



Universidad de Especialidades Espiritu Santo

Facultad de Economía y Ciencias Empresariales

**SOLUCIONES INMEDIATAS PARA OBLIGACIONES
TRIBUTARIAS**

**Trabajo de Investigación aplicado que se presenta como
requisito para el título de Ingeniero en Ciencias
Empresariales**

AUTOR:

Jobeth Gandhi Chamba Granda

TUTOR:

Elba Calderón

Samborondón, Julio de 2013

DEDICATORIA

A Dios.

A mi hija Paula.

A mi esposa.

A mis padres.

A mis hermanas.

“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar.” **Thomas Chalmers.**

ÍNDICE GENERAL

1. CAPÍTULO I. EI PROBLEMA	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 PROBLEMATIZACIÓN	3
1.1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.1.5 DETERMINACIÓN DEL TEMA	5
1.2 OBJETIVOS	5
1.2.1 OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.3 JUSTIFICACIÓN	6
2. CAPÍTULO II. MARCO REFERENCIAL	7
2.1 MARCO TEÓRICO	7
2.2 HIPÓTESIS Y VARIABLES	26
2.2.1 HIPÓTESIS GENERAL	26
2.2.2 HIPÓTESIS PARTICULARES	27
2.2.3 DECLARACIÓN DE VARIABLES	27
2.2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	28
3. CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	29
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	29
3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA	29
3.2.1 CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN	29
3.2.2 DELIMITACIÓN DE LA POBLACIÓN	29
3.2.3 TIPO DE MUESTRA	30
3.2.4 TAMAÑO DE LA MUESTRA	30
3.2.5 PROCESO DE SELECCIÓN	30
3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	30
3.3.1 MÉTODOS TEÓRICOS	30
3.3.2 MÉTODOS EMPÍRICOS FUNDAMENTALES	31
3.3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN	32

4. CAPÍTULO IV. MARCO ADMINISTRATIVO	33
4.1 TALENTO HUMANO.....	33
4.2 RECURSOS Y MEDIOS DE TRABAJO	33
4.3 RECURSOS FINANCIEROS	33
4.4 CRONOGRAMA DE TRABAJO.....	34
5. CAPÍTULO V. NATURALEZA DEL NEGOCIO	35
5.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA EMPRESA.....	35
5.1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA.....	35
5.1.2 GIRO DE NEGOCIO.....	35
5.1.3 UBICACIÓN Y TAMAÑO DE LA EMPRESA.....	35
5.1.4 FORMA JURÍDICA DE LA CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA..	36
5.1.5 MISIÓN	36
5.1.6 VISIÓN.....	36
5.1.7 OBJETIVOS DE LA EMPRESA.....	36
5.1.8 JUSTIFICACIÓN DE LA EMPRESA	37
5.2 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO	39
5.2.1 PRODUCTO O SERVICIO	39
5.2.2 CARÁCTERÍSTICAS DEL PRODUCTO O SERVICIO	39
5.2.3 NECESIDAD QUE SATISFACE EL PRODUCTO O SERVICIO ...	40
5.3 OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO DEL NEGOCIO	41
6. CAPÍTULO VI. ANÁLISIS DE MERCADO.....	42
6.1 TABULACIÓN Y REPRESENTACIÓN GRÁFICA.....	42
6.2 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DE MERCADO	47
6.3 CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN DE ENCUESTAS.....	49
7. CAPÍTULO VII. PLAN DE MARKETING	51
7.1 ANÁLISIS DEL SECTOR – INDUSTRIA.....	51
7.1.1 TAMAÑO DE LA INDUSTRIA	51
7.1.2 CRECIMIENTO DE LA INDUSTRIA.....	52
7.1.3 ANALÍISIS FODA.....	53
7.1.4 MATRIZ PORTER.....	55
7.2 DEFINICION DEL MERCADO OBJETIVO	58
7.3 MEDICION DEL MERCADO OBJETIVO	60
7.4 ESTRATEGIA DE MARKETING MIX.....	60

7.4.1	PRODUCTO	61
7.4.2	PRECIO	63
7.4.3	PLAZA	64
7.4.4	PROMOCIÓN	66
7.5	ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA	67
8.	CAPÍTULO VIII. PLAN ADMINISTRATIVO	69
8.1	ESTRUCTURA LEGAL	69
8.1.1	CONSTITUCIÓN DE LA COMPAÑÍA	69
8.1.2	REGISTRO EN EL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS	70
8.1.3	REGISTRO DE PATENTE MUNICIPAL	71
8.1.4	PERMISO DE FUNCIONAMIENTO CUERPO DE BOMBEROS ..	72
8.1.5	REGISTRO DE NOMBRE COMERCIAL EN EL IEPI.....	72
8.2	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, ROLES Y FUNCIONES	76
8.2.1	ORGANIGRAMA.....	76
8.2.2	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES.....	77
9.	CAPÍTULO IX. PLAN DE OPERACIONES	91
9.1	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	91
9.1.1	FASE DE INSCRIPCIÓN	91
9.1.2	PROCESO DEL SERVICIO	92
9.2	FORMATOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	94
9.2.1	FORMATO 001 – REPORTE DIARIOS DE VENTAS	95
9.2.2	FORMATO 002 – REPORTE DIARIO DE COMPRAS Y GASTOS.....	96
9.2.3	FORMATO 003 - REPORTE DIARIO DE RETENCIONES REALIZADAS.....	96
9.2.4	FORMATO 004 – RESUMEN DE VENTAS, COMPRAS Y CRÉDITO TRIBUTARIO	97
9.2.5	FORMATO 005 – RESUMEN MENSUAL DE COMPRAS Y GASTOS SEPARADOS POR RUBROS	98
9.3	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO.....	99
9.3.1	FASE DE INSCRIPCIÓN.....	100
9.3.2	PROCESO DEL SERVICIO	101
9.4	LOCALIZACIÓN (UBICACIÓN DEL NEGOCIO).....	102
9.5	TAMAÑO DEL NEGOCIO	103

9.6	DISEÑO DE LAS INSTALACIONES.....	103
9.7	CARACTERÍSTICAS DE LA TECNOLOGÍA.....	105
9.7.1	HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS.....	105
9.7.2	SOFTWARE ADMINISTRATIVO - CONTABLE.....	106
9.8	EQUIPO E INSTALACIONES.....	107
9.9	INVERSIONES REQUERIDAS Y COSTOS ASOCIADOS.....	108
10.	CAPÍTULO X. PLAN FINANCIERO.....	111
10.1	INVERSION INICIAL.....	111
10.2	ESTIMACIÓN DE INGRESOS Y CLIENTES ASISTIDOS.....	113
10.3	ESTADO DE RESULTADOS.....	115
10.4	FLUJO DE EFECTIVO.....	117
10.5	BALANCE GENERAL.....	118
10.6	PUNTO DE EQUILIBRIO.....	120
10.6.1	PUNTO DE EQUILIBRIO EN VALORES MONETARIOS.....	120
10.6.2	PUNTO DE EQUILIBRIO EN CANTIDADES.....	120
10.7	EVALUACIÓN FINANCIERA.....	122
10.7.1	VALOR ACTUAL NETO.....	123
10.7.2	TASA INTERNA DE RETORNO.....	125
10.7.3	PERIODO DE RECUPERACIÓN.....	125
	CONCLUSIONES.....	127
	RECOMENDACIONES.....	129
	BIBLIOGRAFÍA.....	131
	ANEXOS.....	133

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No.1: Declaraciones para personas naturales obligadas y no obligadas a llevar contabilidad	13
Cuadro No. 2: Plazos para la presentación de la declaración del Impuesto a la Renta	18
Cuadro No. 3: Plazos para la presentación de la declaración del IVA	19
Cuadro No. 4: Bienes gravados con ICE.....	20
Cuadro No. 5: Servicios gravados con ICE.....	21
Cuadro No. 6: Declaración de las variables.....	27
Cuadro No. 7: Operacionalización de las variables.....	28
Cuadro No. 8: Recursos Financieros.....	33
Cuadro No. 9: Gantt chart duración de la elaboración del proyecto.....	34
Cuadro No. 10: Tamaño de la Industria de Servicios en Contabilidad y Tributación en Guayaquil.....	51
Cuadro No. 11: Número de empresas por provincia, que tienen como actividad principal: Actividades de contabilidad, teneduría de libros y auditorías; consultoría fiscal.....	52
Cuadro No. 12: Definición de MYPES en base al total de ventas anuales... 59	59
Cuadro No. 13: Numero de establecimientos económicos con RUC según monto de ingresos percibidos anualmente	60
Cuadro No. 14: Política de precios por producto, año 2013.....	64
Cuadro No. 15: Costos de arriendo	65
Cuadro No. 16: Mapa de la competencia.....	68
Cuadro No. 17: Costos de la constitución de A&J Tributarios Cia. Ltda.....	70
Cuadro No. 18: Costos registro nombre comercial en el IEPI.....	74
Cuadro No. 19: Gantt Chart del proceso de registro de un signo distintivo en el IEPI	75
Cuadro No. 20: Fechas límites para entrega de documentos para declaración mensual de IVA	92
Cuadro No. 21: Formato 001 - Reporte diario de ventas, con ejemplo incluido.....	95
Cuadro No.22: Formato 002 - Reporte diario de compras y gastos, con ejemplo incluido.....	96
Cuadro No. 23: Formato 003 – Reporte diario de retenciones realizadas, con ejemplo incluido	97
Cuadro No.24: Formato 004 – Resumen de Ventas, Compras y Crédito Tributario, con ejemplo incluido.....	98

Cuadro No. 25: Formato 001 - Reporte diario de ventas, con ejemplo incluido.....	98
Cuadro No. 26: Proyección de la ubicación de los establecimientos de A&J Tributarios. Situación deseada.....	102
Cuadro No. 27: Inversiones requeridas y costo asociados. Oficina Matriz, Año 1.....	109
Cuadro No. 28: Inversiones requeridas y costo asociados. Punto de Venta- Isla Comercial, Año 1.....	110
Cuadro No. 29: Fuentes de financiamiento.....	111
Cuadro No. 30: Inversión inicial.....	112
Cuadro No. 31: Estimación de ingresos y clientes asistidos.....	114
Cuadro No. 32: Política de precios por producto y por año.....	114
Cuadro No. 33: Relación Clientes/Establecimientos.....	115
Cuadro No. 34: Relación Clientes/Personal.....	115
Cuadro No. 35: Estado de Resultados.....	117
Cuadro No. 36: Flujo de Efectivo.....	118
Cuadro No. 37: Balance General.....	119
Cuadro No. 38: Punto de equilibrio en valores.....	120
Cuadro No. 39: Punto de equilibrio en unidades.....	122
Cuadro No. 40: Inversión inicial y flujos de efectivo.....	122
Cuadro No. 41: Indicadores Financieros.....	126

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No.1: Crecimiento del PIB y de la recaudación del Impuesto a la Renta y del IVA.....	38
Gráfico No. 2: Propuestas diseño de Signo Distintivo Nombre Comercial .	63
Gráfico No. 3: Organigrama de A&J Tributarios.....	76
Gráfico No. 4: Vista panorámica 1, isla en centro comercial.....	103
Gráfico No. 5: Vista panorámica 2, isla en centro comercial.....	104
Gráfico No. 6: Vista panorámica 3, isla en centro comercial.....	104
Gráfico No. 7: Tasas anuales de crecimiento de los ingresos y egresos..	116

RESUMEN

A&J Tributarios es una empresa de servicios en contabilidad y tributación que tiene como mercado objetivo a las micro y pequeñas empresas (MYPES). Los servicios consisten básicamente en elaborar las declaraciones y llevar la contabilidad de los clientes.

El proyecto concibe como factor decisivo de éxito la ubicación de sus establecimientos. La oficina matriz deberá ubicarse en la planta baja del edificio World Trade Center (WTC) y los puntos de venta deberán colocarse en forma de islas en sitios transitados dentro de centros comerciales.

Entre las principales dificultades que podría enfrentar el proyecto se encuentran: la limitada disponibilidad de espacios dentro de centros comerciales y locales en la planta baja del WTC, la existencia de competidores no profesionales quienes realizan declaraciones de impuestos a precios bajos, la preferencia de los clientes hacia los contadores amigos o referidos por amigos y familiares, y la no predisposición de los clientes para acercarse a los puntos de venta de A&J Tributarios a entregar sus documentos.

En cuanto a la parte financiera, la inversión inicial necesaria para poner en marcha el proyecto asciende a USD 47,831.81. El 63% de la inversión inicial corresponde a capital de trabajo.

Los estados financieros han sido proyectados a cinco años. A diciembre del quinto año de operaciones se espera tener 624 clientes, lo cual apenas representa el 1.36% del mercado objetivo. Cabe destacar que el proyecto ha sido desarrollado bajo un escenario conservador.

Dentro de la evaluación financiera se tomaron en consideración los criterios del Valor Actual Neto (VAN), Tasa Interna de Retorno (TIR) y Periodo de Recuperación. El VAN se registró en USD 91,767.69, la TIR se calculó en 42.53% y el Periodo de Recuperación de la inversión se estimó en 3 Años, 1 Mes y 29 Días. De todos los indicadores podría decirse que este último es el menos favorable; sin embargo se considera que es un periodo de recuperación aceptable, partiendo de la premisa que este es un proyecto que ha sido planificado y desarrollado bajo el concepto de economías de escala, consecuentemente su viabilidad está sujeta al mediano plazo.

En conclusión, se considera que A&J Tributarios es un proyecto que presenta en la parte operativa un grado medio de dificultad y que en la parte financiera pese haber sido desarrollado bajo un escenario conservador presenta muy buenos indicadores financieros.

INTRODUCCIÓN

El Servicio de Rentas Internas recibió en 2011 en asignación del Presupuesto General del Estado (consolidado) 83.7 millones de dólares. Cifra que registró un crecimiento del 12.9% con respecto a la asignación recibida en 2008.

Es congruente que el SRI reciba mayores recursos por parte del Estado; puesto sus responsabilidades actualmente son mayores. Esta entidad está involucrada en un proceso de transformación que incluye: nuevas reformas tributarias, plan de consolidación de la cultura tributaria en el país y mayores mecanismos de control y regulación.

Los incrementos en la recaudación fiscal son evidentes y aumentan en tasas más aceleradas que las del producto interno bruto. Según cifras del SRI y del Banco Centra del Ecuador, durante el periodo 2007-2012 la recaudación del impuesto a la renta creció en promedio en un 14.97%, el IVA en 13.14%, mientras que el PIB solamente alcanzó una tasa de crecimiento promedio de 4.44%.

Algunos dirán que la mayor recaudación se debe al temor de los contribuyentes de ser sancionados. Otros manifestarán que la cultura tributaria está en ascenso y que cada vez son más los ecuatorianos que toman conciencia y están convencidos de que los recursos recaudados por el estado son bien administrados. En todo caso lo que interesa para el proyecto es que los Servicios en Contabilidad y Tributación tienen mayor demanda.

Esa mayor demanda ha sido compensada con una oferta poco organizada con muchos contadores-asesores independientes que operan bajo referencias. No existe una compañía referente en contabilidad y tributación para la micro y pequeña empresa.

Las microempresas, y muchas de las empresas pequeñas no cuentan internamente con un contador o departamento de contabilidad, precisamente porque este gasto fijo no se justifica debido a su tamaño. Encuentran mucho más rentable contratar los servicios de un contador externo.

