando medios telemáticos se requerirá que el interesado haya señalado dicho medio como preferente o consentido expresamente su utilización.

El Art. 48 de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos establece que previamente a que el usuario exprese su consentimiento para aceptar registros electrónicos o mensajes de datos, debe ser informado clara, precisa y satisfactoriamente, sobre los equipos y programas que requiere para acceder a dichos registros o mensajes.

El Art. 49 ibídem establece que de requerirse que la información relativa a un servicio electrónico deba constar por escrito, el uso de medios electrónicos para proporcionar o permitir el acceso a esa información, será válido si el consumidor ha consentido expresamente en tal uso y no ha objetado tal consentimiento y el consumidor en forma previa a su consentimiento ha sido informado, a satisfacción, de forma clara y precisa, sobre: su derecho u opción de recibir la información en papel o por medios no electrónicos; su derecho a objetar su consentimiento en lo posterior y las consecuencias de cualquier tipo al hacerlo, incluidas la terminación contractual o el pago de cualquier tarifa por dicha acción; los procedimientos a seguir por parte del consumidor para retirar su consentimiento y para actualizar la información proporcionada; y los procedimientos para que, posteriormente al consentimiento, el consumidor pueda obtener una copia impresa en papel de los registros electrónicos y el costo de esta copia, en caso de existir.

Mediante resolución del Servicio de Rentas Internas No. NAC-0010, publicada en el Registro Oficial 9 de 28 de enero del 2003, se estableció el efecto, duración y vigencia de los acuerdos de responsabilidad y uso de medios electrónicos.

El Art. 73 del Código Tributario señala que la actuación de la Administración Tributaria se desarrollará con arreglo a los principios de simplificación, celeridad y eficacia.

El artículo 1 de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas, publicada en el Registro Oficial No. 206 de 02 de Diciembre de 1997, designa al 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. Su gestión estará sujeta a las disposiciones de la citada ley, del Código Tributario, de la Ley de Régimen Tributario Interno y de las demás leyes y reglamentos que fueren aplicables y su autonomía concierne a los órdenes administrativo, financiero y operativo.

De conformidad con el Art. 8 de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas, el Director General expedirá mediante resoluciones, circulares o disposiciones de carácter general y obligatorio, necesarias para la aplicación de las normas legales y reglamentarias.

El artículo 7 del Código Tributario establece que la Directora o Director General del Servicio de Rentas Internas dictará circulares o disposiciones generales necesarias para la aplicación de las leyes tributarias y para la armonía y eficiencia de su administración.

Mediante resolución del Servicio de Rentas Internas No. 860, publicada en el Registro Oficial 108 de 14 de enero del 2010, se estableció que las actuaciones administrativas del Servicio de Rentas Internas establecidas en el anexo No. 1 de esta resolución podrán ser notificadas a través de la internet, en el portal institucional [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec), entre las cuales se encuentran las comunicaciones preventivas de clausura.

El literal a) de la disposición general séptima de la Ley para las Reformas de las Finanzas Públicas, establece que la clausura es el acto administrativo de

carácter reglado e impugnabile, mediante el cual el Director del Servicio de Rentas Internas, por sí o mediante delegación, clausura los establecimientos de los sujetos pasivos cuando éstos se hallen incurso en cualesquiera de los siguientes casos: i) Falta de declaración, por parte de los sujetos pasivos, en las fechas y plazos establecidos para el efecto, aún cuando en la declaración no se cause impuestos; ii) No proporcionar la información requerida por la Administración Tributaria, en las condiciones que pueda proporcionar el contribuyente; iii) No entregar los comprobantes de venta o entregarlos sin que cumplan los requisitos legales o reglamentarios.

El literal b) ibídem establece que para los casos determinados en los numerales i) y ii) del literal a) de esta disposición, la Administración Tributaria notificará al sujeto pasivo concediéndole el plazo de diez (10) días para que cumpla las obligaciones tributarias en mora o justifique objetivamente su incumplimiento; de no hacerlo, la Administración Tributaria procederá a imponer la sanción de clausura por el plazo de siete (7) días, previa la notificación con la imposición de la sanción de clausura, que será ejecutada en el plazo de un (1) día contado desde la fecha de notificación.

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.6 Objetivo general**

Analizar la efectividad de las preventivas de clausura notificadas electrónicamente en el primer semestre 2014 al tipo de contribuyente Persona Natural del cantón Esmeraldas.

### **1.6.7 Objetivos específicos**

1. Identificar la situación actual de los contribuyentes Persona Natural del cantón Esmeraldas que han sido notificados con preventivas de clausura por

omisión en el primer semestre 2014 mediante la herramienta de notificación electrónica.

2. Describir características del contribuyente persona natural que responde a la herramienta notificación electrónica.

3. Formular estrategias que permitan efectivizar la herramienta notificación electrónica en los grupos vulnerables del contribuyente persona Natural del cantón Esmeraldas.

## **CAPÍTULO 2**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1 Métodos y tipo de investigación**

El estudio buscó llevar a cabo análisis cuantitativo y cualitativo en razón de que se examinaron cuantas personas y el grado en qué éstas están inconformes con la herramienta de notificación electrónica.

La observación directa, indirecta y documental fue utilizada para registrar la información y datos relevantes que se observaron en el campo de estudio.

En la investigación no se manipularon variables, esto considerando el levantamiento de información con el análisis del actual sistema de notificación electrónica de preventivas de clausura a contribuyentes personas naturales del cantón Esmeraldas, observando características y comportamientos que inciden el cumplimiento tributario.

Bajo los métodos deductivo, de análisis y síntesis se analizaron las condiciones generales de la herramienta en línea de notificación electrónica, para concluir en una propuesta en función a la información que se levantó.

Por la profundidad la investigación fue descriptiva, permitiendo ordenar y registrar información primaria, detallando y conociendo procesos y las políticas internas, entre otros elementos del entorno interno y externo en el proceso de control tributario.

Se realizó un estudio sistematizado con la información recolectada y de las fuentes bibliográficas. Partiendo de las variables determinadas se efectuó la investigación de campo, para lo cual se estableció una muestra.

## 2.2 Diseño de la Investigación

Para analizar la herramienta Notificación Electrónica implementada en el primer semestre 2014 para la comunicación de documentos preventivos de clausura al tipo contribuyente Persona Natural del cantón Esmeraldas gestionados en la Dirección Provincial de Esmeraldas del SRI, se necesitó encuestar a una muestra de contribuyentes Personas Naturales asentados en el cantón Esmeraldas que han sido notificados con preventivas de clausura durante el primer semestre 2014.

Los instrumentos se eligieron considerando que reunieron los requisitos de confiabilidad y validez como lo manifiesta (Gómez, 2006).

En el caso de las entrevistas, éstas fueron dirigidas a los servidores que ejecutan clausuras y atienden presencialmente a contribuyentes sancionados con clausura de sus establecimientos, que ocupan los cargos que se listan a continuación:

- ✓ Analista de gestión tributaria
- ✓ Analista de asistencia al contribuyente

## 2.3 Fuentes de información científica

Se utilizaron fuentes primarias y terciarias, según el siguiente detalle:

- **Primarias:** Las encuestas y entrevistas se convierten en una fuente trascendental para cumplir los objetivos del presente estudio, ya que tienen como objeto recoger la opinión de los involucrados en el sistema de evaluación de desempeño.
- **Terciarias:** Las Revistas Científicas, Repositorios y Recopilaciones de Bases de datos, parten del principio indicado en el párrafo

precedente, solo que éstos se encuentran estructurados de mayor rigurosidad para el levantamiento de información.

Las fuentes detalladas están referidas en la sección *Bibliográfica* conforme las normas establecidas para el efecto.