Soluciones Inmediatas para Obligaciones Tributarias, es un proyecto destinado a ofrecer Servicios en Contabilidad y Tributación, que buscará establecerse rápidamente en el mercado. Priorizará ser de fácil acceso para los clientes potenciales, razón por la que abriremos nuestras agencias y puntos de venta en centros comerciales y en sitios cercanos a las principales oficinas del SRI como por ejemplo el Edificio World Trade Center Guayaquil. Estos puntos de venta tendrán múltiples funciones como una breve atención y explicación de nuestro servicio al cliente, y también un centro de recepción de documentos en caso de contratar los servicios.

Para determinar la viabilidad del proyecto Soluciones Inmediatas para Obligaciones Tributarias se llevará cabo un estudio de mercado y además se desarrollará un plan de negocios completo que incluya plan de marketing, plan administrativo, plan de operaciones y plan financiero.

Los indicadores financieros VAN, TIR Y Periodo de Recuperación serán utilizados como criterios de evaluación financiera.

CAPÍTULO I

EI PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 PROBLEMATIZACIÓN

Es un hecho irrefutable que desde la administración de gobierno del Economista Rafael Correa Delgado instituciones públicas como el Servicio de Rentas Internas (SRI) han experimentado un cambio sistemático. El SRI actualmente se encuentra mejor organizado, ha incrementado su capacidad sancionatoria y ejerce una mayor regulación de las actividades económicas.

La Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria del Ecuador trajo consigo la creación del Impuesto a la Salida de Divisas, aumento de las tasas del Impuesto a los Consumos Especiales, e incremento de los porcentajes de las retenciones en la fuente. Además desde noviembre de 2011 entraron en vigencia los denominados “impuestos verdes” dirigidos a gravar los envases plásticos, la contaminación vehicular y los cigarrillos y bebidas alcohólicas.

Es decir, aumentaron las tasas y el número de obligaciones tributarias que tienen que cumplir los contribuyentes. Esto a su vez ha generado el incremento del tamaño burocrático del SRI, necesario para poder ejercer un mayor control dado que su campo de acción es ahora más amplio. Asimismo, en estos últimos cinco años hemos visto con frecuencia la clausura de locales comerciales. Funcionarios del SRI visitan constantemente los negocios para realizar operativos de control.

Este proceso de difusión por parte del SRI ha provocado una cultura tributaria en ascenso. Cada vez son más las personas naturales y jurídicas que están formalizando sus actividades económicas y cumpliendo con todas sus obligaciones tributarias. Prueba de ello es que para el periodo 2008-2011 la recaudación del impuesto a la renta registró un crecimiento en promedio del 16.47% mientras que para el mismo periodo el Producto Interno Bruto solamente creció en 4.66%. Esta situación es la que ha generado una notoria oportunidad de negocio para A&J Tributarios, una empresa que se dedicaría a ofrecer servicios en contabilidad y tributación.

Las microempresas, y muchas de las empresas pequeñas no cuentan internamente con un contador o departamento de contabilidad, precisamente porque este gasto fijo no se justifica debido a su tamaño. Consecuentemente a estas empresas les resulta más conveniente

contratar los servicios de un contador externo. He aquí la oportunidad de negocio. Cuando las empresas requieren los servicios de un contador, no tienen el nombre de uno en mente. Lo consiguen mediante referencias de un amigo, familiar o compañero de trabajo. Nuestro objetivo es colocarnos en las mentes de los contribuyentes. Cuando piensen en servicios de contabilidad inmediatamente deben recordar A&J Tributarios.

Para llevar a cabo esta investigación el periodo de referencia a emplear será del 2007 al 2012 teniendo como espacio a Ecuador, y como grupo de enfoque sobre el que se aplicarán algunas técnicas de recolección de la información a: el Servicio de Rentas Internas del Ecuador, el Banco Central del Ecuador, el INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos del Ecuador), el Ministerio de Finanzas del Ecuador, las distintas Cámaras de Comercio, Cámaras de Industrias, Federaciones y Asociaciones en las distintas actividades económicas, del Ecuador.

1.1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Espacio

- Guayaquil-Ecuador.

Tiempo

El periodo de referencia a emplear será del 2007 al 2012.

Universo

- Servicio de Rentas Internas del Ecuador
- Banco Central del Ecuador.
- INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos del Ecuador).
- Ministerio de Finanzas del Ecuador
- Cámaras de Comercio del Ecuador.
- Cámaras de Industrias del Ecuador
- Comité Empresarial Ecuatoriano

1.1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

A pesar del mayor control y regulación que el Servicio de Rentas Internas ejerce sobre las personas naturales y jurídicas, de las más numerosas obligaciones tributarias y de las fuertes sanciones por incumplimiento de las mismas, no existe una compañía referente en el área de contabilidad y tributación que enfoque sus servicios en las MYPES¹. Lo que existe es una oferta poco organizada, con muchos contadores-asesores independientes que operan bajo referencias.

¹Micro y pequeñas empresas.

1.1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

Variables Independientes: causas, consecuencias, soluciones.

Causas:

- Mayor regulación y control por parte del Servicio de Rentas Internas.
- Nuevos impuestos como el Impuesto a la Salida de Divisas y los llamados “impuestos verdes”.
- Incremento de las tasas del Impuesto a los Consumos Especiales e incremento de los porcentajes de las retenciones en la fuente.
- Mayor coordinación en el cruce de información entre el Servicio de Rentas Internas y el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

Consecuencias:

- Crecimiento de la demanda de Servicios de Contabilidad y Asesoramiento Tributario.
- Oferta de Servicios de Contabilidad y Asesoramiento Tributario poco organizada, con muchos contadores-asesores independientes que operan bajo referencias.

Soluciones:

- Crear una compañía referente en Servicios de Contabilidad y Asesoramiento Tributario con puntos de venta o agencias localizadas en lugares estratégicos como los centros comerciales y en zonas de importante tráfico de personas.

1.1.5 DETERMINACIÓN DEL TEMA

Soluciones inmediatas para obligaciones tributarias.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

Determinar la viabilidad del proyecto de negocios “Soluciones Inmediatas para Obligaciones Tributarias” en el Ecuador.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. Describir la naturaleza del negocio “Soluciones Inmediatas para Obligaciones Tributarias”: características generales de la empresa, tipo de negocio, descripción del producto o servicio y oportunidades de crecimiento del negocio.
2. Elaborar un análisis de mercado en Guayaquil para determinar la factibilidad del proyecto, orientado a las micro y pequeñas empresas.
3. Desarrollar un plan de negocios que incluya: plan de marketing, plan administrativo, plan de operaciones y plan financiero.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de mercadeo, finanzas, administración y legislación tributaria, determinar la factibilidad de la puesta en marcha de un Proyecto de Servicios de Contabilidad y Asesoramiento Tributario dirigido a la micro y pequeña empresa.

Para lograr los objetivos de estudio, se acude al empleo de técnicas de investigación como el instrumento para determinar la viabilidad y posibilidades de éxito de nuestra idea de negocio. La encuesta y la entrevista como instrumentos de investigación serán elementos decisivos para definir las mejores estrategias de marketing dentro de sus cuatro variables producto, precio, plaza y promoción. Además se precisará trabajar con los datos, cifras, archivos, documentos, reglamentos, reformas y leyes presentados por el Servicio de Rentas Internas, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, Banco Central, Ministerio de Finanzas y Cámaras de Comercio e Industrias, del Ecuador.

De acuerdo con los objetivos de la investigación, el resultado de nuestro plan de negocios tiene como propósito práctico constituirse en un instrumento con conocimiento válido y confiable que permita identificar y analizar oportunidades, mercados, costos, formar alianzas estratégicas, construir una guía para el desarrollo de las operaciones y finalmente tomar decisiones a los inversionistas sobre la puesta en marcha del proyecto.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 NORMATIVA TRIBUTARIA

Por legislación tributaria o normativa tributaria se entiende al conjunto de normas legales que determinan:

- Las normas básicas sobre tributación.
- Procedimientos para el cobro de impuestos.
- Multas y sanciones pecuniarias y penales.
- Organización, atribuciones y limitaciones del SRI.
- Regulación y administración de los tributos
- Relaciones entre el sujeto pasivo y el sujeto activo

Estas bases jurídicas en términos generales configuran el sistema tributario en nuestra nación.

El Estado ejerce el cobro de impuestos a través del Servicio de Rentas Internas (SRI), para financiar el gasto público. El gasto en infraestructura (puentes y carreteras), y la prestación de servicios como educación y salud entre otros, se financian mediante los impuestos. El Servicio de Rentas Internas es el organismo público encargado de la administración tributaria.

Las bases legales en nuestro país las componen:

a) Constitución de la República del Ecuador

La constitución es el cuerpo político y jurídico rector del sistema normativo del país y su importancia radica en la trascendencia de su contenido. Es el conjunto de normas que establece los lineamientos generales. En la constitución, específicamente en el artículo 300, se determinan algunos principios como rectores del Régimen Tributario en el Ecuador. Los principios constitucionales son: Principio de Generalidad, Principio de Progresividad, Principio de Eficiencia, Principio de Simplicidad Administrativa, Principio de Irretroactividad, Principio de Equidad, Principio de Transparencia y Principio de Suficiencia Recaudatoria.

b) Las leyes

- Ley de Régimen Tributario Interno.
- Código Tributario.

- Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria del Ecuador.
- Otras.

c) Los reglamentos

- Reglamento para la Aplicación de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.
- Reglamento para la aplicación del Impuesto a las Tierras Rurales.
- Reglamento para la aplicación del Impuesto a la Salida de Divisas.
- Otros.

d) Las resoluciones

- Resolución No. NAC-DGERCGC12-00845, publicada en el 3SR.O. 865 de 08-1-2013. En la que se expiden los coeficientes de estimación presuntiva de carácter general, por ramas de actividad económica, para el ejercicio fiscal 2013.
- Resolución No. NAC-DGERCGC12-00834, publicada en el 2SR.O. 857 de 26-12-2012. En la que se fija la tarifa específica por unidad de cigarrillo, para el cálculo del ICE, que se aplicará a partir del 1 de enero de 2013, en USD 0,0810.
- Resolución No. NAC-DGERCGC12-00832, publicada en el 2SR.O. 857 de 26-12-2012. En la que se fija la tarifa específica por litro de alcohol puro, para el cálculo del ICE, incluida la cerveza, que se aplicará a partir del 1ro. de enero del 2013, en USD 6,93.
- Otras.

e) Las circulares

Una circular tiene el carácter de informativa y en ella siempre se señala a que agente económico va dirigida.

- CIRCULAR NAC-DGECCGC12-00020, publicada en el R.O 843 de 03-12-2012. A los sujetos pasivos que realicen importaciones de productos gravados con el Impuesto a los Consumos Especiales (ICE).
- CIRCULAR NAC-DGECCGC12-00018, publicada en el S.R.O 812, de 18-10-2012. A las personas naturales que ejerzan actividades económicas como artesanas y artesanos.
- Otras.

f) Los convenios internacionales

- Convenio para evitar la doble imposición – CAN (Comunidad Andina de Naciones).

- Convenio para evitar la doble imposición con la República de Chile.
- Otros

g) Y otros instructivos publicados en Registro Oficial

- Instructivo de Sanciones Pecuniarias.
- Otros.

2.1.2 SISTEMA TRIBUTARIO

Un sistema tributario es un instrumento de la política económica que hace posible que las políticas de orden fiscal proporcionen ingresos permanentes al Estado para el cumplimiento de sus funciones, e incentivar la producción y la generación de empleo así como la inversión, el ahorro y la redistribución de la riqueza.

En resumen un sistema tributario es un conjunto de tributos que rigen durante un determinado tiempo y espacio. Un sistema tributario debe ser articulado, sistemático y estrechamente relacionado a la política económica siempre buscando minimizar los costos en la gestión de la recaudación tributaria y cumplir los objetivos de la política fiscal.

2.1.3 TRIBUTO

Los tributos son prestaciones en dinero, bienes o servicios, determinados por la Ley, que el Estado recibe como ingresos en función de la capacidad económica y contributiva del pueblo, los cuáles están encaminados a financiar los servicios públicos y otros propósitos de interés general.

Los tributos en nuestro país están dispuestos y regulados por la Ley en el Código Tributario. Son de varias clases y pueden gravar o imponerse sobre el consumo o el gasto de los contribuyentes, sobre sus fuentes de ingreso económico y por concepto de un servicio prestado por el Estado.

Aunque se utiliza el término impuesto como sinónimo de tributo, la legislación ecuatoriana determina que los impuestos son uno de los tipos de tributos junto con las tasas y las contribuciones.

Nuestro Código Tributario acoge una clasificación tripartita de los tributos, y establece que se entiende por tributos a:

1. **Los impuestos:** son contribuciones que se pagan por vivir en sociedad, no constituyen una obligación contraída como pago de un bien o un servicio recibido, aunque su recaudación pueda financiar determinados bienes o servicios para la comunidad. Los impuestos podrían ser considerados como los tributos de mayor importancia en cuanto a su potencial recaudatorio y a diferencia de los otros tipos de tributos se apoyan en el principio de equidad o diferenciación de la capacidad contributiva.

2. **Las tasas:** son tributos exigibles por la prestación directa de un servicio individualizado al contribuyente por parte del Estado, esta prestación puede ser efectiva o potencial —en cuanto a que si el servicio está a disposición, el no uso no exime su pago—. Las tasas se diferencian de los precios por ser de carácter obligatorio por mandato de la Ley.

3. **Las contribuciones especiales o de mejoras:** son pagos a realizar por el beneficio obtenido por una obra pública u otra prestación social estatal individualizada, cuyo destino es la financiación de ésta.

2.1.4 OBLIGACIÓN TRIBUTARIA

Entre el Estado ecuatoriano y la ciudadanía existen varias relaciones jurídicas. Una de ellas es la obligación tributaria, esta relación personal convierte a los ciudadanos y ciudadanas en contribuyentes, es decir, responsables del pago de tributos, ya sea en efectivo, servicios o especies.

La obligación tributaria es una exigencia legal con el Estado y las entidades acreedoras, un vínculo establecido por precepto de Ley que sujeta a las y los ecuatorianos a pagar tributos.

Elementos de la obligación tributaria

Conceptualmente la obligación tributaria está constituida por varios elementos:

1. **La Ley:** para establecer, modificar o extinguir un tributo, el Estado tiene la potestad exclusiva de emitir leyes; todo tributo se determina a través de leyes, no hay tributo sin ley. Las leyes tributarias tienen como objetivo financiar al Estado ecuatoriano. Estos fondos serán destinados a la producción y el desarrollo social procurando siempre la adecuada distribución de la riqueza.

Las leyes tributarias determinarán los bienes o servicios gravados con impuestos, los sujetos activo y pasivo que intervienen en la tributación, la cuantía del tributo y la forma de establecerla, las exenciones, las deducciones y los reclamos o recursos que deban concederse.

2. **El hecho generador:** es el momento o la actividad que la Ley establece para que se configure cada tributo.

3. **El sujeto pasivo:** es toda persona natural o jurídica a quien la Ley exige tributos, es en quien reside la obligación tributaria. El sujeto pasivo puede ser contribuyente o responsable:

- *Contribuyente* es quien, según la Ley, debe soportar la carga tributaria al darse el hecho generador, es decir, cuando reúnen las características establecidas en la legislación tributaria.
- *Responsable* es la persona natural o jurídica que, sin tener la calificación de contribuyente, debe cumplir las obligaciones atribuidas a este por disposición expresa de la Ley; como en el caso de los responsables por representación y por sucesión. También son responsables los representantes legales.