## 2.4 Reglamentos y Normas Éticas

Para el desarrollo del presente trabajo se respetaron las normas establecidas en los siguientes documentos:

- **Código de Ética del SRI y Estatuto Especial de Personal de los Servidores del SRI**, en lo que corresponde a las Normas de Conducta como Servidores Públicos.
- **Reglamento General de Grados** (PUCESE, 2012), en lo referente a los Títulos III (De las condiciones particulares para la graduación), V (De la Tesis de Grado de Tercer y Cuarto Nivel), VI (De la nota de Grado) y VII (Del Acto de Graduación).
- **Instructivo para disertación de grado oral de la PUCESE** (PUCESE, 2012). Se dará fiel cumplimiento a lo establecido en el los artículos del 7 al 9, y en todo lo que corresponda a la disertación oral de la tesis de grado.
- **Normas APA Sexta Edición**, publicadas por la Asociación Estadounidense de Psicólogos (American Psychological Association, APA por sus siglas en inglés), en todo su contexto, en razón de que brinda el marco general para la redacción de los trabajos de carácter investigativo (Torres, Gonzalez, & Vavilova, 2013)

## 2.5 Universo y muestra

### Universo

El universo de esta investigación abarca la población de 8.620 contribuyentes personas naturales que fueron notificadas con preventivas de clausura por omisión durante el primer semestre del año 2014.

### Muestra

Para esta investigación se determinó utilizar como muestra, del total del universo, a 259 contribuyentes objeto del estudio, cálculo realizado mediante la siguiente fórmula:

$$n = Z^2 \frac{N * p * q}{i^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

$\sigma$  = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

## 2.6 Procedimientos aplicados

El cuestionario de la encuesta permitió levantar información necesaria para detectar la efectividad de la herramienta notificación electrónica de preventivas de clausura a contribuyentes personas naturales del cantón Esmeraldas.

La entrevista evidenció la percepción y el conocimiento de la herramienta notificación electrónica de los servidores del SERVICIO DE RENTAS INTERNAS, con la finalidad de conocer y diagnosticar la información difundida a los contribuyentes.

**Tabla 1: Población servidores del Servicio de Rentas Internas**

NÓMINA	POBLACIÓN
Gestión tributaria	8
Asistencia al contribuyente	9
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

## CAPÍTULO 3

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 3.1 Resultados de entrevistas realizadas a servidores

Se realizaron entrevistas a 17 servidores de la Dirección Provincial de Esmeraldas, que actúan en calidad de analistas de asistencia al contribuyente y gestión tributaria, las cuales arrojaron la siguiente información:

**Tabla 1: Percepción y conocimiento de la herramienta notificación electrónica de los servidores del SRI Esmeraldas**

ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE			
HALLAZGOS	OPORTUNIDAD DE MEJORA	RESPONSABLE (S)	PROPUESTA
El servidor de asistencia al contribuyente no se encuentra familiarizado con las actuaciones que la Administración Tributaria puede notificar a través de la herramienta Notificación electrónica, aunque tiene conocimiento que la notificación de actuaciones administrativas realizada a través de la Internet se entenderá practicada a todos los efectos legales en el momento de su recepción en el buzón del contribuyente dentro de la página electrónica del Servicio de Rentas Internas.	Implementación de programas de capacitación	Jefes Provinciales de Asistencia al Contribuyente y Gestión Tributaria	Cada quince días programar capacitaciones con el personal de los departamentos de control tributario y asistencia al contribuyente con la finalidad de actualizar conocimientos y receptor retroalimentación a los procesos.
El servidor de asistencia al contribuyente no brinda explicación detallada de la importancia que asume el contribuyente al suscribir el Acuerdo de responsabilidad debido al cumplimiento de tiempos máximos para atención por contribuyente.	Revisión de indicadores de atención al contribuyente	Jefes Provinciales de Asistencia al Contribuyente y Gestión Tributaria	Elaborar informe para revisión de tiempos máximos de atención por contribuyente ajustado a la realidad de cada provincia

GESTIÓN TRIBUTARIA			
HALLAZGOS	OPORTUNIDAD DE MEJORA	RESPONSABLE (S)	PROPUESTA
El servidor de gestión tributaria se encuentra familiarizado con las actuaciones que la Administración Tributaria puede notificar a través de la herramienta Notificación electrónica, conociendo que la notificación de actuaciones administrativas realizada a través de la Internet, se entenderá practicada a todos los efectos legales en el momento de su recepción en el buzón del contribuyente dentro de la página electrónica del Servicio de Rentas Internas.	Difusión de programas de control con el departamento de asistencia al contribuyente	Jefes Provinciales de Asistencia al Contribuyente y Gestión Tributaria	Informar la ejecución de los programas de control con la finalidad de brindar información precisa a los contribuyentes que se acerquen al Hall de atención de la Administración Tributaria.
El servidor de gestión tributaria informa al contribuyente notificado electrónicamente con preventiva de clausura de manera técnica, dando por sentado que al contribuyente se le explicó la importancia de suscribir el Acuerdo de responsabilidad de uso de claves, medios electrónicos y notificación electrónica.	Revisión del protocolo de atención al contribuyente en los procesos de control tributario	Jefe Provincial de Gestión Tributaria	Elaborar protocolo de atención a contribuyentes sujetos de control considerando información básica y de fácil entendimiento que permita corregir comportamientos tributarios

Como se puede observar en la tabla 2, la percepción y conocimiento de la herramienta notificación electrónica y responsabilidad que asume el contribuyente al momento de suscribir el acuerdo de responsabilidad de uso de claves, medios electrónicos y notificación electrónica entre los servidores que realizan funciones en los departamentos de asistencia al contribuyente y gestión tributaria difiere de forma significativa, la información que debe

brindarse al contribuyente desde su primer acercamiento a la Administración Tributaria debe ser clara y precisa.

El servidor de asistencia al momento de atender al contribuyente que se acerca a la Administración Tributaria para la obtención del RUC y clave personal debe brindar toda la información necesaria que le permita al contribuyente conocer las obligaciones tributarias y responsabilidades que asume con la inclusión al catastro de contribuyentes.

El servidor de gestión tributaria debe manejar dialecto sencillo que explique la actuación de la Administración Tributaria con su correspondiente acción en caso de incumplimiento al contribuyente que ha sido notificado con documentos preventivos a través de la herramienta notificación electrónica.

La información recopilada en las entrevistas, arroja como resultado que los servidores involucrados tanto en la atención presencial ó de control con los contribuyentes conocen las obligaciones formales del tipo contribuyente persona natural.

La correcta información que se brinda a los contribuyentes incide directamente en la imagen y control que ejerce la Administración Tributaria como ente regulador y administrador de los impuestos en la provincia de Esmeraldas.

## **3.2 Resultados de encuestas realizadas a contribuyentes**

### **3.2.1 Descripción de la muestra**

En la recopilación de información relevante para analizar y evaluar la efectividad de la herramienta Notificación Electrónica, se utilizó como instrumento de investigación la encuesta efectuada a 259 contribuyentes seleccionados de forma aleatoria de una población de 8.620 contribuyentes personas naturales que fueron notificadas con preventivas de clausura por

omisión durante el primer semestre del año 2014. La observación que se llevó a cabo fue física y documental.

### 3.2.2 Análisis y descripción de los resultados

El 54% de los contribuyentes consultados se encuentran en un rango de edad de 36 a 59 años. La edad media del contribuyente con actividades económicas formalizadas se ubica en 43 años.

**Tabla 3: Rango de edades**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
De 18 a 35 años	83	32,0
De 36 a 59 años	140	54,1
De 60 años o más	36	13,9
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>100,0</b>

**Fuente: SRI - Catastro de contribuyentes notificados con preventiva de clausura**

El 64,5% de los contribuyentes no superan los montos en ingresos, costos y/o gastos ó capital propio, establecidos en la normativa tributaria para llevar contabilidad formalmente.