4. El sujeto activo: es la contraparte del sujeto pasivo, el ente acreedor de los tributos, es el Estado, como gobierno nacional representado por el Servicio de Rentas Internas o como gobierno seccional —consejos provinciales, municipios y otros acreedores fiscales locales—.

2.1.5 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS (SRI)

El Servicio de Rentas Internas (SRI) es, en Ecuador, la entidad que tiene la responsabilidad de recaudar los tributos internos establecidos por Ley. Su finalidad es la de consolidar la cultura tributaria en el país para incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias de los contribuyentes.

El SRI tiene a su cargo la ejecución de la política tributaria del país en lo que se refiere a los impuestos internos. Para ello cuenta con las siguientes facultades:

- Determinar, recaudar y controlar los tributos internos.
- Difundir y capacitar al contribuyente respecto de sus obligaciones tributarias.
- Preparar estudios de reforma a la legislación tributaria.
- Aplicar sanciones.

Los objetivos del SRI son:

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

2.1.6 REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES (RUC)

Como primer paso, para identificar a los ciudadanos frente a la Administración Tributaria, se implementó el Registro Único de Contribuyentes (RUC), cuya función es registrar e identificar a los contribuyentes con fines impositivos y proporcionar información a la Administración Tributaria.

El RUC corresponde a un número de identificación para todas las personas naturales y sociedades que realicen alguna actividad económica en el Ecuador, en forma permanente u ocasional o que sean titulares de bienes o derechos por los cuales deban pagar impuestos.

El número de registro está compuesto por trece números y su composición varía según el Tipo de Contribuyente. El RUC registra información relativa al contribuyente como por ejemplo: la dirección de la matriz y sus establecimientos donde realiza la actividad económica, la descripción de las actividades económicas que lleva a cabo, las obligaciones tributarias que se derivan de aquellas, entre otras.

Las actividades económicas asignadas a un contribuyente se determinan conforme el clasificador de actividades CIIU (Clasificador Internacional Industrial Único).

Regímenes del RUC

Existen dos regímenes al momento de inscribir a un contribuyente: el General y el Simplificado. Solo ciertos contribuyentes pueden inscribirse en el Régimen Simplificado, mientras que la generalidad de contribuyentes que se inscriben en el RUC pasan a formar parte del Régimen General.

2.1.7 TIPOS DE CONTRIBUYENTES

Contribuyente es aquella persona natural o jurídica con derechos y obligaciones, frente a un ente público, derivados de los tributos. Es quien está obligado a soportar patrimonialmente el pago de los tributos (impuestos, tasas o contribuciones especiales), con el fin de financiar al Estado.

El contribuyente es, en sentido general, el sujeto pasivo en Derecho Tributario, siendo el Estado el sujeto activo, a través de la administración.

2.1.7.1 PERSONAS NATURALES: RÉGIMEN GENERAL

Son todas las personas, nacionales o extranjeras, que realizan actividades económicas lícitas.

Las personas naturales que realizan alguna actividad económica están obligadas a inscribirse en el RUC; 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.

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: **tener ingresos mayores a \$ 100.000, o que inician con un capital propio mayor a \$60.000, o sus costos y gastos han sido mayores a \$80.000.**

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.

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.

A diferencia del Régimen Simplificado RISE, en el que se pagan cuotas mensuales fijas de IVA y Renta, en el Régimen General los contribuyentes pagarán los impuestos conforme a los ingresos y gastos generados en su actividad económica. Las personas naturales están obligadas a presentar las siguientes declaraciones:

Cuadro No.1: Declaraciones para personas naturales obligadas y no obligadas a llevar contabilidad

IVA (Impuesto al Valor Agregado):	Formulario 104: para personas obligadas a llevar contabilidad
	Formulario 104A: para personas NO obligadas a llevar contabilidad
	EN FORMA MENSUAL
	Si vende productos o servicios gravados con tarifa 12% Si vende productos o servicios gravados con tarifa 0% y 12%
	EN FORMA SEMESTRAL
	Si vende productos o servicios gravados únicamente con tarifa 0%. Si le retienen el 100% de IVA en todas sus ventas (profesionales y arrendatarios de bienes inmuebles a sociedades)
IMPUESTO A LA RENTA:	Formulario 102: para personas obligadas a llevar contabilidad
	Formulario 102A: para personas NO obligadas a llevar contabilidad
	ANUAL
	Si sus ingresos brutos anuales superan la base mínima imponible:
	AÑO - BASE IMPONIBLE
	2006 - US\$ 7680,00
	2007 - US\$ 7850,00
	2008 - US\$ 7850,00
	2009 - US\$ 8570,00

Fuente: Servicio de Rentas internas

Elaboración: Servicio de Rentas Internas

2.1.7.2 PERSONAS NATURALES: RÉGIMEN IMPOSITIVO SIMPLIFICADO (RISE)

El RISE es un nuevo régimen de incorporación voluntaria, reemplaza el pago del IVA y del Impuesto a la Renta a través de cuotas mensuales y tiene por objeto mejorar la cultura tributaria en el país.

Se pueden incorporar al Régimen Simplificado a partir del 1 de agosto de 2008. Para inscribirse pueden hacerlo en cualquier oficina del SRI a nivel nacional o a través de brigadas móviles, adicionalmente se dispone del servicio de preinscripción vía Internet, luego deberá acercarse a una ventanilla exclusiva para culminar el proceso de inscripción al RISE, de esta manera disminuirá el tiempo de espera.

Recuerde: las cuotas RISE empiezan a ser pagadas desde el mes siguiente al de la inscripción.

Condiciones que debe cumplir una persona para acogerse al RISE:

- Ser persona natural
- No tener ingresos mayores a USD 60,000 en el año, o si se encuentra bajo relación de dependencia el ingreso por este concepto no supere la fracción básica del Impuesto a la Renta gravada con tarifa cero por ciento (0%) para cada año, para el año 2012 equivalió a 9210 USD
- No dedicarse a alguna de las actividades restringidas
- No haber sido agente de retención durante los últimos 3 años.

Requisitos:

- Presentar el original y copia de la cédula de identidad o ciudadanía
- Presentar el último certificado de votación
- Presentar original y copia de una planilla de agua, luz o teléfono, o contrato de arrendamiento, o comprobante de pago del impuesto predial, o estado de cuenta bancaria o de tarjeta de crédito (de los 3 últimos meses).
- Las personas naturales nacionales o extranjeras que ejerzan actividades comerciales, industriales, financieras, inmobiliarias y profesionales a excepción de los artesanos calificados por la Junta Nacional de Defensa del Artesano deben presentar el original y copia del pago de la patente municipal.

Beneficios que ofrece el RISE

- No necesita hacer declaraciones de impuestos (IVA y Renta), por lo tanto se evita la realización de declaraciones y la contratación de terceras personas para elaborar el llenado de las mismas.
- Se evitan las retenciones de impuestos.
- Los comprobantes de venta de contribuyentes RISE son simplificados y solo se deben completar con la fecha y el monto de la venta.
- No tienen obligación de llevar contabilidad
- Por cada nuevo trabajador que incorpore a la nómina y que sea afiliado en el IESS, se podrá solicitar un descuento del 5% de la cuota, hasta llegar a un máximo del 50% de descuento.

Actividades excluidas del Régimen Impositivo Simplificado

No podrán acogerse al Régimen Simplificado las personas naturales que hayan sido agentes de retención de impuestos en los últimos tres años o que desarrollen las siguientes actividades:

- 1) De agenciamiento de Bolsa;
- 2) De propaganda y publicidad;
- 3) De almacenamiento o depósito de productos de terceros;
- 4) De organización de espectáculos públicos;
- 5) Del libre ejercicio profesional que requiera título terminal universitario;
- 6) De agentes de aduana;
- 7) De producción de bienes o prestación de servicios gravados con el Impuesto a los Consumos Especiales:
- 8) De personas naturales que obtengan ingresos en relación de dependencia, salvo lo dispuesto en esta Ley;
- 9) De comercialización y distribución de combustibles;
- 10) De impresión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios realizadas por establecimientos gráficos autorizados por el SRI;
- 11) De casinos, bingos y salas de juego; y,
- 12) De corretaje de bienes raíces;
- 13) De arrendamiento de Bienes muebles e inmuebles

14) De comisionistas.

2.1.7.3 PERSONAS JURÍDICAS

Las Sociedades son personas jurídicas que realizan actividades económicas lícitas amparadas en una figura legal propia. Estas se dividen en privadas y públicas, de acuerdo al documento de creación.

Las Sociedades están obligadas a inscribirse en el RUC; 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.

Las Sociedades deberán llevar la 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.

Definición y clasificación de las sociedades

Las sociedades se dividen en privadas y públicas, y éstas a su vez se dividen en:

a. Privadas

Son personas jurídicas de derecho privado. A continuación se detallan las principales:

- Aquellas que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Compañías como por ejemplo las Compañías Anónimas, de Responsabilidad Limitada, de Economía Mixta, Administradoras de Fondos y Fideicomisos, entre otras.
- Aquellas que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos como por ejemplo los Bancos Privados Nacionales, Bancos Extranjeros, Bancos del Estado, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Mutualistas, entre otras.
- Otras sociedades con fines de lucro o Patrimonios independientes, como por ejemplo las Sociedades de Hecho, Contratos de Cuentas de Participación, entre otras.
- Sociedades y Organizaciones no gubernamentales sin fines de lucro, como por ejemplo las dedicadas a la educación, entidades deportivas, entidades de culto religioso, entidades culturales, organizaciones de beneficencia, entre otras.

b. Públicas

Son personas jurídicas de derecho público. A continuación se detallan las principales:

- Del Gobierno Nacional, es decir las funciones: Ejecutiva, Legislativa y Judicial.
- Organismos Electorales
- Organismos de Control y Regulación
- Organismos de Régimen Seccional Autónomo, es decir Consejos Provinciales y Municipalidades
- Organismos y Entidades creados por la Constitución o Ley Personas Jurídicas creadas por el Acto Legislativo Seccional (Ordenanzas) para la Prestación de Servicios Públicos.

c. Contribuyentes Especiales

Los contribuyentes especiales son asignados por la Administración Tributaria en función de su importancia económica, conforme al análisis realizado por parte de la Dirección Nacional de Gestión Tributaria. Todos los contribuyentes que tengan esta característica tendrán obligaciones tributarias distintas a las demás sociedades.

2.1.8 IMPUESTOS QUE ADMINISTRA EL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

2.1.8.1 IMPUESTO A LA RENTA

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

Para calcular el impuesto que debe pagar un contribuyente, sobre la totalidad de los ingresos gravados se restará las devoluciones, descuentos, costos, gastos y deducciones, imputables a tales ingresos. A este resultado lo llamamos base imponible.

La base imponible de los ingresos del trabajo en relación de dependencia está constituida por el ingreso gravado menos el valor de los aportes personales al Instituto Ecuatoriano de Seguridad social (IESS), excepto cuando éstos sean pagados por el empleador.

La declaración del Impuesto a la Renta es obligatoria para todas las personas naturales, sucesiones indivisas y sociedades, aun cuando la totalidad de sus rentas estén constituidas por ingresos exentos, a excepción de:

- 1 Los contribuyentes domiciliados en el exterior, que no tengan representante en el país y que exclusivamente tengan ingresos sujetos a retención en la fuente.

- 2 Las personas naturales cuyos ingresos brutos durante el ejercicio fiscal no excedieren de la fracción básica no gravada.

Cabe mencionar que están obligados a llevar contabilidad todas las sociedades y las personas naturales y sucesiones indivisas que al 1ro. de enero operen con un capital superior a los USD 60.000, o cuyos ingresos brutos anuales de su actividad económica sean superiores a USD 100.000, o los costos y gastos anuales sean superiores a USD 80.000; incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

Los plazos para la presentación de la declaración, varían de acuerdo al noveno dígito de la cédula o RUC, de acuerdo al tipo de contribuyente:

Cuadro No. 2: Plazos para la presentación de la declaración del Impuesto a la Renta

Noveno Dígito	Personas Naturales	Sociedades
1	10 de marzo	10 de abril
2	12 de marzo	12 de abril
3	14 de marzo	14 de abril
4	16 de marzo	16 de abril
5	18 de marzo	18 de abril
6	20 de marzo	20 de abril
7	22 de marzo	22 de abril
8	24 de marzo	24 de abril
9	26 de marzo	26 de abril
0	28 de marzo	28 de abril

Fuente: Servicio de Rentas Internas

Elaboración: El Autor

2.1.8.2 IMPUESTO AL VALOR AGREGADO

El Impuesto al Valor Agregado (IVA) grava la transferencia de bienes y servicios o la importación de bienes muebles de naturaleza corporal, en todas las etapas de comercialización de productos y de prestación de servicios, así como a los derechos de autor, de propiedad industrial y derechos conexos. Existen básicamente dos tarifas para este impuesto que son 12% y tarifa 0%.

Se entiende también como transferencia a la venta de bienes muebles de naturaleza corporal, que hayan sido recibidos en consignación y el arrendamiento de éstos con opción de compraventa, incluido el arrendamiento mercantil, bajo todas sus modalidades; así como al uso o consumo personal de los bienes muebles.

La base imponible de este impuesto corresponde al valor total de los bienes muebles de naturaleza corporal que se transfieren o de los servicios que se presten, calculado sobre la base de sus precios de venta o de prestación del servicio, que incluyen impuestos, tasas por servicios y demás gastos legalmente imputables al precio. Del precio así establecido sólo podrán deducirse los valores correspondientes a descuentos y bonificaciones, al valor de los bienes y envases devueltos por el comprador y a los intereses y las primas de seguros en las ventas a plazos. La base imponible, en las importaciones, es el resultado de sumar al valor CIF los impuestos, aranceles, tasas, derechos, recargos y otros gastos que figuren en la declaración de importación y en los demás documentos pertinentes. En los casos de permuta, de retiro de bienes para uso o consumo personal y de donaciones, la base imponible será el valor de los bienes, el cual se determinará en relación a los precios de mercado.

Este impuesto se declara de forma mensual si los bienes que se transfieren o los servicios que se presten están gravados con tarifa 12%; y de manera semestral cuando exclusivamente se transfieran bienes o se presten servicios gravados con tarifa cero o no gravados, así como aquellos que estén sujetos a la retención total del IVA causado, a menos que sea agente de retención de IVA (cuya declaración será mensual).

Cuadro No. 3: Plazos para la presentación de la declaración del IVA

Noveno Dígito	Fecha máxima de declaración (si es mensual)	Fecha máxima de declaración (si es semestral)	
		Primer semestre	Segundo Semestre
1	10 del mes siguiente	10 de julio	10 de enero
2	12 del mes siguiente	12 de julio	12 de enero
3	14 del mes siguiente	14 de julio	14 de enero
4	16 del mes siguiente	16 de julio	16 de enero
5	18 del mes siguiente	18 de julio	18 de enero
6	20 del mes siguiente	20 de julio	20 de enero
7	22 del mes siguiente	22 de julio	22 de enero
8	24 del mes siguiente	24 de julio	24 de enero
9	26 del mes siguiente	26 de julio	26 de enero
0	28 del mes siguiente	28 de julio	28 de enero

Fuente: Servicio de Rentas Internas

Elaboración: El Autor

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

En el caso de importaciones de servicios, el IVA se liquidará y pagará en la declaración mensual que realice el sujeto pasivo. El adquirente del servicio importado está obligado a emitir la correspondiente liquidación de compra de bienes y prestación de servicios y a efectuar la retención del 100% del IVA generado. Se entenderá como importación de servicios a los que se presten por parte de una persona o sociedad no residente o domiciliada en el Ecuador a favor de una persona o sociedad residente o domiciliada en el Ecuador, cuya utilización o aprovechamiento tenga lugar íntegramente en el país, aunque la prestación se realice en el extranjero.

2.1.8.3 IMPUESTO A LOS CONSUMOS ESPECIALES

El impuesto a los consumos especiales es un tipo de impuesto indirecto que recae sobre ciertos bienes y servicios establecidos en la ley y se gravan en una sola fase, ya sea la de fabricación o la de importación.

Bienes gravados con este impuesto:

Cuadro No. 4: Bienes gravados con ICE.

BIENES GRAVADOS CON ICE	
DESCRIPCIÓN	TARIFA AD VALOREM
Productos del tabaco y sucedáneos del tabaco	150%
Bebidas gaseosas	10%
Perfumes y aguas de tocador	20%
Videojuegos	35%
Armas de fuego, armas deportivas y municiones, excepto aquellas adquiridas por la fuerza pública	300%
Focos incandescentes excepto aquellos utilizados como insumos automotrices	100%
Vehículos motorizados de transporte terrestre de hasta 3,5 toneladas de carga.	5% - 35%
Aviones, avionetas y helicópteros excepto aquellas destinadas al transporte comercial de pasajeros, carga y servicios; motos acuáticas tricares, cuadrones, yates y barcos de recreo	15%
Cigarrillos (con impuesto mixto: específico y ad valorem)	0,081 USD/unidad
Bebidas alcohólicas incluida la cerveza (con impuesto mixto: específico y ad valorem)	6,08 USD/litro alcohol + 75%

Fuente: Servicio de Rentas Internas

Elaboración: El Autor

Servicios gravados con este impuesto:

Cuadro No. 5: Servicios gravados con ICE.

SERVICIOS GRAVADOS CON ICE	
DESCRIPCIÓN	TARIFA AD VALOREM
Servicio de televisión pagada	15%
Servicios de casinos, salas de juego (bingo - mecánicos) y otros juegos de azar	35%
Las cuotas, membresías, afiliaciones, acciones y similares que cobren a sus miembros y usuarios los Clubes Sociales, para prestar sus servicios, cuyo monto en su conjunto supera los US \$1.500 anuales	35%

Fuente: Servicio de Rentas Internas

Elaboración: El Autor

El hecho generador del ICE, es la transferencia, a título oneroso o gratuito, efectuada por el fabricante y la prestación del servicio dentro del período respectivo. En el caso del consumo de mercancías importadas, el hecho generador será su desaduanización.

La facturación del ICE se realizará cuando:

- El productor del bien gravado con ICE venda el bien; es decir el distribuidor ya no facturará el ICE puesto que se grava en una sola fase;
- El prestador de servicios preste el servicio gravado con ICE;
- El importador de bienes gravados con ICE declara y paga el ICE al momento de su desaduanización; sin embargo cuando venda estos bienes ya no facturará el ICE.

2.1.8.4 IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS

En la Ley Reformativa para la Equidad Tributaria del Ecuador, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 242 de 29 de diciembre de 2007, se estableció la creación del **impuesto a la salida de divisas** que es el impuesto que se carga sobre el valor de todas las operaciones y transacciones monetarias que se realicen al exterior, con o sin intervención de las instituciones que integran el sistema financiero. Originalmente la tarifa del impuesto a la salida de divisas fue del 0.5%, luego el 30 de diciembre del 2008 se substituyó por 1%, después el 23 de diciembre del 2009 pasaría a ubicarse en el 2%, para finalmente quedar establecido en el 5% el 25 de noviembre de 2011.

Sujetos pasivos del ISD

El ISD debe ser pagado por todas las personas naturales, sucesiones indivisas, y sociedades privadas, nacionales y extranjeras., según lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.

Las Instituciones Financieras (IFI'S), así como el Banco Central se constituyen en agentes de retención del impuesto cuando transfieran divisas al exterior por disposición de terceros.

Las empresas de courier que envíen divisas al exterior por orden de sus clientes, se constituyen en agentes de percepción.

Las entidades y organismos del Estado, empresas públicas, organismos internacionales, sus funcionarios extranjeros debidamente acreditados en el país, misiones diplomáticas, oficinas consulares, así como funcionarios extranjeros de estas entidades, no están sujetos al pago del ISD en las transferencias, envíos o traslados que efectúen al exterior.

2.1.8.5 IMPUESTO A LOS ACTIVOS FINANCIEROS EN EL EXTERIOR

El impuesto a los activos financieros en el exterior, es un impuesto mensual sobre los fondos disponibles e inversiones que mantengan en el exterior las entidades privadas reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y las Intendencias del Mercado de Valores de la Superintendencia de Compañías.

2.1.8.6 IMPUESTO A LAS TIERRAS RURALES

El impuesto a las tierras rurales es un impuesto anual que grava la propiedad de tierras rurales en el territorio ecuatoriano.

2.1.8.7 IMPUESTO A LOS INGRESOS EXTRAORDINARIOS

El impuesto a los Ingresos Extraordinarios es un impuesto que grava a los ingresos extraordinarios obtenidos por las empresas que han suscrito contratos con el Estado para la exploración y explotación de recursos no renovables.

Para su aplicación se considera ingresos extraordinarios a aquellos percibidos por las empresas contratantes, generados en ventas a precios superiores a los pactados o previstos en los respectivos contratos.

2.1.8.8 IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

Se establece sobre la propiedad de los vehículos motorizados, destinados al transporte terrestre de personas o carga, tanto de uso particular como de servicio público. La base imponible corresponde al avalúo de los vehículos que determine el Servicio de Rentas Internas.

2.1.8.9 IMPUESTO AMBIENTAL A LA CONTAMINACIÓN VEHICULAR

Este impuesto es un impuesto anual, personal y directo cuyo objetivo extra fiscal es reducir la contaminación del ambiente producida por el uso de vehículos motorizados de transporte terrestre.

El hecho generador de este impuesto es la contaminación ambiental producida por los vehículos motorizados de transporte terrestre.

2.1.8.10 IMPUESTO REDIMIBLE A LAS BOTELLAS PLÁSTICAS NO RETORNABLES

Este impuesto es un impuesto real cuyo objetivo extra fiscal es disminuir la contaminación ambiental y estimular el proceso de reciclaje. El hecho generador de este impuesto será embotellar bebidas en botellas plásticas no retornables, utilizadas para contener bebidas alcohólicas, no alcohólicas, gaseosas o no gaseosas y agua. En el caso de bebidas importadas, el hecho generador será su desaduanización.

2.1.9 CULTURA TRIBUTARIA

Se dice que existe cultura tributaria en un país, cuando sus contribuyentes conocen de la normativa tributaria a la que están sujetos por Ley, y realizan voluntariamente sus declaraciones de impuestos de manera oportuna y en la forma correcta.

Tal y como he venido mencionando a lo largo del texto, a partir de 2007 con la nueva administración de gobierno del Economista Rafael Correa Delgado, se produjeron cambios en la administración tributaria. El SRI ha sido transformado como institución. Los procesos son más ordenados, se ha integrado las tecnologías de la información, y además ha incrementado el número de funcionarios y de agencias del Servicio de Rentas Internas en el País.

Existe una campaña permanente de difusión de información por parte del SRI en cuanto los procedimientos, normas y obligaciones tributarias de los contribuyentes. Hemos venido experimentando un proceso gradual de formalización. Las micro y pequeñas empresas han sido entre las más afectadas por su grado de informalidad. Justamente por esta razón, la administración tributaria desarrolló un nuevo régimen de incorporación voluntaria llamado RISE (Régimen Impositivo Simplificado), el cual reemplaza el pago del IVA y del Impuesto a la Renta a través de cuotas mensuales y tiene por objeto mejorar la cultura tributaria en el país.

Asimismo, entre los principales esfuerzos por mejorar la cultura tributaria en el país, el SRI ha diseñado un plan estratégico dirigido a las escuelas y colegios; el cual consiste en educar en materia tributaria a los futuros contribuyentes. No solo haciéndoles conocer de los procedimientos y en general de la legislación sino también de la importancia que tiene la recaudación de impuestos para el país. El enfoque es simple: "Los

tributos son destinados al gasto público, en sectores como educación salud y vivienda, entre los más significantes”

Se han elaborado también textos que comprenden guías básicas tributarias, mismo que son entregados de forma gratuita en todas las oficinas del SRI a nivel nacional.

Pero no todo ha quedado en difusión de la normativa tributaria, el SRI se encuentra en constantes visitas a los locales comerciales para comprobar la efectiva facturación de las ventas. Es algo común observar en las distintas ciudades del país tiendas comerciales con el sello de clausurado en sus puertas. Las sanciones no solo contemplan el impedimento del funcionamiento de los establecimientos, sino también incluye sanciones pecuniarias.

La mayor difusión junto con el mayor control y regulación coercitiva, emprendidos por el Servicio de Rentas Internas ha conseguido resultados evidentes. Prueba de ello es que para el periodo 2008-2011 la recaudación del impuesto a la renta registró un crecimiento en promedio del 10.3% mientras que para el mismo periodo el Producto Interno Bruto solamente creció en 3.91%. Cada vez es mayor el número de personas que están formalizando sus actividades económicas.

2.1.10 CONTABILIDAD

La contabilidad es una ciencia cuya historia ha estado ligada al desarrollo del comercio de bienes. Desde que existe el comercio, se ha buscado la forma de conservar el registro de las transacciones, de tal manera que se puedan evidenciar los resultados obtenidos en la actividad comercial.

Se han encontrado manifestaciones de registros contables en civilizaciones del Antiguo Egipto, el Imperio Inca y Roma. Cabe destacar que a partir de la utilización de la moneda es cuando empieza a desarrollarse de manera importante la ciencia de la contabilidad, puesto en una economía de trueque no cabía semejante evolución.

Fray Luca Pacioli es considerado como el padre de la contabilidad, pues es él quien en el año de 1494 en Venecia publica “*Summa de arithmetica, geometria, proportioni et proportionalita*”, obra en la que describe y analiza sistemáticamente el método de la partida doble usado por los comerciantes venecianos de la época.

Hoy en día se dice que la Contabilidad es una materia o disciplina científica perteneciente a la ciencia de la Economía. Negocio o empresa que no utilice técnicas contables probablemente no alcance a desarrollarse productivamente.

El objetivo de la contabilidad es clasificar, registrar, y resumir la situación financiera de una empresa o negocio. De esta manera, los accionistas y administradores pueden tomar las decisiones correctas en el momento oportuno. Los resultados de la práctica contable son los estados

financieros, los cuales muestran de manera sistemática la situación económica y capacidad financiera de una empresa en un momento determinado.

Gracias a la contabilidad, se puede observar los resultados obtenidos durante un periodo de tiempo, lo que resulta de gran utilidad a los accionistas, tanto para el control de la gestión pasada, como para las estimaciones de los resultados futuros. En otras palabras la contabilidad permite tomar decisiones con racionalidad y eficiencia.

2.1.11 TRIBUTACIÓN

Por tributación puede entenderse tanto el hecho de tributar/pagar impuestos como el sistema o régimen tributario que existe en una nación. El objeto de la tributación es recaudar los fondos necesarios para que el Estado pueda desempeñar sus funciones.

La política tributaria del gobierno de turno es la que determina los objetivos de la tributación como por ejemplo: desarrollar ciertas ramas productivas, redistribuir las riquezas, o impedir el crecimiento de determinado sector económico puesto se considera perjudica el interés nacional.

Los tributos, tal y como se describió en un capítulo anterior se clasifican en: tasas, contribuciones especiales e impuestos. A diferencia de las tasas y de las contribuciones especiales, los impuestos son cantidades que se exigen por ley sin que necesariamente exista una contraprestación individualizada específica por parte del Estado.

Los impuestos son los tributos más importantes, ya que es a través de ellos que se obtiene la mayor parte de ingresos para financiar la administración de gobierno.

El nivel de carga tributaria en un país determina sus índices de actividad productiva. Cuando la carga es muy alta se crean verdaderos desestímulos a la actividad productiva, en consecuencia las personas y las empresas pierden el aliciente de incrementar sus rentas, y se perjudica el producto nacional total. Por esta razón a veces los gobiernos obtienen mayores ingresos cuando bajan los tipos de impuestos, ya que los menores porcentajes que se cobran se compensan con el aumento en la producción.

Hasta aquí hemos discutido el concepto de tributación en su sentido más amplio, en un sentido general. Pero para efectos de nuestro trabajo de titulación, enfocaremos su definición en un marco más específico. De allí, que Tributar es la obligación que tienen por ley las personas naturales y sociedades de pagar sus impuestos en la cuantía y en el momento indicado, sujetándose a las disposiciones de carácter normativo, y las demás resoluciones impuestas por el SRI, entidad encargada de la administración tributaria en nuestro país.

Por lo tanto A&J Consultores Tributarios, nombre de la empresa con que se lanzará este plan de negocios, al prestar servicios en materia de tributación, significa que asesorará a sus clientes en cuanto a sus obligaciones tributarias y gestionará el cumplimiento de las mismas.

2.1.12 DIFERENCIA ENTRE CONTABILIDAD Y TRIBUTACIÓN

Contabilidad y tributación son dos cosas distintas. Mientras que la primera se encarga de elaborar, organizar y resumir, todas las operaciones comerciales; la segunda tiene la función de hacer cumplir las obligaciones tributarias en base a la información contable suministrada por la primera.

A&J Tributarios propone asesorar integralmente a sus clientes. Se compromete en entender el giro de negocio de cada uno de los mismos, para que de esta manera se cumplan sus deberes tributarios en la forma correcta y en el tiempo oportuno.

2.1.13 MYPES

MYPES es el término que se va a utilizar en este trabajo de titulación para referirnos a las micro y pequeñas empresas. MYPE es el acrónimo de Micro y Pequeña Empresa.

MICROEMPRESA

Se define como Microempresa a la unidad económica, persona natural no obligada a llevar contabilidad, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios, que registra ventas anuales iguales o inferiores a USD 100.000.

PEQUEÑA EMPRESA

Se define como Pequeña Empresa a la persona natural obligada a llevar contabilidad, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios, que registra ventas anuales superiores a USD 100.000 y menores o iguales a USD 200.000. Para fines de este proyecto, se considerará a toda sociedad o compañía como pequeña empresa.

2.2 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.2.1 HIPÓTESIS GENERAL

Soluciones Inmediatas para Obligaciones Tributarias, es un proyecto con grandes posibilidades de penetración, en un mercado en el que todavía no existe una oferta bien organizada.