**Tabla 4: Persona Natural Obligada a llevar contabilidad**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
No	167	64,5
Sí	92	35,5
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>100,0</b>

**Fuente: SRI - Catastro de contribuyentes notificados con preventiva de clausura**

El 66% de los contribuyentes notificados electrónicamente con preventivas de clausura se dedican al comercio como actividad económica.

**Tabla 5: Sector que desarrolla actividad económica**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Otro	15	5,8
Turismo	40	15,4
Construcción	9	3,5
Agrícola	23	8,9
Comercio	172	66,4
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>100,0</b>

**Fuente: SRI - Catastro de contribuyentes notificados con preventiva de clausura**

Solo el 12% de los contribuyentes del cantón de Esmeraldas que fueron notificados electrónicamente con preventivas de clausura no conoce sus obligaciones tributarias.

**Tabla 6: ¿Conoce las obligaciones tributarias?**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
No	31	12,0
Sí	228	88,0
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>100,0</b>

**Fuente: SRI - Catastro de contribuyentes notificados con preventiva de clausura**

El 73,7% de los contribuyentes se encuentra al día en sus obligaciones tributarias. El 26,3% restante se encuentra propenso a ser notificado electrónicamente con preventiva de clausura por omisión mientras no regularice su estado tributario.

**Tabla 7: ¿Obligaciones tributarias al día?**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
No	68	26,3
Sí	191	73,7
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>100,0</b>

**Fuente: SRI - Catastro de contribuyentes notificados con preventiva de clausura**

La totalidad de los contribuyentes notificados poseen clave del Servicio de Rentas Internas, conociendo que para la obtención de esta clave firmaron el acuerdo de responsabilidad que faculta a la Administración Tributaria la notificación electrónica de información y documentos al Buzón Tú Portal de cada contribuyente.

**Tabla 8: ¿Posee clave del Servicio de Rentas Internas?**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	259	100,0

**Fuente: SRI - Catastro de contribuyentes notificados con preventiva de clausura**

**Tabla 9: ¿Usted firmó el Acuerdo de responsabilidad?**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	259	100,0

**Fuente: SRI - Catastro de contribuyentes notificados con preventiva de clausura**

A pesar de que la totalidad de los contribuyentes asegura haber firmado el acuerdo de responsabilidad, el 25,5% no conoce la herramienta notificación electrónica y no se encuentra familiarizado con el Buzón Tú Portal.

**Tabla 10: ¿Conoce la herramienta de notificación electrónica del SRI?**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
No	66	25,5
Sí	193	74,5
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>100,0</b>

**Fuente: SRI - Catastro de contribuyentes notificados con preventiva de clausura**

**Tabla 11: ¿Se encuentra familiarizado con el Buzón Tú Portal?**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
No	66	25,5
Sí	193	74,5
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>100,0</b>

**Fuente: SRI - Catastro de contribuyentes notificados con preventiva de clausura**

En concordancia con el porcentaje de contribuyentes que no conocen la herramienta notificación electrónica y no se encuentran familiarizado con el Buzón Tú Portal, el 25, 1% de los contribuyentes afirmó que su establecimiento fue clausurado por parte de la Administración Tributaria por incumplimiento de obligaciones tributarias.

**Tabla 12: ¿Su establecimiento ha sido clausurado por incumplimiento de obligaciones tributarias?**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
No	194	74,9
Sí	65	25,1
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>100,0</b>

**Fuente: SRI - Catastro de contribuyentes notificados con preventiva de clausura**

Casi el 70% de los contribuyentes no consideran que se hayan presentado errores en la implementación de la notificación electrónica en la Administración Tributaria.

**Tabla 13: ¿Qué errores considera se han presentado en la implementación de la notificación electrónica del SRI?**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
No difundida o no informada	68	26,3
Ninguno	181	69,9
Otro	10	3,9
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>100,0</b>

**Fuente: SRI - Catastro de contribuyentes notificados con preventiva de clausura**

El 88% de los contribuyentes afirmó que la implementación de la herramienta notificación electrónica no fue difundida por los distintos medios de comunicación.

**Tabla 14: ¿Conoce usted si la implementación de la notificación electrónica fue difundida por los medios de comunicación del SRI?**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
No	228	88,0
Sí	31	12,0
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>100,0</b>

**Fuente: SRI - Catastro de contribuyentes notificados con preventiva de clausura**

El 86,1% de los contribuyentes afirmó no conocer sobre la responsabilidad que asumió al firmar el acuerdo de responsabilidad de uso de medios electrónicos.

**Tabla 15: ¿Conoce la responsabilidad que asume al firmar el Acuerdo de responsabilidad de uso de medios electrónicos?**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
No	223	86,1
Sí	36	13,9
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>100,0</b>

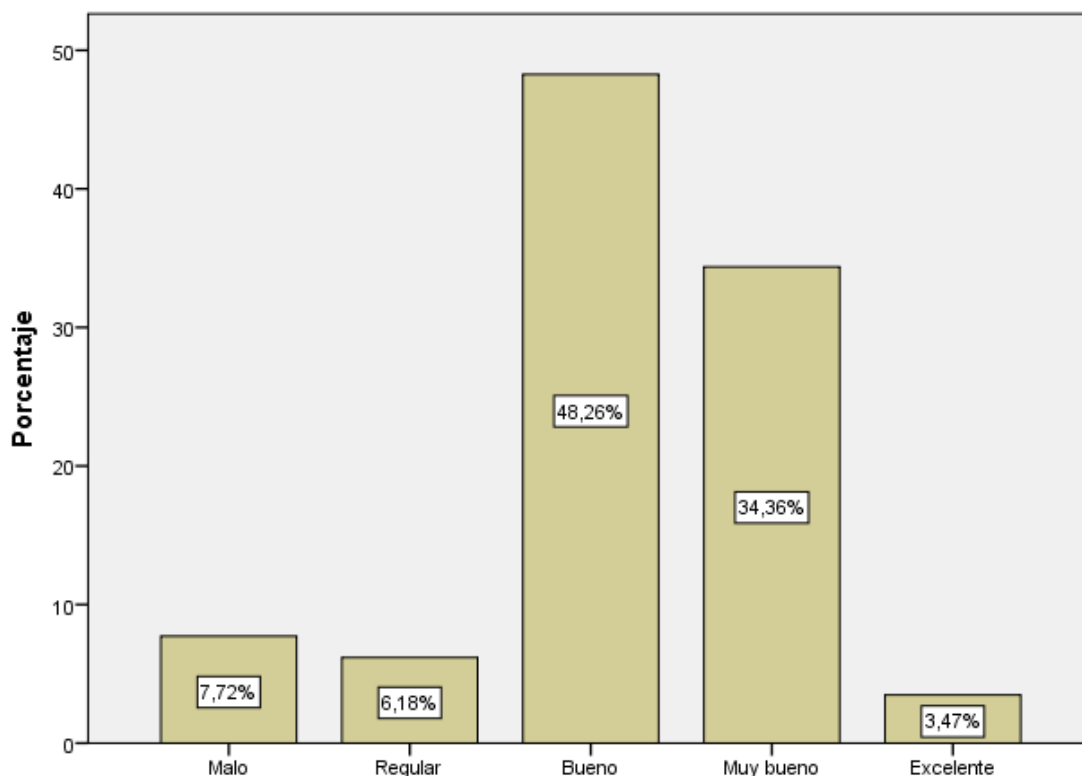
**Fuente: SRI - Catastro de contribuyentes notificados con preventiva de clausura**

Respecto a la percepción del control tributario que ejerce el Servicio de Rentas Internas, el 86% de los contribuyentes califican como bueno a excelente el seguimiento y control que ejecuta la Administración Tributaria, este resultado concuerda con el porcentaje de contribuyentes que afirmaron no conocer sobre la responsabilidad que asumieron al firmar el acuerdo de responsabilidad de uso de medios electrónicos.