2.2.2 HIPÓTESIS PARTICULARES

1. Cada vez, es mayor el número de contribuyentes que está formalizando sus actividades económicas. Hay un mercado en crecimiento que necesita de asesoramiento en materia contable y tributaria.
2. La oferta de servicios en contabilidad y tributación está compuesta de contadores independientes que operan bajo referencias. No existe una empresa referente dirigida a las MYPES.
3. La ubicación estratégica de puntos de venta en sitios cercanos a las principales oficinas del SRI y en centros comerciales, será determinante para conseguir rápidamente posicionamiento en el mercado.

2.2.3 DECLARACIÓN DE VARIABLES

Cuadro No. 6: Declaración de las variables.

DECLARACIÓN DE LAS VARIABLES	
VARIABLES	CONCEPTO
NORMATIVA TRIBUTARIA	Conjunto de normas legales que configuran el sistema tributario en nuestro país.
IMPUESTOS	Son los tributos de mayor importancia en cuanto a su potencial recaudatorio. Se apoyan en el principio de equidad o diferenciación de la capacidad contributiva.
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	Es el vínculo jurídico personal entre el Estado y los contribuyentes.
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS	Es la entidad técnica encargada de la administración y recaudación de los impuestos nacionales.
RUC	Corresponde a un número de identificación para todas las personas naturales y sociedades que realicen alguna actividad económica en el Ecuador
CONTRIBUYENTE	Es toda persona natural o jurídica sobre quien recae la obligación tributaria.
CULTURA TRIBUTARIA	Existe cultura tributaria en un país, cuando sus contribuyentes conocen de la normativa tributaria a la que están sujetos por Ley, y realizan voluntariamente sus declaraciones de impuestos de manera oportuna y en la forma correcta.
PUNTOS DE VENTA	Lugares considerados como estratégicos para la puesta en marcha del proyecto.
MICROEMPRESA	Empresa que registra ventas anuales iguales o inferiores a USD 100.000
PEQUEÑA EMPRESA	Empresa que registra ventas anuales superiores a USD 100.000 y menores o iguales a USD 200.000

Fuente: El Autor

Elaboración: El Autor

2.2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Cuadro No. 7: Operacionalización de las variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	
VARIABLE	INDICADOR
NORMATIVA TRIBUTARIA	Normas jurídicas vigentes y que contemplan
IMPUESTOS	Impuestos administrados por el SRI.
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	Obligación tributaria por tipo y clase de contribuyente.
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS	Número de agencias y personal empleado.
RUC	Número de contribuyentes inscritos en el RUC.
CONTRIBUYENTE	Tipos y clases de contribuyentes existentes. Porcentaje de participación en la recaudación.
CULTURA TRIBUTARIA	Analizar brechas tributarias: de inscripción, de presentación, de veracidad y de pago.
PUNTOS DE VENTA	Lugares estratégicos deseados y disponibles.
MICROEMPRESA	Número de microempresas en Guayaquil. Clientes potenciales.
PEQUEÑA EMPRESA	Número de pequeñas empresas en Guayaquil. Clientes potenciales.

Fuente: El Autor

Elaboración: El Autor

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El tema propuesto de investigación será de tipo **documental** puesto que analiza información escrita sobre el tema objeto de estudio, documentación elaborada por el Servicio de Rentas Internas.

El presente estudio será de tipo **descriptivo** ya que reseña rasgos, cualidades o atributos de la población objeto de estudio; entendiéndose por población a las MYPES

Asimismo una investigación de carácter **correlacional** será requerida puesto que mide el grado de relación entre variables de la población estudiada con la finalidad de poder establecer patrones que permitan denotar aspectos claves sobre los que se debe encauzar el tema objeto de estudio.

De igual forma este trabajo será de tipo **explicativo**, ya que se orienta a dar razones por las que el proyecto Soluciones Inmediatas para sus Obligaciones Tributarias tendrá éxito.

Será de tipo **transeccional** ya que se utilizará herramientas de investigación tales como las encuestas, las que se aplicarán en un momento determinado en el tiempo con la finalidad de comprobar las hipótesis.

El diseño de investigación que se aplicará será **cuantitativo**. Se precisa trabajar con los datos y cifras presentados por el Servicio de Rentas Internas, en cuanto al número de contribuyentes inscritos en el Registro Único de Contribuyentes clasificados por clase y tipo, niveles históricos de recaudación por tipo de impuesto, sector económico y área de recaudación.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1 CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN

La población objeto de estudio serán las MYPES.

3.2.2 DELIMITACIÓN DE LA POBLACIÓN

Micro y pequeñas empresas que operan en la ciudad de Guayaquil. Según el Censo Nacional Económico 2010 realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos, el número de MYPES en la ciudad de

Guayaquil que están inscritas en el Registro Único de Contribuyentes RUC es de 45,903.

3.2.3 TIPO DE MUESTRA

Se empleará el tipo de muestra no probabilística.

3.2.4 TAMAÑO DE LA MUESTRA

Cuando la población es finita y se conoce con certeza su tamaño:

$$n = \frac{N p q}{\frac{(N-1) E^2}{Z^2} + p q} = \frac{45,903(0,5)(0,5)}{\frac{(45,903-1)0,05^2}{1,96^2} + (0,5)(0,5)} = 381$$

Donde:

n: tamaño de la muestra.

N: tamaño de la población

p: posibilidad de que ocurra un evento, $p = 0,5$

q: posibilidad de no ocurrencia de un evento, $q = 0,5$

E: error, se considera el 5%; $E = 0,05$

Z: nivel de confianza, que para el 95%, $Z = 1,96$

3.2.5 PROCESO DE SELECCIÓN

Se utilizará el tipo de muestreo por conveniencia o también llamado de selección intencionada.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1 MÉTODOS TEÓRICOS

Para la presente investigación los métodos teóricos a aplicar son: inductivo, deductivo, síntesis, comparativo, analítico e hipotético.

El método a aplicar será **inductivo**. Se puede apreciar que son cada vez más numerosos los establecimientos que prestan servicios en materia de contabilidad y tributación. Sin embargo sus estrategias de marketing no están bien enfocadas y no delimitan un target de mercado conciso.

Entre los métodos también estará el método **deductivo**. La mayor presión fiscal impuesta por el SRI junto con las cifras de recaudación impositiva en aumento, denotan una cultura tributaria en ascenso por parte de los

contribuyentes. Lo que nos hace pensar una excelente oportunidad para la puesta en marcha de nuestro proyecto de negocios.

El método de la **síntesis** no podía quedar fuera de nuestro trabajo de investigación. Una de nuestras tareas principales será resumir las necesidades del contribuyente en materia tributaria para de esta manera prestar servicios adecuados a la situación del mercado.

De igual forma se aplicará en el presente trabajo de investigación el método **comparativo**; puesto que estableceremos las diferencias entre nuestro proyecto y los servicios que ofrece actualmente la competencia. Aunque es importante señalar que nuestro modelo de negocios tienen componentes innovadores.

El método **analítico** se aplicará mediante la lectura, evaluación y análisis del tema en la bibliografía existente.

Finalmente el método **hipotético** tendrá lugar en la elaboración de nuestro proyecto, debido a que en forma anticipada se sostiene que no existe una oferta bien organizada que enfoque la prestación de sus servicios a las MYPES; en consecuencia creemos que Soluciones Inmediatas para sus Obligaciones Tributarias es un proyecto con amplias probabilidades de éxito.

3.3.2 MÉTODOS EMPÍRICOS FUNDAMENTALES

En la presente investigación se utilizará el método de la observación para determinar la viabilidad del proyecto Soluciones Inmediatas para sus Obligaciones Tributarias. Los datos a observar son:

- Número de contribuyentes categorizados como MYPES que operan en la ciudad de Guayaquil.
- Número de ofertantes de servicios en contabilidad y tributación. Analizar su modelo de negocios, su organización y sus políticas de marketing, especialmente sus políticas de precios.
- Comportamiento de los contribuyentes hacia sus obligaciones tributarias.
- Interés de los contribuyentes por regularizar sus obligaciones con la administración tributaria.
- Disponibilidad de sitios considerados como estratégicos² para la puesta en marcha de nuestro proyecto.

3.3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

²Se recuerda que los sitios considerados como estratégicos son aquellos locales comerciales situados cercanamente a las oficinas del SRI, y aquellas islas ubicadas en centros comerciales.

3.3.3.1 LA ENCUESTA

Tal y como se manifestó anteriormente, la población objeto de estudio serán las MYPES. Específicamente las MYPES que operan en la ciudad de Guayaquil que son 45,903, según datos del INEC 2010. Dado que la población es finita, el resultado arrojado en la ecuación para determinar la muestra fue de 381 micro y pequeñas empresas sobre las que se aplicará el método de la encuesta. Sin embargo por recursos limitados se realizarán 200 encuestas.

El modelo de encuesta a utilizar constará de 15 preguntas, de tipo cerrada.

3.3.3.2 MUESTREO

Se empleará el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia o de selección intencionada. La muestra estará conformada por las MYPES ubicadas en el centro y norte de Guayaquil, específicamente en los sectores: Parroquia 9 de Octubre, Urdesa, La Alborada, Sauces, Kennedy y Garzota. A excepción de la Parroquia 9 de Octubre, estos sectores han sido seleccionados por su cercanía con Centros Comerciales: Mall del Sol, San Marino Shopping, City Mall, Policentro; y con la agencia principal del SRI en Guayaquil ubicada en la Av. Francisco de Orellana en el Edificio World Trade Center.

3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Para realizar el procesamiento estadístico de la información se utilizará el programa informático Microsoft Excel.

CAPÍTULO IV

MARCO ADMINISTRATIVO

4.1 TALENTO HUMANO

No se requerirá recurso humano adicional para la elaboración de este proyecto.

4.2 RECURSOS Y MEDIOS DE TRABAJO

Para la elaboración de esta tesina los recursos y medios de trabajo a utilizar son:

- Transporte
- Papelería
- Impresiones
- Fotocopias de encuesta
- Refrigerio
- Empastado
- Servicio de Internet
- Telefonía fija y móvil

4.3 RECURSOS FINANCIEROS

Cuadro No. 8: Recursos Financieros.

RUBROS	VALOR
Papelería (2 resmas)	\$10
Impresiones (2 cartuchos)	\$50
Transporte (gasolina)	\$70
Empastado (3 copias)	\$15
Servicio de Internet	\$45
Fotocopias de encuesta	\$20
Telefonía fija y móvil	\$30
TOTAL	\$240

Fuente: El Autor

Elaboración: El Autor

4.4 CRONOGRAMA DE TRABAJO

Cuadro No. 9: Gantt chart duración de la elaboración del proyecto.

ACTIVIDADES	DURACION (SEMANAS)												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Ajustar el anteproyecto	■												
Establecer Contactos	■	■											
Aplicar Instrumentos (Cuestionario)			■	■	■	■	■						
Elaborar Marco Teórico		■	■	■	■	■	■	■	■	■			
Procesar los datos								■					
Analizar Los resultados									■				
Elaborar Informe Final											■		
Entregar Informe Final												■	

Fuente: El Autor

Elaboración: El Autor

CAPÍTULO V

NATURALEZA DEL NEGOCIO

5.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA EMPRESA

5.1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA

A&J Tributarios

5.1.2 GIRO DE NEGOCIO

A&J Tributarios es una **empresa de servicios** en contabilidad y tributación. Estos servicios estarán enfocados en las MYPES, es decir aquellas empresas que por su tamaño³no cuentan con un departamento de contabilidad o contador de planta, excepto aquellas inscritas en el Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano RISE. Se excluye a las MYPES sujetas al RISE porque:

- a) El RISE es un sistema que reemplaza el pago del IVA y del Impuesto a la Renta a través de cuotas mensuales.
- b) No necesitan hacer ninguna clase de declaración de impuestos.
- c) No tienen obligación de llevar contabilidad.

5.1.3 UBICACIÓN Y TAMAÑO DE LA EMPRESA

Al inicio de operaciones se considera abrir una oficina matriz que se ubicaría en la planta baja denominada Millenium Gallery del Edificio World Trade Center en un local de preferencia cercano a la agencia del SRI que está ubicada en el mismo edificio. La dirección es Av. Francisco de Orellana y Justino Cornejo en la ciudad de Guayaquil.

Paralelamente a la apertura de la oficina matriz, se alquilaría una isla en el centro comercial Mall del Sol. La estrategia es tener islas en centros comerciales que funcionen como puntos de contacto con los clientes. Es decir funcionarían como vitrinas para capturar clientes.

La meta propuesta es contar al menos al quinto año con una oficina matriz y cinco puntos de venta. Esta idea de negocios ha sido concebida bajo el concepto de economías de escala. Pretendemos atender un gran volumen de clientes. En consecuencia, nuestro nivel de ventas y el número de empleados podrían fácilmente superar los USD 100,000 y 15 empleados, respectivamente.

³El criterio para determinar el tamaño de una empresa es el total de ventas anuales.

5.1.4 FORMA JURÍDICA DE LA CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA

- **Forma jurídica:** Compañía Limitada
- **Razón social:** A&J TRIBUTARIOS CIA. LTDA.
- **Nombre comercial:** A&J TRIBUTARIOS

5.1.5 MISIÓN

Contribuir al desarrollo integral de las MYPES fortaleciendo el cumplimiento de sus obligaciones jurídicas con la administración tributaria, bajo los principios rectores de la confidencialidad y la ética, y con el compromiso de prestar nuestros servicios de manera eficiente y oportuna.

5.1.6 VISIÓN

Constituirnos en la compañía líder y referente en servicios contables-tributarios dirigidos a las MYPES a nivel regional.

5.1.7 OBJETIVOS DE LA EMPRESA

Corto plazo

- Formar una cartera de clientes que representen ingresos suficientes para cubrir los gastos de operación hasta por lo menos los tres primeros meses de operación.
- Aumentar el número de clientes, de manera tal que se pueda generar utilidad después de gastos.
- Lograr que nuestro mercado meta (MYPES) conozcan nuestros servicios.
- Consolidar el plan de operaciones. Es decir que funcione correctamente el proceso del servicio.
- Puntualidad en la recepción y entrega de documentos.
- Manejo del expediente del cliente con la correcta organización de la documentación.
- Permanecer en constante búsqueda de islas en los principales centros comerciales. (Policentro, San Marino Shopping, City Mall, Riocentro Norte)

Mediano plazo

- Contar con al menos 3 establecimientos (islas en centros comerciales), aparte de la oficina matriz, en funcionamiento.

- Ser reconocidos por las MYPES como una empresa confiable, responsable, eficiente, oportuna y ética.
- Lograr que las MYPES identifiquen a A&J Tributarios como la solución para sus obligaciones tributarias.
- Mantener entre 7 a 9 colaboradores internos.
- Consolidar nuestra participación de mercado en el norte de Guayaquil.

Largo plazo

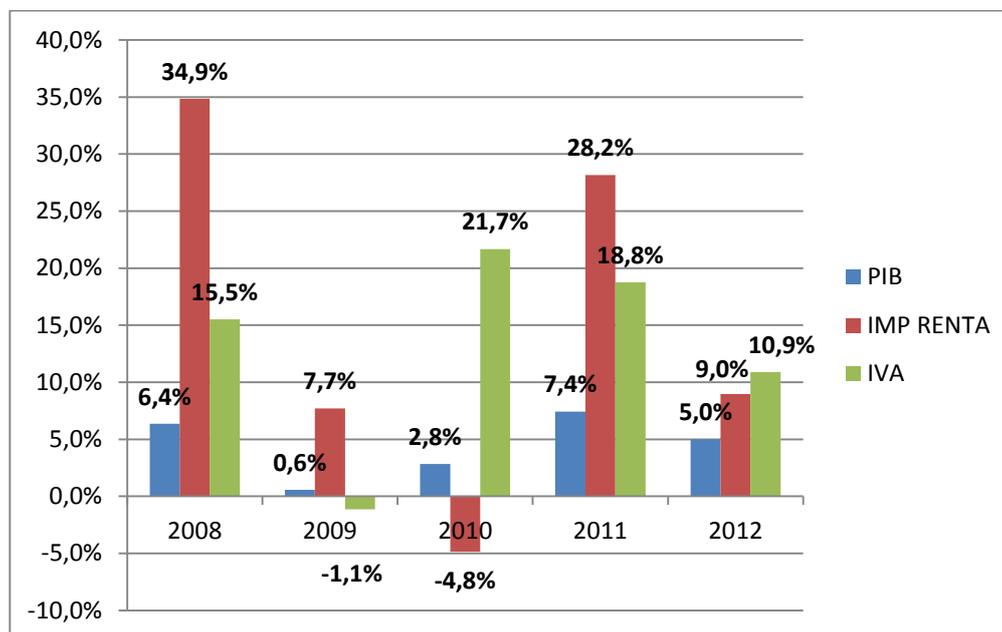
- Contar con al menos 5 establecimientos (islas en centros comerciales), aparte de la oficina matriz, en funcionamiento.
- Constituirnos en la compañía referente en servicios contables-tributarios dirigidos a las MYPES a nivel local
- Analizar planes de expansión de nuestros servicios hacia el sur de la ciudad. Riocentro Sur y Mall del Sur, son centros comerciales donde tentativamente podríamos abrir islas comerciales.
- De igual forma entre los planes de expansión de nuestras operaciones, se encuentra la idea de abrir oficinas en las provincias de Manabí y El Oro.
- En el largo plazo se considera la posibilidad de establecer un modelo de negocios de franquicias.

5.1.8 JUSTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

Cada día que pasa es mayor el número de contribuyentes que está cumpliendo con sus obligaciones tributarias. La evasión tributaria en lo que respecta al impuesto a la renta, en 2007 se encontraba en una tasa del 61.3%. Sin embargo en enero 2012, se conoció que ese margen había descendido positivamente a un 40%.

Los incrementos en la recaudación fiscal son evidentes y aumentan en tasas más aceleradas que las del producto interno bruto. Según cifras del SRI y del Banco Centra del Ecuador, durante el periodo 2007-2012 la recaudación del impuesto a la renta creció en promedio en un 14.97%, el IVA en 13.14%, mientras que el PIB solamente alcanzó una tasa de crecimiento promedio de 4.44%. En el siguiente gráfico podemos observar las tasas de variaciones anuales del PIB y de las recaudaciones del IVA y del impuesto a la renta.

Gráfico No.1: Crecimiento del PIB y de la recaudación del Impuesto a la Renta y del IVA



Fuente: SRI, Banco Central

Elaboración: El autor

Del cuadro anterior concluimos que el aumento de la recaudación fiscal no se debe a un crecimiento del tamaño de la economía, sino que corresponde simplemente al mayor cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes.

La mayor recaudación obtenida ha sido resultado de varias estrategias como:

- Mayor número de funcionarios trabajando para el SRI⁴.
- Apertura de agencias y ventanillas del SRI en cantones donde antes no había presencia de la administración tributaria.
- En general, mayor número de agencias del SRI en operación.
- Visitas permanentes de clientes fantasmas (compras simuladas) a establecimientos⁵.
- Clausura de locales comerciales.
- Incremento del número de sanciones pecuniarias.
- Difusión de publicaciones de formar gratuita, cuyo contenido se enfoca en mejorar la cultura tributaria.
- Vinculación con el sistema financiero nacional y con el SENAE

Es importante señalar que la tendencia es eliminar la evasión y elusión fiscal, no dar lugar a brechas tributarias. Así lo confirma el plan

⁴ Revisar Anexo No.3.

⁵ Revisar Anexo No.3.

estratégico del Servicio de Rentas Internas para el periodo 2012-2015, en el que se destacan las siguientes metas:

- Aumentar 15% la presión tributación al 2013.
- Alcanzar al menos una participación del 50% de los impuestos directos en el total impuestos al 2013.
- Aumentar en un 10% la progresividad del IVA y del Impuesto a la Renta de personas naturales 2013.
- Aumentar 10% el efecto redistributivo del IVA y del Impuesto a la Renta de personas naturales al 2013.

La tendencia es clara y no deja lugar a dudas, los contribuyentes que aún no formalicen su relación con la administración tributaria, más temprano que tarde tendrán que hacerlo, si quieren seguir funcionando. Todo esto confluye en la generación de un aumento de la demanda de servicios en contabilidad y tributación, oportunidad perfecta para la puesta en marcha de A&J Consultores Tributarios.

En Guayaquil según el Censo Nacional Económico 2010 realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos, aproximadamente el 83,6% de las empresas son microempresas, es decir existen 42,653 microempresas⁶, el 6.4% son pequeñas empresas (alrededor de unas 3.250), y el restante 10% estaría conformado por las medianas y grandes empresas. En total el número de MYPES suman 45,903 unidades económicas.

La demanda potencial del nicho de mercado (MYPES) al que se dirige el proyecto es evidente, y precisamente es por ello que se ha decidido ofrecer los servicios en contabilidad y tributación a esta población. Asimismo, se cree firmemente que estamos viviendo una época de auge de la cultura tributaria, y por ende es el momento indicado para emprender esta idea de negocio.

5.2 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

5.2.1 PRODUCTO O SERVICIO

Servicios en contabilidad y tributación dirigidos a las MYPES.

5.2.2 CARÁCTERÍSTICAS DEL PRODUCTO O SERVICIO

Dirigido a las MYPES que no cuentan con un departamento de contabilidad o contador de planta.

El servicio se caracterizará por ser:

- **Confidencial.-** A&J Tributarios se compromete a firmar con cada cliente un acuerdo de confidencialidad, asegurando que la

⁶ Aunque vale aclarar que del total de las microempresas se desconoce cuántas de estas están inscritas en el RISE.

información contable, financiera, tributaria y de cualquier otra índole que se genere en la relación con el cliente se mantendrá en absoluta reserva y por ningún motivo podrá ser divulgada.

- **Seguro.-** El servicio brindará al cliente cero riesgos y cero dudas.
 - **Confiable.-** El compromiso es brindar un servicio veraz y honesto, sin ofrecimientos irreales.
 - **Puntual.-** Se establecerán fechas límites para la entrega y receptación de documentos para la determinación de las obligaciones tributarias. Asimismo, se definirán fechas límites para el cumplimiento del pago de los impuestos generados.
 - **Accesible.-** Se ubicarán los puntos de venta⁷ en centros comerciales y en lugares cercanos a las principales oficinas del SRI. El cliente no llega a la empresa, la empresa llega al cliente.
 - **Asequible.-** La política de precios será estratificada con relación al nivel de ventas o ingresos anuales de los clientes. Se buscará ajustarse a las condiciones del mercado.
 - **Moderno.-** Se utilizarán las TICs⁸ como los medios para construir, incrementar y mantener la cartera de clientes. Se conoce la importancia de la comunicación. Hoy en día es posible transmitir información de manera virtual, lo cual reduce costos y genera beneficios para el cliente. A&J Tributarios empleará:
 - a) Telefonía fija.
 - b) Telefonía móvil.
 - c) Correo electrónico.
 - d) Skype (videollamadas sin costo, solo se necesita acceso a internet).
 - e) Redes sociales Facebook y twitter serán utilizadas para mantenerse en contacto con los clientes, captar nuevos clientes, comunicar información relevante en contabilidad y tributación, y consulta en línea.
- 3 **Cuidadoso de los elementos tangibles.-** Deberán mantenerse en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos, contar con el personal adecuado y los materiales de comunicación que permitan el acercamiento al cliente.

5.2.3 NECESIDAD QUE SATISFACE EL PRODUCTO O SERVICIO

- Gestionar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las MYPES.
- Asesorar en materia contable y tributaria a las MYPES.
- Contribuir al desarrollo integral de las MYPES, atacando sus debilidades en el área de tributación.

⁷Entiéndase por punto de venta a nuestras islas en centros comerciales y oficinas, donde podrán contactarse con nosotros, entregar documentos, solicitar información, contratar servicios y efectuar pagos.

⁸Tecnologías de la información y la comunicación

- Formalizar a las MYPES en sus relaciones jurídicas con la administración tributaria.
- Ayudar a que las MYPES mediante el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, tengan acceso a créditos y microcréditos en las diferentes instituciones del sistema financiero.
- Evitar que las MYPES sean sancionadas por el SRI.

5.3 OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO DEL NEGOCIO

Este proyecto se planteó ya que no existe una empresa referente en el ámbito contable-tributario, que enfoque sus servicios en las MYPES, que haga publicidad, que busque agilizar los procesos para el bienestar del cliente.

El mercado es muy amplio y la oferta no está atendida, por lo tanto creemos que ofreciendo un servicio de calidad, confidencial, puntual, accesible, asequible y moderno, podremos posicionarnos rápidamente en el mercado captando una importante cartera de clientes. Las estrategias de comercialización y marketing serán agresivas. Se tratará de cambiar el esquema de relación entre empresa-cliente y poner punto final a métodos tradicionales que no se ajustan a las expectativas del mercado.

Se revolucionará el sector, estando donde ellos están, hoy en día hay que buscar al cliente, por eso A&J Tributarios se ubicará en puntos estratégicos donde será visible y de fácil acceso al mercado objetivo.

Inicialmente se abrirá una oficina matriz en el Millenium Gallery del World Trade Center, en un local cercano a la agencia del SRI ubicada en el mismo edificio. Paralelamente también se abrirá una isla (punto de venta) en el centro comercial Mall del Sol. Hasta el quinto año se proyecta contar con aproximadamente cinco puntos de venta, una oficina matriz y trece empleados. Todos los establecimientos se ubicarán en el norte de la ciudad de Guayaquil. Primero se busca afianzar la presencia de A&J Tributarios y su participación de mercado en este sector de la ciudad.

En el sexto año se piensa llevar los servicios al sur de la ciudad de Guayaquil. Se considera abrir puntos de venta en sitios estratégicos como el Riocentro Sur y el Mall del Sur. Un periodo de 6 años es corto para afianzar la posición de la empresa en la industria considerando que existen en Guayaquil alrededor de 45.903 MYPES. Este es un desafío que se pretende cumplir, por ello se dedicará especial atención y seguimiento a la estrategia de marketing.

Se espera, luego de seis o siete años de operaciones, haber consolidado la presencia de A&J Tributarios en la ciudad de Guayaquil, para de esta manera poder expandir los servicios hacia las ciudades capitales de las provincias de Manabí y El Oro.

En el largo plazo se considera la posibilidad de establecer un modelo de negocios de franquicias.

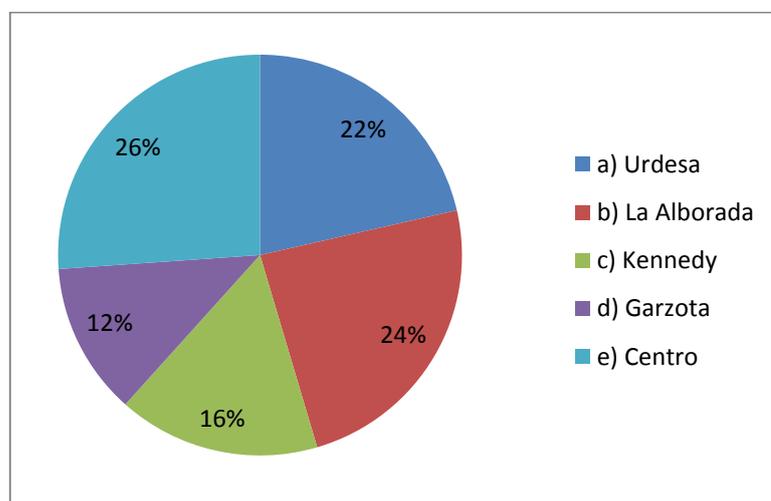
CAPÍTULO VI

ANÁLISIS DE MERCADO

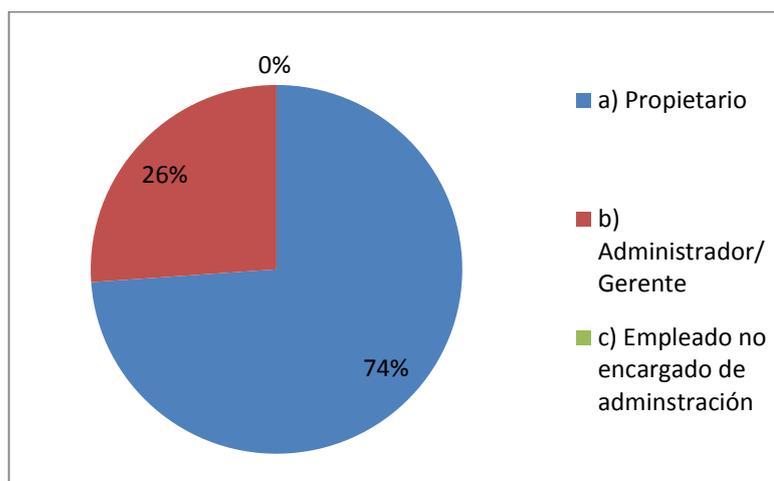
6.1 TABULACIÓN Y REPRESENTACIÓN GRÁFICA

A continuación se procede a insertar los gráficos estadísticos construidos a partir de la tabulación de los resultados de 200 encuestas realizadas a establecimientos ubicados en los sectores: Urdesa, La Alborada, Kennedy, Garzota, Centro.

Pregunta 1. Sector:

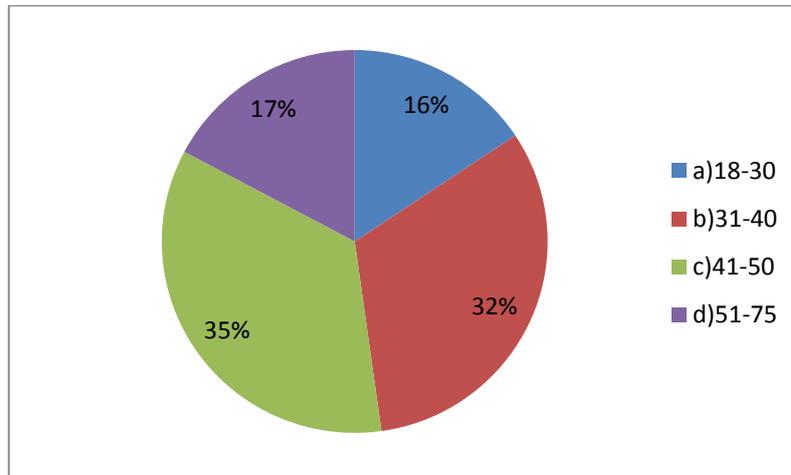


Pregunta 2. Con relación a este establecimiento, usted es:

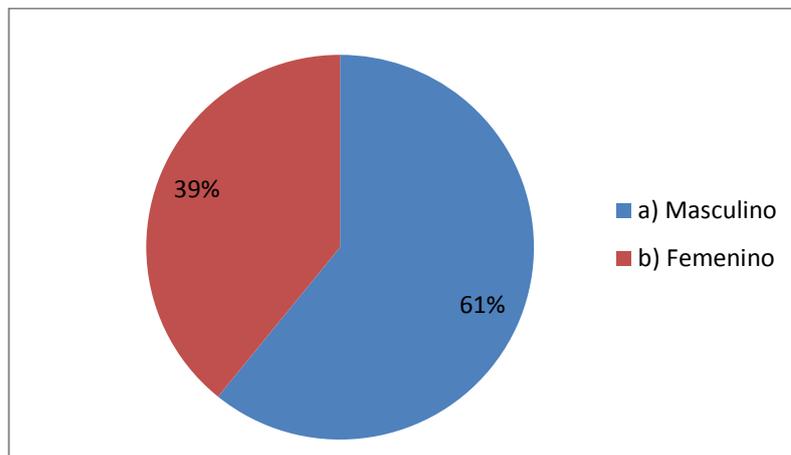


Nota: en caso de tratar con un empleado no encargado de la administración del establecimiento, sin mayor acceso a información relativa al establecimiento, terminar aquí la encuesta.