**Tabal 16: ¿Cómo calificaría el control tributario que ejerce el SRI?**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	20	7,7	7,7
Regular	16	6,2	13,9
Bueno	125	48,3	62,2
Muy bueno	89	34,4	96,5
Excelente	9	3,5	100,0
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente: SRI - Catastro de contribuyentes notificados con preventiva de clausura**



**Gráfico 1.- Percepción del control tributario que ejerce el SRI**

A pesar de la falta de difusión en la implementación de la herramienta notificación electrónica, la percepción que manifestaron los contribuyentes encuestados evidencia que la Administración Tributaria ejerce control eficiente que permite el mejoramiento de la cultura tributaria y el cumplimiento de los deberes formales de los contribuyentes.

### 3.2.2.1 Análisis de la relación entre las variables en estudio

El análisis de tablas cruzadas tiene como objetivo determinar las relaciones estadísticamente significativas para justificar las acciones y estrategias en base a resultados.

La edad se encuentra relacionada con el tipo de contribuyente persona natural, a mayor edad el contribuyente va adquiriendo mayores ingresos o capital propio que lo ubica como contribuyente Personal Natural Obligado a llevar contabilidad.

**Tabla 17: Edad cruzada por tipo de contribuyente**

Descripción			POLLC		Total
			No	Sí	
Grupos etarios.	De 18 a 35 años	Recuento	80	3	83
		% del total	30,9%	1,2%	32,0%
	De 36 a 59 años	Recuento	77	63	140
		% del total	29,7%	24,3%	54,1%
	De 60 años o más	Recuento	10	26	36
		% del total	3,9%	10,0%	13,9%
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	<b>167</b>	<b>92</b>	<b>259</b>
		<b>% del total</b>	<b>64,5%</b>	<b>35,5%</b>	<b>100,0%</b>

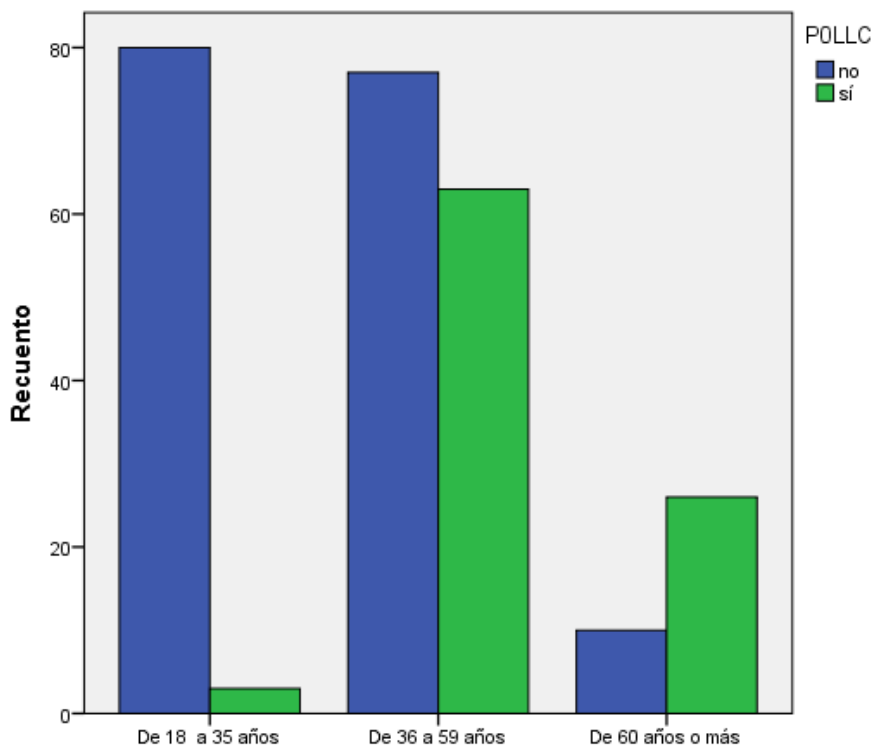
**Fuente: SRI - Catastro de contribuyentes notificados con preventiva de clausura**

La prueba de chi-cuadrado confirma que esta relación es estadísticamente significativa:

**Tabla 18: Edad cruzada por tipo de contribuyente**

Descripción	Valor	GI	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	63,556 <sup>a</sup>	2	,000
N de casos válidos	259		

**Fuente: SRI - Catastro de contribuyentes notificados con preventiva de clausura**



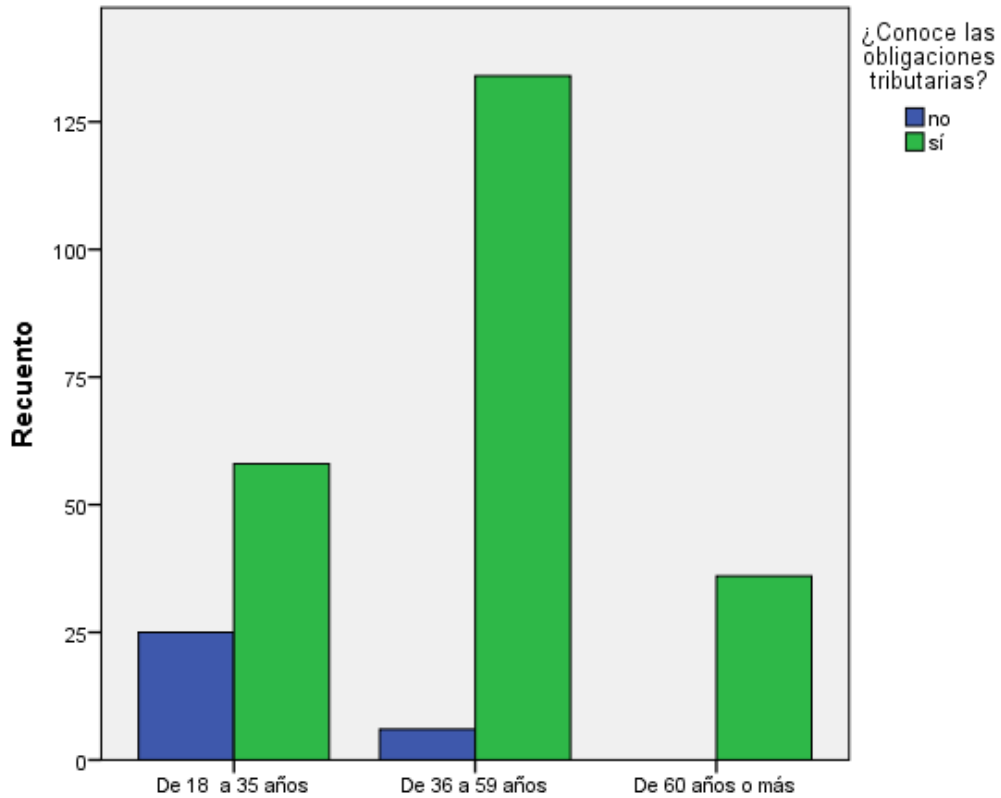
**Gráfico 2.- Edad cruzada por tipo de contribuyente**

La edad se encuentra relacionada con el conocimiento de las obligaciones tributarias, a mayor edad el contribuyente conoce cuáles son sus obligaciones tributarias denotando mayor compromiso con el cumplimiento y pago de sus impuestos.

**Tabla 19: Edad relacionada con el conocimiento de obligaciones tributarias**

Descripción			¿Conoce las obligaciones tributarias?		Total
			No	Sí	
Grupos etarios.	De 18 a 35 años	Recuento	25	58	83
		% del total	9,7%	22,4%	32,0%
	De 36 a 59 años	Recuento	6	134	140
		% del total	2,3%	51,7%	54,1%
	De 60 años o más	Recuento	0	36	36
		% del total	0,0%	13,9%	13,9%
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	<b>31</b>	<b>228</b>	<b>259</b>
		<b>% del total</b>	<b>12,0%</b>	<b>88,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: SRI - Catastro de contribuyentes notificados con preventiva de clausura



**Gráfico 3.- Edad relacionada con el conocimiento de obligaciones tributarias**

**Tabla 20: Edad relacionada con el cumplimiento de obligaciones tributarias**

Descripción			¿Obligaciones tributarias al día?		Total
			No	Sí	
Grupos etarios.	De 18 a 35 años	Recuento	46	37	83
		% del total	17,8%	14,3%	32,0%
	De 36 a 59 años	Recuento	22	118	140
		% del total	8,5%	45,6%	54,1%
	De 60 años o más	Recuento	0	36	36
		% del total	0,0%	13,9%	13,9%
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	<b>68</b>	<b>191</b>	<b>259</b>
		<b>% del total</b>	<b>26,3%</b>	<b>73,7%</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente: SRI - Catastro de contribuyentes notificados con preventiva de clausura**

La edad se encuentra relacionada con el conocimiento de las obligaciones tributarias, a mayor edad, específicamente a partir de los 60 años, el contribuyente no se encuentra familiarizado con la herramienta de notificación electrónica y el respectivo seguimiento a la información remitida por la Administración Tributaria en el Buzón Tú Portal.

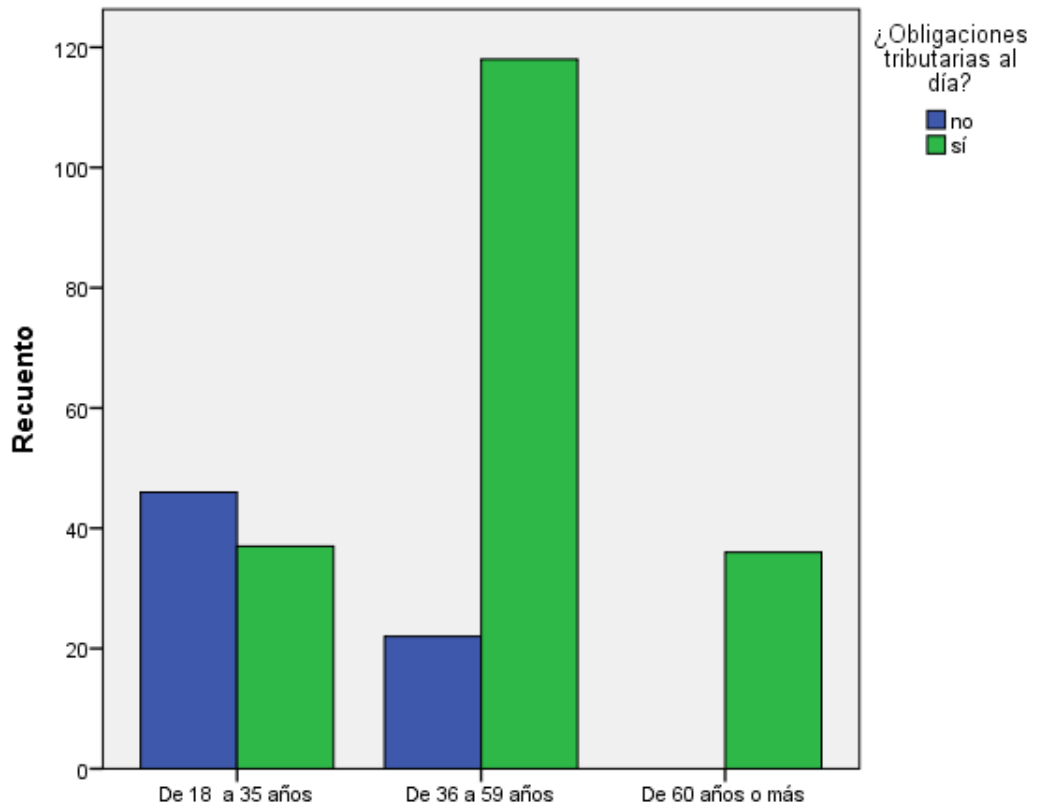


Gráfico 4.- Edad relacionada con el cumplimiento de obligaciones tributarias

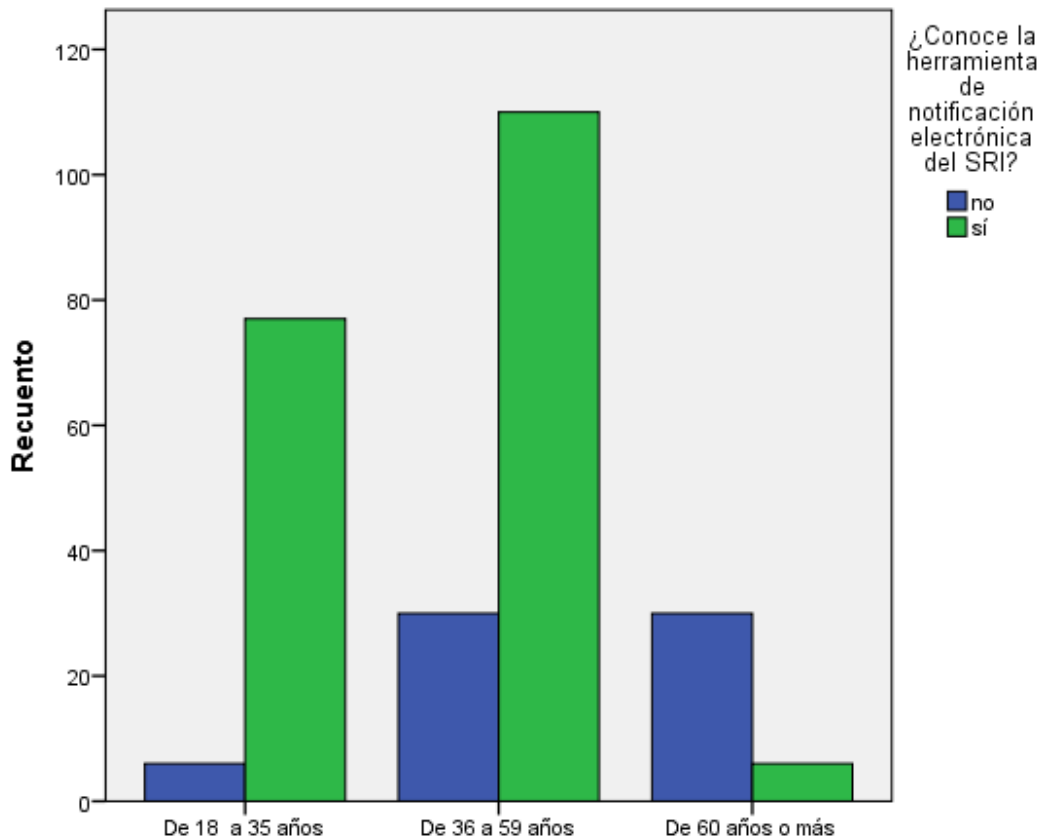
Tabla 21: Edad relacionada con el conocimiento de la herramienta notificación electrónica

Descripción			¿Conoce la herramienta de notificación electrónica?		Total
			No	Sí	
Grupos etarios.	De 18 a 35 años	Recuento	6	77	83
		% del total	2,3%	29,7%	32,0%
	De 36 a 59 años	Recuento	30	110	140
		% del total	11,6%	42,5%	54,1%
	De 60 años o más	Recuento	30	6	36
		% del total	11,6%	2,3%	13,9%
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	<b>66</b>	<b>193</b>	<b>259</b>
		<b>% del total</b>	<b>25,5%</b>	<b>74,5%</b>	<b>100,0%</b>