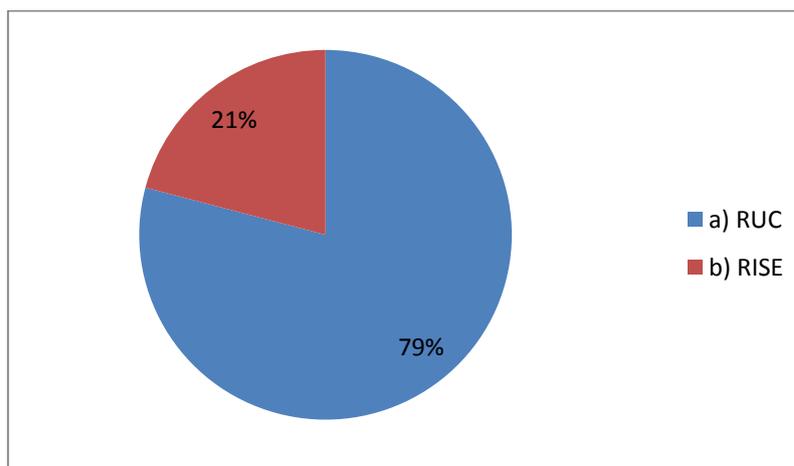
Pregunta 3. Edad:



Pregunta 4. Género:

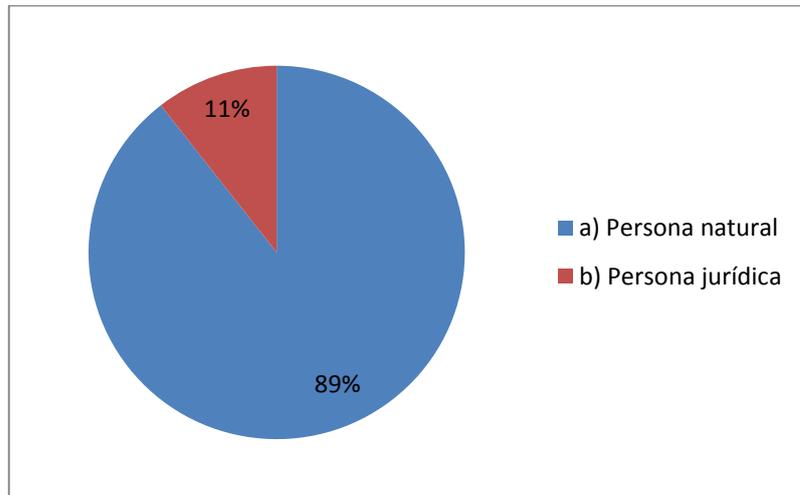


Pregunta 5. Este establecimiento pertenece a contribuyente inscrito en:



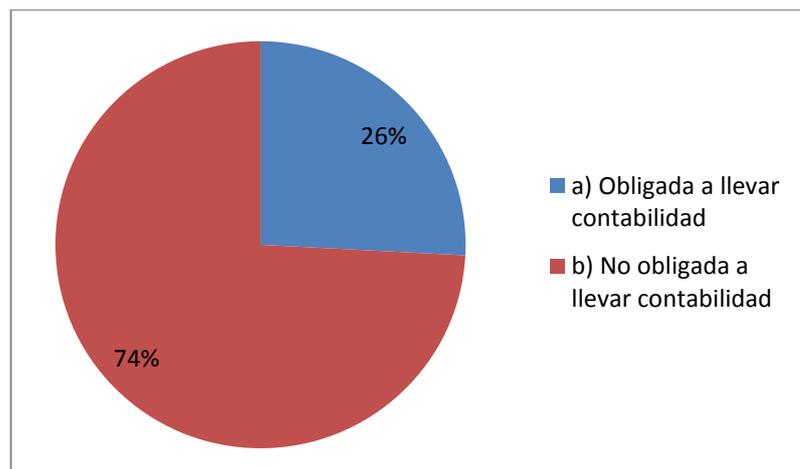
Nota: Si la respuesta es RISE terminar aquí la encuesta.

Pregunta 6. Este establecimiento pertenece a:

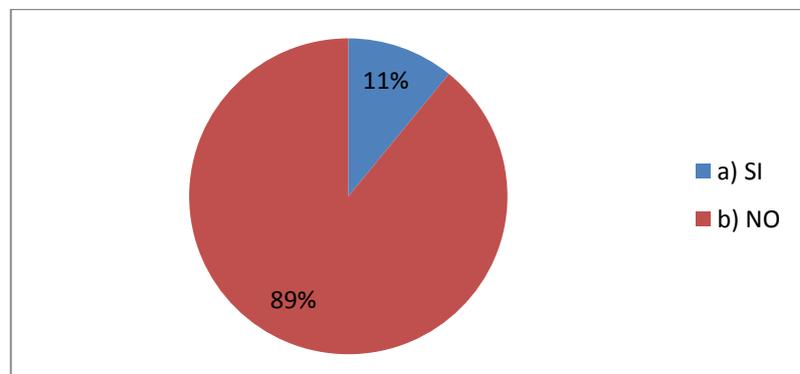


Nota: Si es compañía pasar directamente a la pregunta No.8.

Pregunta 7. Cómo persona natural sujeta al régimen general, está:

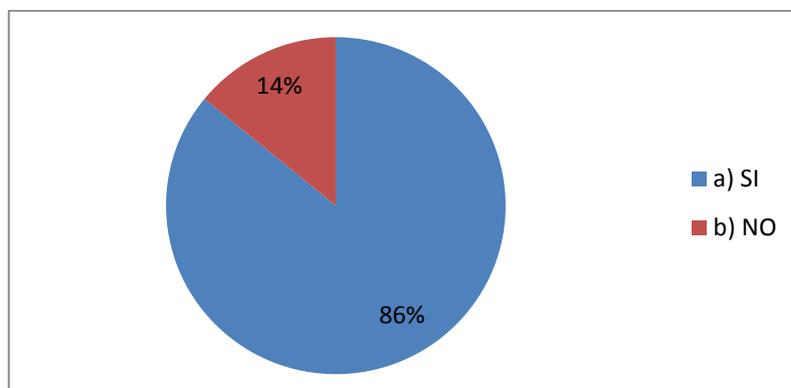


Pregunta 8. ¿Cuentan con un departamento de contabilidad o contador de planta en la empresa?



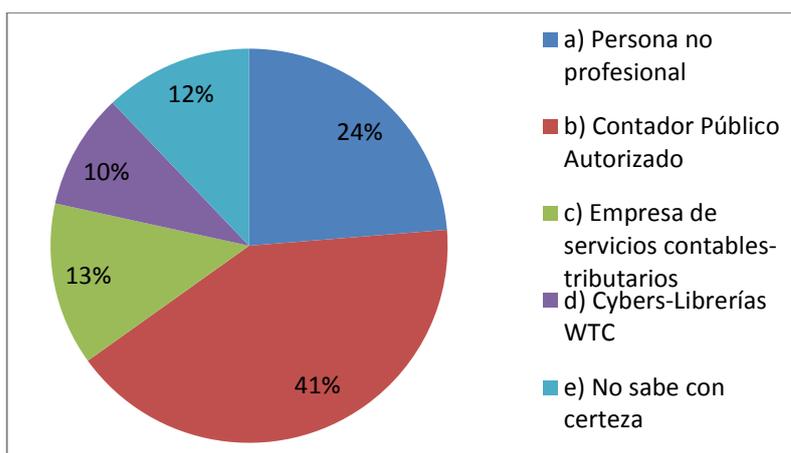
Nota: Si existe departamento de contabilidad o contador de planta, terminar aquí la encuesta.

Pregunta 9. ¿Actualmente cuentan con una persona o empresa que gestione sus obligaciones tributarias? Por obligaciones tributarias entiéndase declaraciones de impuestos, llevar libro de ingresos y egresos o llevar contabilidad.

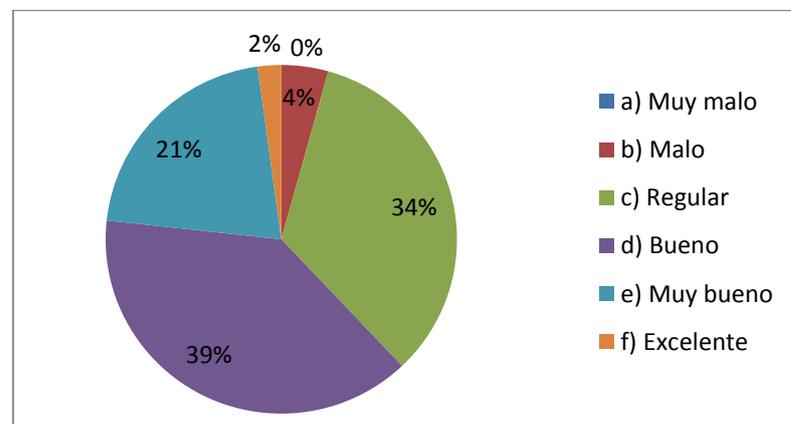


Nota: Si la respuesta es NO pasar directamente a la pregunta No.14

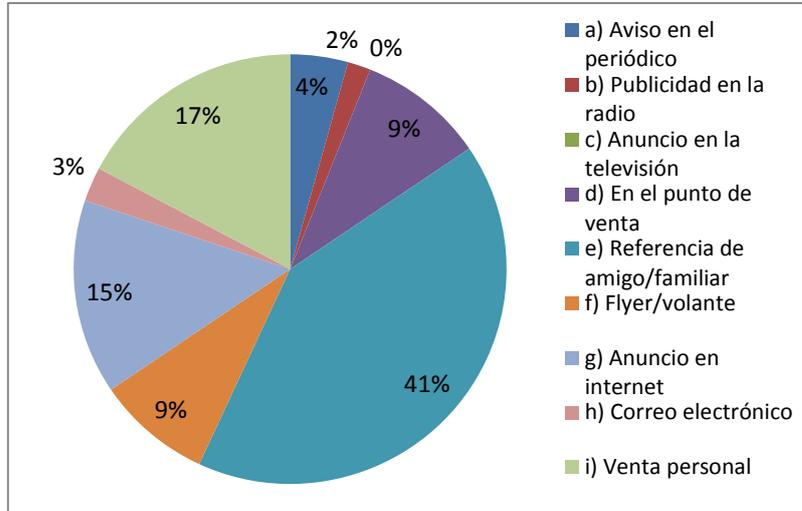
Pregunta 10. Cómo describiría a ese alguien que le ayuda a gestionar sus obligaciones tributarias:



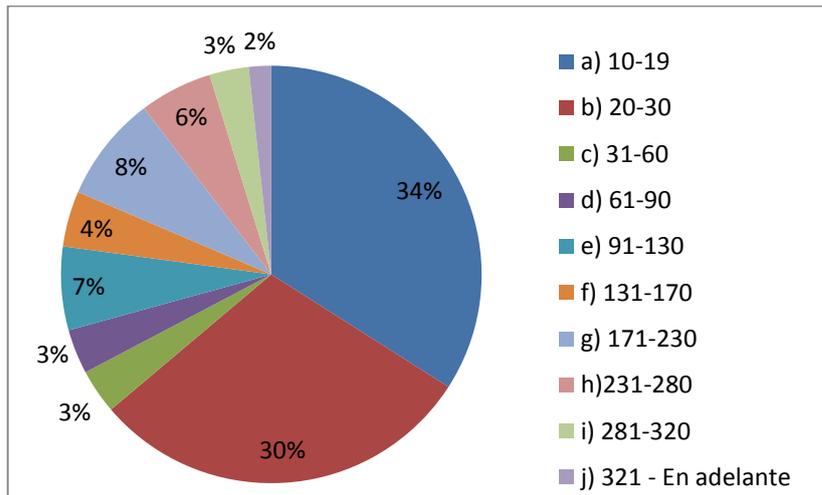
Pregunta 11. Cómo catalogaría los servicios de la persona o empresa que gestiona sus obligaciones tributarias:



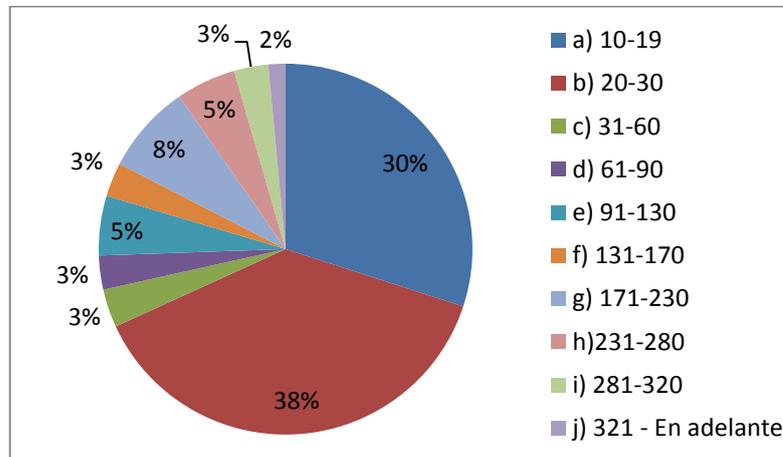
Pregunta 12. Cómo contacto a la persona o empresa que actualmente le presta servicios para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias:



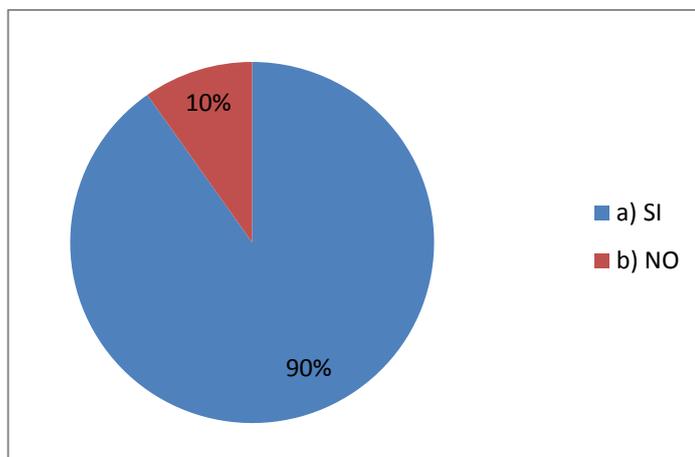
Pregunta 13. En qué rango de precios se encuentra su pago por este servicio:



Pregunta 14. Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de asesoramiento contable-tributario permanente, y gestión de sus obligaciones tributarias:



Pregunta 15. ¿Le parecería bien que la persona o empresa que le preste servicios en contabilidad y tributación esté ubicada en los centros comerciales del norte como: Policentro, Mall del Sol, San Marino y City Mall?