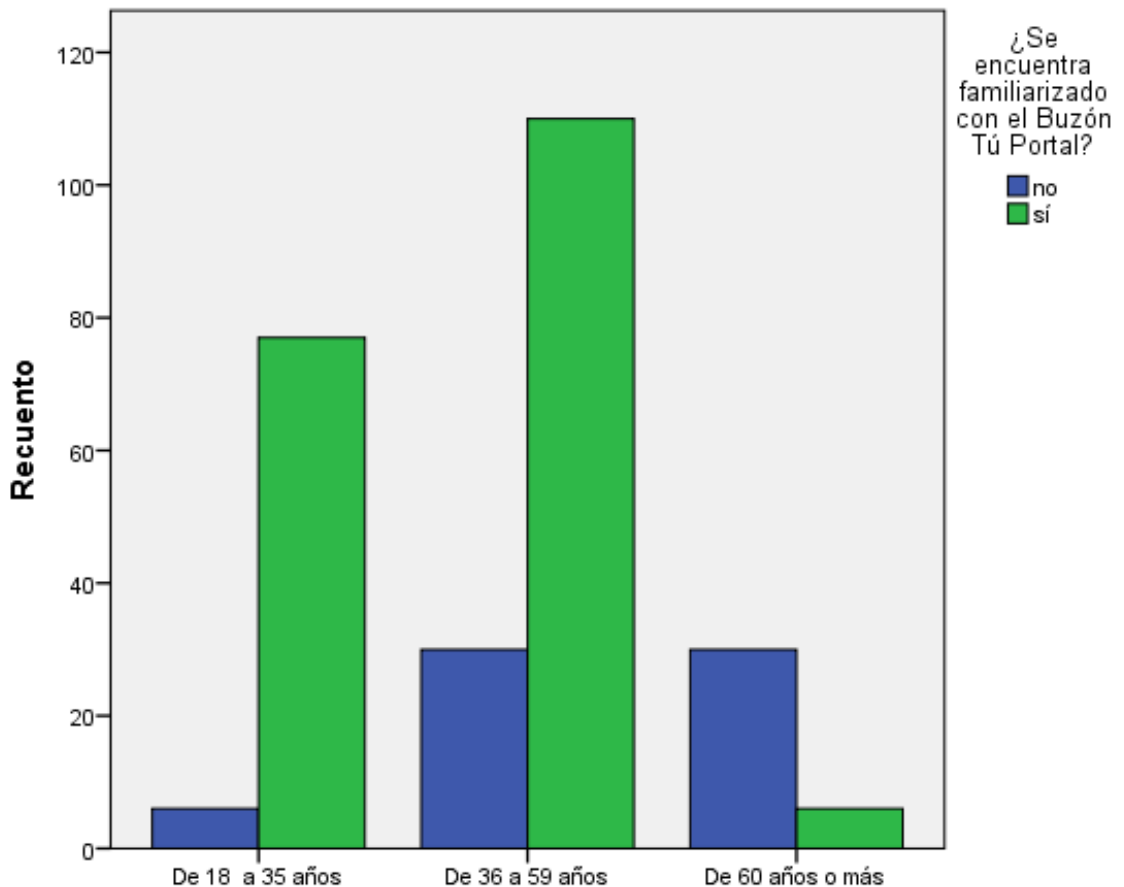
**Tabla 22: Edad relacionada con el seguimiento del Buzón Tú Portal**

Descripción			¿Se encuentra familiarizado con el Buzón Tú Portal?		Total
			No	Sí	
Grupos etarios.	De 18 a 35 años	Recuento	6	77	83
		% del total	2,3%	29,7%	32,0%
	De 36 a 59 años	Recuento	30	110	140
		% del total	11,6%	42,5%	54,1%
	De 60 años o más	Recuento	30	6	36
		% del total	11,6%	2,3%	13,9%
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	<b>66</b>	<b>193</b>	<b>259</b>
		<b>% del total</b>	<b>25,5%</b>	<b>74,5%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: SRI - Catastro de contribuyentes notificados con preventiva de clausura



**Gráfico 5.- Edad relacionada con el conocimiento de la herramienta notificación electrónica**



**Gráfico 6.- Edad relacionada con el seguimiento del Buzón Tú Portal**

Como se observó en la tabla cruzada de edad con el tipo de contribuyente persona natural, a mayor edad el contribuyente va adquiriendo mayores ingresos o capital propio que lo califica como obligado a llevar contabilidad, contando con la formalización de un profesional de la Contabilidad que si se encuentra familiarizado con la herramienta notificación electrónica, este seguimiento por parte del contador reduce la ejecución de clausuras con la regularización de obligaciones omisas notificados en los documentos preventivas de clausura.

No obstante, el contribuyente es el responsable ante la Administración tributaria del cumplimiento de los deberes formales y de la revisión periódica del Buzón.

**Tabla 23: Edad relacionada con establecimientos clausurados**

Descripción			¿Su establecimiento ha sido clausurado por incumplimiento de obligaciones tributarias?		Total
			No	Sí	
Grupos etarios.	De 18 a 35 años	Recuento	65	18	83
		% del total	25,1%	6,9%	32,0%
	De 36 a 59 años	Recuento	101	39	140
		% del total	39,0%	15,1%	54,1%
	De 60 años o más	Recuento	28	8	36
		% del total	10,8%	3,1%	13,9%
Total	Recuento	194	65	259	
	% del total	74,9%	25,1%	100,0%	

**Fuente: SRI - Catastro de contribuyentes notificados con preventiva de clausura**

## CAPÍTULO 4

### CONCLUSIONES Y PROPUESTA

#### 4.1 Discusión

El objetivo general de la investigación consistió en medir la efectividad de la herramienta notificación electrónica a través del análisis de las Preventivas de Clausura notificadas electrónicamente en el primer semestre 2014 al tipo de contribuyente Persona Natural del cantón Esmeraldas.

En este contexto, se logró identificar que falta difusión de la herramienta notificación electrónica en los distintos canales con los que cuenta la Administración Tributaria, así como también falta advertir a los contribuyentes el compromiso que asumen con la suscripción del Acuerdo de responsabilidad de uso de claves y medios electrónicos; no obstante si el 86% de los contribuyentes califican como bueno a excelente el seguimiento y control que ejecuta la Administración Tributaria, se concluye que esta falta de difusión no afecta la efectividad de la herramienta.

Tabla 24.- Comparativo notificación de resoluciones de clausura primer semestre 2013 vs. Primer semestre 2014

Documento	2013		2014	
	Notificación	Cantidad	Notificación	Cantidad
Preventivas de Clausura	Física	8.250	Electrónica	8.620
Resoluciones de Clausura	Física	413	Física	1.034
Porcentaje	5%		12%	

Fuente: SRI Esmeraldas

El primer objetivo específico se enmarcó en diagnosticar la situación actual de los contribuyentes Persona Natural del cantón Esmeraldas que han sido notificados con preventivas de clausura por omisión en el primer semestre mediante la herramienta de notificación electrónica.

El 73,7% de los contribuyentes se encuentra al día en sus obligaciones tributarias. El 26,3% restante se encuentra propenso a ser notificado electrónicamente con preventiva de clausuras por incumplimiento en la presentación de obligaciones mientras no regularice su estado tributario

El segundo objetivo específico permitió Identificar características del contribuyente persona natural que responde a la herramienta notificación electrónica, que permitirá determinar estrategias encaminadas a efectivizar la herramienta notificación electrónica en los grupos vulnerables del contribuyente persona Natural del cantón Esmeraldas.

La edad se encuentra relacionada con el conocimiento de las obligaciones tributarias, a mayor edad el contribuyente conoce cuáles son sus obligaciones tributarias denotando mayor compromiso con el cumplimiento y pago de sus impuestos pero se encuentra menos familiarizado con la implementación de herramientas tecnológicas.

De los resultados obtenidos en la investigación la Administración Tributaria deberá establecer como ámbito de acción los siguientes compromisos:

Que la Dirección Provincial de Esmeraldas del Servicio de Rentas Internas mejore los sistemas de comunicación y difusión que utiliza para dar a conocer las herramientas tecnológicas implementadas para mayor alcance y cobertura del control tributario, resaltando los objetivos, fases del proceso y elementos del mismo.

Que la Dirección Provincial de Esmeraldas del Servicio de Rentas Internas incremente capacitaciones y/o reuniones informativas con los contribuyentes para dar a conocer mejoras en los servicios y productos de la Administración Tributaria.

Que se diseñe un procedimiento con carácter informativo en función a los comportamientos tributarios acorde al tipo de contribuyente, edad, sector y actividad económica.

## **4.2 Conclusiones**

1. El 54% de los contribuyentes consultados se encuentran en un rango de edad de 36 a 59 años, rango de contribuyentes con actividades económicas estables y en crecimiento sostenido.
2. El 73,7% de los contribuyentes se encuentra al día en sus obligaciones tributarias. El 26,3% restante se encuentra propenso a ser notificado electrónicamente con preventiva de clausuras por encontrarse omiso mientras no regularice su estado tributario.
3. El 86% de los contribuyentes califican como bueno a excelente el seguimiento y control que ejecuta la Administración Tributaria.
4. El 88% de los contribuyentes afirmó que la implementación de la herramienta notificación electrónica no fue difundida por los distintos medios de comunicación.
5. El 86,1% de los contribuyentes afirmó no conocer sobre la responsabilidad que asumió al firmar el acuerdo de responsabilidad de uso de medios electrónicos.

### **4.3 Propuesta**

De acuerdo a los resultados obtenidos en este trabajo de investigación se requiere el desarrollo de una norma de control interno para el mejoramiento de los sistemas de comunicación y difusión que utiliza la Dirección Provincial de Esmeraldas del Servicio de Rentas Internas para la implementación de herramientas tecnológicas que permitan mayor alcance y cobertura del control tributario.

#### **4.3.1 Descripción del documento**

El presente instrumento es una norma de control interno para el mejoramiento de los sistemas de comunicación y difusión que utiliza la Dirección Provincial de Esmeraldas (DPES) del Servicio de Rentas Internas (SRI) que contempla las actividades clave que se deben ejecutar para una efectiva implementación de herramientas tecnológicas que permitan mayor alcance y cobertura del control tributario.

#### **4.3.2 Alcance**

Está dirigida a todos los servidores públicos que forman parte de la Dirección Provincial de Esmeraldas del Servicio de Rentas Internas.

#### **4.3.3 Responsabilidades**

- Todos los servidores de la DPES son los responsables de cumplir con las disposiciones emitidas en la presente norma.
- El mejoramiento y actualización de la presente norma estará a cargo del Departamento de Gestión Tributaria de la Dirección Provincial de Esmeraldas, encargado del control tributario, así como también de los

servidores que cumplen el rol de jefes inmediatos, quienes actualmente ocupan los cargos de Jefe Provincial del Departamento de Asistencia al Contribuyente y Director Provincial de Esmeraldas.

- El Departamento de Asistencia al Contribuyente podrá presentar proyectos de mejora a la presente norma.

#### **4.3.4 Objetivo**

Establecer las actividades, procedimientos y lineamientos que deben cumplir los servidores de la DPES a fin de comunicar y difundir una efectiva implementación de herramientas tecnológicas que permitan mayor alcance y cobertura del control tributario.

#### **4.3.5 Justificación**

Contar con una norma de control interno para la implementación efectiva de herramientas tecnológicas que permitan mayor alcance y cobertura del control tributario, tanto para el desarrollo de actividades positivas como para que se eviten acciones negativas que vayan en contra de lo que persigue específicamente la DPES del SRI.

Por otro lado, a través de este instrumento se puede evidenciar el grado de responsabilidad que tiene la DPES frente a la implementación de herramientas tecnológicas, ya que los resultados que se obtengan en los controles ejecutados serán los activadores para el aseguramiento de la meta de recaudación tributaria, disminución de brechas de presentación y veracidad de obligaciones tributarias e imagen de calidad y calidez en el servicio que brinda la Administración Tributaria en la provincia de Esmeraldas.

### 4.3.6 Perfil de la propuesta

NO.	ACTIVIDAD	PRODUCTO DE ENTRADA	DE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO DE SALIDA
1	Inducción a los servidores	Creación de productos ó servicios tecnológicos, Creación y/o modificación de leyes tributarias		Capacitar de manera integral a los servidores sobre la implementación de productos ó servicios tecnológicos, creación y/o modificación de leyes tributarias	Directores, Coordinadores, Jefes del Servicio de Rentas Internas	Empoderamiento y reconocimiento de la importancia en la implementación de herramientas tecnológicas y leyes tributarias por parte de los servidores del Servicio de Rentas Internas
2	Difusión masiva	Creación de productos ó servicios tecnológicos, Creación y/o modificación de leyes tributarias		Informar en todos los canales de comunicación de la Administración Tributaria, página web institucional, medios de comunicación de prensa escrita, radial y televisiva, agencias del SRI, visitas a contribuyentes, brigadas móviles.	Directores, Coordinadores, Jefes, servidores de los departamentos de Control Tributario y Asistencia al Contribuyente del Servicio de Rentas Internas	Conocimiento de creación y/o modificación de leyes y de la implementación de productos y servicios tecnológicos que le permitan a los contribuyentes
3	Inducción al contribuyente	Creación de productos ó servicios tecnológicos, Creación y/o modificación de leyes tributarias		Capacitar a los contribuyentes previo a firma del Acuerdo de responsabilidad de uso de clave, medios electrónicos y notificación electrónica	Todos los servidores del Servicio de Rentas Internas	cumplir con sus obligaciones de manera ágil y amable.

## REFERENCIAS

Biblioteca Virtual\_Servicio de Rentas Internas. (1997). Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/de/31>

Capítulo I\_Título II\_Ley de comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos. (2002).

Disposición General Séptima para la Reforma de las Finanzas Públicas. (29 de 04 de 1999). Obtenido de <http://www.cip.org.ec/attachments/article/644/NAC-DGERCGC13-00085.pdf>

Ley del Registro Único de Contribuyentes. (12 de 08 de 2004). Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/10138/131>

Presidencia de la República\_PNBV. (2009). Obtenido de [www.buenvivir.gob.ec](http://www.buenvivir.gob.ec)

Servicio de Rentas Internas\_Ley Creación. (02 de 12 de 1997). Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/67>

Servicio de Rentas Internas\_Plan Estratégico. (2007). Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/plan-estrategico-institucional>

Servicios en Linea\_Servicio de Rentas Internas. (2013). Obtenido de <https://declaraciones.sri.gob.ec/tuportal-internet/>

Gómez, M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica. Córdoba: Editorial Brujas.

Ministerio de Finanzas, 2002. Obtenido de <http://www.finanzas.gob.ec/el-presupuesto-general-del-estado/>

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo . Obtenido de <http://www.planificacion.gob.ec/>

Código Tributario, art. 96. Normativa Tributaria Ecuatoriana

Servicio de Rentas Internas, Obtenido de <https://sriintra01/web/intranet/quienes-somos>

Servicios en Linea\_Servicio de Rentas Internas, 2013. Obtenido de [www.sri.gob.ec/de/31](http://www.sri.gob.ec/de/31)

Reglamento de Comprobantes de venta y retención, art. 5 Normativa Tributaria Ecuatoriana

(Reglamento de aplicación a la LRTI, art. 34)

## Normativa Tributaria Ecuatoriana

Disposición General Septima para la Reforma de las Finanzas Públicas, literal a). Normativa Tributaria Ecuatoriana

Disposición General Septima para la Reforma de las Finanzas Públicas, literal b). Normativa Tributaria Ecuatoriana

Demera, M. (13 de 07 de 2014). PUCESE. Obtenido de PUCESE: <http://www.pucese.edu.ec/images/Reglamentos/2012%20REGLAMENTO%20GENERAL%20DE%20GRADOS.pdf>

Pucese. (04 de 28 de 2012). Pucese. Obtenido de <http://www.pucese.edu.ec/images/reglamentos/2012%20reglamento%20general%20de%20grados.pdf>

Pucese. (14 de 06 de 2012). Pucese. Obtenido de <http://www.pucese.edu.ec/images/reglamentos/2012%20instructivo%20para%20disertacion%20de%20grado%20oral%20de%20la%20pucese.pdf>

Aiteco, R. (2015). *Gestión de procesos en la Administración Pública*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/gestion-de-procesos-en-la-administracion-publica/>

H. James Harrington. (1993). *Mejoramiento de los Procesos en la Empresa*. Bogotá: Editorial McGraw Hill.

Investigación y Cooperación Internacional, A. F. (2016).

Robert Kaplan y David Norton. (2000). *Cuadro de Mando Integral (The Balanced Scorecard)*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, 2 edición.

Robert Kaplan y David Norton. (2000). *Cuadro de Mando Integral (The Balanced Scorecard)*, . Barcelona: Ediciones Gestión 2000, 2 edición, 2000.

Robert Kaplan y David Norton, R. K. (2008). *The Execution Premium. Integrando la estrategia y las operaciones para lograr ventajas competitivas*,. Barcelona: Ediciones Deusto.

Universidad Autónoma de Madrid, G. d. (2006). *Guía 6: La Gestión por procesos en la Administración Local. Orientación al Servicio Público de la Ciudadanía*, Ministerio de Administraciones Públicas. Madrid.

# Anexos

## **Acuerdo de responsabilidad de uso de claves, medios electrónicos y notificación electrónica**

El SRI ha aprobado las condiciones generales relacionadas a la responsabilidad y uso de medios electrónicos.

Con \_\_\_\_\_ este \_\_\_\_\_ antecedente \_\_\_\_\_, en adelante

“Sujeto Pasivo” con identificación número \_\_\_\_\_ acuerda las siguientes condiciones a las que se someterá, con relación a la utilización de la “Clave de Usuario” y “Tecnología”, para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, otros deberes formales, **para recibir notificaciones de actuaciones administrativas, a través de la Internet en la página electrónica [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)** y acceso a otros servicios que el SRI ponga a su disposición a través de Internet. **El sujeto pasivo, a través de la suscripción de este acuerdo manifiesta estar interesado en utilizar los mecanismos virtuales habilitados en nuestro sitio Web y recibir, de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC09-00860, notificaciones de actuaciones administrativas a través de la Internet, para lo cual expresa su voluntad de utilizar de manera preferente el medio de notificaciones a través de la Internet, en el buzón personal que el Servicio de Rentas Internas pone a su disposición en la página electrónica expresando y otorgando su consentimiento para ello. El sujeto pasivo conoce y acepta expresamente que la suscripción de este acuerdo no impide a la Administración Tributaria -cuando las circunstancias así lo requieran- realizar la notificación al contribuyente por los otros medios establecidos en la ley. La notificación electrónica realizada a través de la página electrónica del Servicio de Rentas Internas, mencionada en este Acuerdo, implica el acto por el cual la Administración Tributaria da a conocer al contribuyente el contenido de una actuación o resolución administrativa desmaterializada como un mensaje de datos. Dicho mensaje de datos se lo entiende como toda información creada, generada, procesada, enviada, recibida, comunicada o archivada por medios electrónicos, que puede ser intercambiada por cualquier medio. Los documentos desmaterializados en mensajes de datos, de conformidad con lo establecido en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, tienen el mismo valor jurídico que los documentos escritos, por lo cual el acceso a los mismos será entendido como el acceso al documento original. El sujeto pasivo entiende y acepta expresamente que la notificación de actuaciones administrativas realizada a través de la Internet, se entenderá practicada a todos los efectos legales en el momento de su recepción en el buzón del contribuyente dentro de la página electrónica del Servicio de Rentas Internas. El Servicio de Rentas Internas verificará por medio de sus herramientas informáticas, el día y hora exactos en el que se produjo dicha recepción y sentará, a través del funcionario competente, la constancia de notificación pertinente, como prueba de haberse ésta realizado**

## MODELO DE CUESTIONARIO PARA ENTREVISTA 1

Dirigida a los cargos de:

- **Servidores de Gestión Tributaria**

### CUESTIONARIO

1. ¿Qué opina de la notificación electrónica?  
Por qué.....  
.....
2. ¿Cómo informa usted al contribuyente notificado electrónicamente con preventiva de clausura la actuación de la Administración Tributaria?
3. ¿Conoce las obligaciones formales del tipo contribuyente persona natural?

## MODELO DE CUESTIONARIO PARA ENTREVISTA 2

Dirigida a los cargos de:

- **Servidores de Asistencia al Contribuyente**

### CUESTIONARIO

1. ¿Qué opina de la notificación electrónica?  
Por qué.....  
.....
2. ¿Cómo informa usted al contribuyente la responsabilidad que asume al suscribir el Acuerdo de responsabilidad de uso de medios electrónicos?
3. ¿Conoce las obligaciones formales del tipo contribuyente persona natural?

## MODELO DE ENCUESTA



La siguiente es una encuesta con fines académicos realizada por una estudiante de la PUCESE, como parte de su trabajo de tesis previo a la obtención del título de Máster en Administración de Empresas, Mención en Planeación. Esta encuesta va dirigida a los contribuyentes personal natural del cantón Esmeraldas que han sido notificados electrónicamente con preventivas de clausura durante el

---

### AGRADEZCO DE ANTEMANO SU COLABORACIÓN

Edad:	Obligado a llevar contabilidad:
Sector:	

1. ¿Conoce cuáles son sus obligaciones tributarias?

SI   
NO

2. ¿Se encuentra al día en sus obligaciones tributarias?

SI   
NO

¿Por qué?.....

3. ¿Posee clave del Servicio de Rentas Internas?

SI   
NO

4. Usted firmó el Acuerdo de responsabilidad de uso de claves, medios electrónicos y notificación electrónica?

SI   
NO

5. ¿Conoce sobre la herramienta Notificación Electrónica implementada por el Servicio de Rentas Internas?

SI   
NO

6. ¿Se encuentra familiarizado con el Buzón Tú Portal?

SI   
NO

7. ¿Cómo calificaría el control tributario que ejerce el Servicio de Rentas Internas?

- EXCELENTE
- MUY BUENO
- BUENO
- REGULAR
- MALO

8. ¿Su establecimiento ha sido clausurado por incumplimiento de obligaciones tributarias?

- SI
- NO

9. ¿Qué tipo de errores considera usted que se han presentado en la implementación de la herramienta notificación electrónica del Servicio de Rentas Internas?

.....  
.....

10. ¿Conoce usted si la implementación de la herramienta notificación electrónica ha sido difundida en los medios de comunicación por el Servicio de Rentas Internas?

- SI
- NO

11. ¿El servidor de ventanilla de la Administración Tributaria le explicó la responsabilidad que asumía al firmar el Acuerdo de responsabilidad de uso de medios electrónicos previo a otorgarle su clave personal?

- SI
- NO

1.- Eslogan de la Administración Tributaria

**SRI**  
*... le hace bien al país!*

2.- Hall de Asistencia al Contribuyente



### 3.- Sala de capacitación



#### 4. Colocación de Sellos de Clausura



5.- Página Web Institucional www.sri.gov.ec



6.- Servicios del SRI informados en la página institucional: Comunicacionales



## PAGUE SUS IMPUESTOS a través de los siguientes canales



**Convenio  
de débito**



**Botón  
web**



**Tarjetas  
de crédito**



**Efectivo  
desde mi celular**



**Ventanillas**

Declaraciones y pago de deudas	✓	✓	✓	✓	✓
PGE	✓	✓	✓	✓	✓
Matrícula vehicular		✓	✓	✓	✓





Cumplir tus **obligaciones tributarias**  
¡Ahora es más fácil!

---

*Conoce nuestros Servicios en Línea*

**APRENDE**

sobre tus deberes formales tributarios

**Tributa**  
TV