6.2 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DE MERCADO

1. Se realizaron 200 encuestas, de las cuales el 26% fueron realizadas en el Centro⁹, 24% en La Alborada, 22% en Urdesa, 16% en Kennedy y 12% en Garzota. En el centro es donde se pudo observar que existían mayor cantidad de establecimientos.
2. De los encuestados, el 74% fueron propietarios y el 26% eran administradores o gerentes. De esto, puede concluirse que una de las características de las MYPES, es que los propietarios están presentes dirigiendo el negocio.
3. De los encuestados, el 67% tenía más de 30 años y menos de 57.
4. El 61% de los encuestados fueron hombres, y el restante 39% fueron mujeres. Hay más hombres que mujeres dirigiendo las MYPES
5. El 79% de los establecimientos pertenecía a contribuyentes inscritos en el RUC, mientras que el 21% restante pertenecía a contribuyentes registrados en el RISE. Este dato es muy importante tenerlo en cuenta en la estrategia de marketing, puesto que los servicios de A&J Tributarios no están dirigidos a contribuyentes RISE. Los contribuyentes RISE pagan cuotas mensuales en reemplazo de las declaraciones del IVA y del Impuesto a la Renta. Ellos no necesitan de los servicios que se ofrecen. Cabe precisar que según el INEC existen 45,903 MYPES; sin embargo no todas esas micro y pequeñas empresas son el mercado objetivo, puesto que podrían haber microempresas que se acojan al RISE.

⁹ Se llevaron a cabo las encuestas en las Parroquias: Pedro Carbo – Concepción y 9 de Octubre.

6. El 89% de los establecimientos pertenecía a personas naturales y el 11% a personas jurídicas.
7. Del 89% de las personas naturales encuestadas, solo el 26% estaban obligadas a llevar contabilidad. El número de pequeñas empresas es mucho menor al de microempresas.
8. Tan solo el 11% de los encuestados tenían departamento de contabilidad o contador de planta.
9. El 86% de los encuestados contaba con una empresa o persona que les ayuda a cumplir con sus obligaciones tributarias. El restante 14% no tenía a alguien que gestione sus obligaciones tributarias básicamente por dos razones: a) Recién están iniciando actividades y b) no les interesa cumplir con sus obligaciones fiscales.
10. El 24% de los encuestados manifestó que la persona que les ayuda a gestionar sus obligaciones tributarias no es profesional. Pudo observarse que esto ocurre mayormente con las personas no obligadas a llevar contabilidad, puesto que estas por ley no están en la obligación de contratar los servicios de un Contador Público Autorizado. El 41% de los encuestados indicó que cuenta con los servicios de un CPA, el 13% dijo que recibe los servicios de una empresa especializada, el 10% manifestó que acude a los Cybers-Librerías ubicadas en la planta baja del edificio WTC y por último un 12% indicó no saber con certeza si la persona que le presta servicios era un profesional o no.
11. El 34% de los encuestados catalogó como Regular a los servicios contables-tributarios que recibe. Un 39% manifestó que los servicios son Buenos. El 21% dijo recibir servicios de calidad Muy Bueno. Tan solo un 2% indicó recibir servicios Excelentes. El 4% catalogó los servicios que recibe como Malos. Este proyecto busca alcanzar estándares de excelencia. Se espera que los clientes califiquen los servicios que ofrece A&J Tributarios como Muy Buenos o Excelentes. El 73% de los encuestados afirma recibir servicios de calidad Regular y Bueno; esto constituye una oportunidad real para captar participación de mercado.
12. El 41% de los encuestados afirmó haber conocido a la empresa o persona que le presta servicios contables-tributarios, a través de un amigo o familiar. Es decir, la hipótesis inicial de que la mayoría de los contribuyentes MYPES contratan un contador mediante referencia de un amigo o familiar está comprobada. Por otro lado, un 17% de los encuestados afirmó que contrató a la persona que le gestiona sus obligaciones tributarias mediante la modalidad de venta personal. Es decir, un 17% de los encuestados indicó que

alguien los contactó personalmente para ofrecerle sus servicios. El 15% de los encuestados manifestaron haberse enterado de los servicios contables-tributarios en el internet, en clasificados digitales como OLX, entre otros. Un 9% afirmó haber contactado a la persona o empresa directamente en el punto de venta. En otras palabras los contactaron directamente en las instalaciones del prestador de servicios. Otro 9% dijo haberse enterado de los servicios mediante volantes publicitarios. Es importante mencionar que los mecanismos tradicionales de comunicación como: radio, periódico y televisión, en su conjunto solo representaron un 6%.

13. En esta pregunta el análisis debe ser segmentado. Hemos observado que las persona naturales no obligadas a llevar contabilidad tuvieron respuestas que se ubicaron entre las opciones a) y c). Mientras que las personas naturales obligadas a llevar contabilidad y las sociedades tuvieron respuestas que se ubicaron entre las opciones d) y j). Del gráfico de la pregunta número 13 podemos concluir que la mayoría de las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad pagan entre 10 a 19 dólares mensuales. Mientras que las personas naturales obligadas a llevar contabilidad y las sociedades pagan precios muy variables. Se ha observado que todo depende del servicio que reciben, puesto se diferencian dos servicios: a) simplemente elaborar declaraciones de impuestos o b) llevar contabilidad además de declarar impuestos. Otro dato importante que pudo obtenerse, es que aquellas personas no profesionales, que prestan servicios contables-tributarios, son quienes ocasionan el detrimento de los precios. La mayoría de las personas no profesionales cobra por sus servicios entre 10 a 19 dólares.

14. De la pregunta 14 se obtuvo la conclusión de que la disposición a pagar de los consumidores por los servicios en contabilidad y tributación se ubica en rangos similares o casi idénticos comparado con lo que actualmente están pagando.

15. El 90% de los encuestados le parece bien que la persona o empresa que le preste servicios en contabilidad y tributación esté ubicada en los centros comerciales del norte de la ciudad

6.3 CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN DE ENCUESTAS

Aunque el tamaño calculado de la muestra señala que debieron haberse realizado 381 encuestas, solamente se llevaron a cabo 200 encuestas. El problema se debió a que el gran tamaño de la muestra exigía considerables recursos.

Se realizaron 200 encuestas a los establecimientos ubicados en los sectores: Urdesa, La Alborada, Kennedy, Garzota y Centro de la Ciudad.

No pueden realizarse encuestas a empleados no encargados de la administración del establecimiento, precisamente porque no tienen mayor conocimiento sobre el mismo.

Las encuestas que se realicen a contribuyentes RISE deben terminar en la pregunta No.5. Sin embargo, estas encuestas formaran parte del total de las 200 encuestas que deben ser realizadas.

Las encuestas que se realicen a personas naturales o jurídicas que cuenten con un departamento de contabilidad o contador de planta deben terminar en la pregunta No.8. Sin embargo, estas encuestas formaran parte del total de las 200 encuestas que deben ser realizadas

CAPÍTULO VII

PLAN DE MARKETING

7.1 ANÁLISIS DEL SECTOR – INDUSTRIA

7.1.1 TAMAÑO DE LA INDUSTRIA

En la ciudad de Guayaquil según el Censo Nacional Económico 2010, existen 211 empresas que tienen como actividad principal: Actividades de contabilidad, teneduría de libros y auditorías; consultoría fiscal. Es decir, existen 211 empresas que se desempeñan prestando servicios en el área de contabilidad y tributación. Estas empresas generaron 28'306.440 dólares en ventas anuales en 2010.

Cuadro No. 10: Tamaño de la Industria de Servicios en Contabilidad y Tributación en Guayaquil

GUAYAQUIL	
Industria: Servicios en Contabilidad y Tributación	
TAMAÑO DE LA INDUSTRIA 2010	
Número de empresas	211
Total ingresos anuales	\$ 28.306.440

Fuente: INEC

Elaboración: El Autor

Es de especial interés el tamaño de la industria de servicios en contabilidad y tributación en Guayaquil, porque es la ciudad donde se desarrollará el proyecto. Por otro lado en el cuadro No.11 se detalla por provincia el número de empresas relacionadas a las actividades de contabilidad y tributación, dato importante a tomar en consideración para posibles planes de expansión de los servicios de A&J Tributarios.

Pichincha, Guayas, Azuay, Loja y El Oro son las provincias que presentan mayor número de empresas e ingresos en esta industria a nivel nacional.

Cuadro No. 11: Número de empresas por provincia, que tienen como actividad principal: Actividades de contabilidad, teneduría de libros y auditorías; consultoría fiscal.

PROVINCIA	CASOS	TOTAL DE INGRESOS ANUALES (miles USD)
Bolívar	4	\$ 46
Sucumbíos	5	\$ 43
Napo	6	\$ 100
Galápagos	8	\$ 167
Orellana	9	\$ 115
Carchi	10	\$ 72
Pastaza	11	\$ 271
Santa Elena	11	\$ 174
Zamora Chinchipe	11	\$ 56
Morona Santiago	16	\$ 140
Canar	21	\$ 366
Esmeraldas	21	\$ 252
Los Rios	21	\$ 527
Chimborazo	27	\$ 337
Cotopaxi	27	\$ 422
Santo Domingo	32	\$ 647
Imbabura	38	\$ 3.067
Manabí	51	\$ 929
Tungurahua	51	\$ 772
El Oro	55	\$ 801
Loja	67	\$ 773
Azuay	75	\$ 4.001
Guayas	246	\$ 29.611
Pichincha	299	\$ 175.476
NACIONAL	1.122	\$ 219.164

Fuente: INEC

Elaboración: El Autor

7.1.2 CRECIMIENTO DE LA INDUSTRIA

Tal y como se ha venido señalando a lo largo de este trabajo de investigación, desde 2007 la industria de la contabilidad y tributación se encuentra en constante crecimiento. Dicho crecimiento no se debe a un aumento del tamaño de la economía o de la producción nacional. No obedece a un incremento del número de empresas operando en el mercado ecuatoriano o al aumento de los ingresos nacionales. El crecimiento de esta industria se encuentra estrechamente relacionado a la mayor regulación que ha realizado la Administración Tributaria desde el Gobierno del Economista Rafael Correa Delgado.

En el capítulo anterior mediante una gráfica ya se comprobó la hipótesis de este proyecto. Durante el periodo 2007-2011 la recaudación del impuesto a la renta creció en promedio en un 16.47%. Asimismo, por su

parte el IVA creció en promedio en un 13.70%, mientras que el PIB solamente alcanzó una tasa de crecimiento promedio de 4.66%.

El objetivo ha sido claro y conciso, se ha perseguido eliminar brechas tributarias y los resultados están a la vista. La mayor recaudación es consecuencia de la mayor regulación y control ejercida por la administración tributaria.

Además es importante señalar que la tendencia continúa. En el plan estratégico del Servicio de Rentas Internas para el periodo 2012-2015, dentro de las metas se contempla aumentar en 15% la presión tributaria al 2013.

7.1.3 ANALÍISIS FODA

7.1.3.1 FORTALEZAS

- Las oficinas y puntos de venta de A&J Tributarios estarán situadas en centros comerciales, y en las cercanías de las principales oficinas del SRI, lo cual proporcionará ubicación estratégica. Es un modelo de negocios innovador.
- A&J Consultores Tributarios brindará un servicio moderno. Se utilizarán las tecnologías de la información y comunicación, lo cual permitirá estar siempre en contacto con los clientes. El uso de las plataformas virtuales y aplicaciones como facebook, twitter, skype y correo electrónico, facilitará el intercambio de información de manera inmediata y reducirá de manera significativa los costos de operación. Además a través de estas herramientas digitales podrá emprenderse campañas de promoción y marketing para captar participación de mercado. Estas herramientas serán como vitrinas que estarán disponibles las 24 horas del día a un número bastante amplio de consumidores potenciales.
- Personal altamente capacitado en materia tributaria.
- Estructura y proceso de servicio bien definido y reducido en costos.
- Política de precios estratificada según el tamaño de la empresa/negocio de nuestros clientes.
- La estrategia de marketing del proyecto es agresiva.

7.1.3.2 OPORTUNIDADES

- No existe una empresa referente en el ámbito contable-tributario, que enfoque la prestación de sus servicios en las MYPES, y que tenga una gran difusión de su campaña de marketing. Existe una oportunidad clara de innovar y revolucionar el mercado, de que

A&J Tributarios se constituya en la primera empresa referente en servicios en contabilidad y tributación dirigidos a las MYPES.

- Las MYPES constituyen un mercado aún no explotado en lo relacionado a los servicios contables-tributarios.
- Auge de la cultura tributaria en todo el país. Existe un cambio positivo en cuanto al comportamiento de los contribuyentes con respecto a sus obligaciones tributarias. Desde 2007 existe un aumento permanente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Las brechas tributarias se están reduciendo.
- Posibilidad de expandir los servicios a otras ciudades del país además de Guayaquil.
- Modificaciones constantes en la normativa tributaria; creación de nuevos impuestos, cambio de tasas impositivas, aparición de nuevos procedimientos, entre otras, generan la necesidad de contratar expertos en el tema.
- Aparición de nuevas aplicaciones, plataformas virtuales y redes sociales de uso gratuito.

7.1.3.3 DEBILIDADES

- Difícil reclutamiento del personal adecuado. La fuerza laboral debe reunir una serie de condiciones específicas como: estudios y capacitación en contabilidad y tributación, servicio al cliente, organización y atención al detalle.
- Tener puntos de venta en centros comerciales implica laborar de lunes a domingo en horarios de 10:00 a 21:00. Eso ocasiona mayores gastos de personal, ya sea por el pago de sobretiempos u horas extras o por la contratación de más empleados.
- Existe complejidad en la elaboración del plan de operaciones, específicamente en la parte logística del proceso de servicio. Puesto que hay plazos definidos para la presentación de las declaraciones de impuestos, podrían surgir problemas en cuanto a la recepción de la documentación de los clientes.

7.1.3.4 AMENAZAS

- Las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad no están exigidas por ley a contratar los servicios de un Contador Público Autorizado. Existen muchas personas no profesionales que se dedican a realizar declaraciones de impuestos a precios muy bajos.

- Existen profesionales CPA y no profesionales que acuden personalmente al establecimiento del cliente a recoger la documentación necesaria para las declaraciones de impuestos, o en su defecto realizan las declaraciones de impuestos en el establecimiento.
- Existe una oferta muy amplia de contadores públicos que trabajan de forma independiente.
- La información contable-financiera es un tema muy delicado para el contribuyente. Estos prefieren compartir sus estados financieros con contadores amigos, o referidos por amigos o familiares.
- Las denominadas islas en los centros comerciales y una oficina en el edificio Word Trade Center podrían no estar disponibles para el arriendo. Es probable que resulte complicado conseguir en arriendo los espacios que hemos proyectado.
- Alquileres y derechos de llave muy costosos.
- Impuntualidad por parte de los clientes en la entrega de la documentación.
- Podrían haber clientes que comentan los delitos de evasión y defraudación fiscal, lo cual ocasionaría problemas legales para A&J Consultores Tributarios.

7.1.4 MATRIZ PORTER

7.1.4.1 AMENAZA DE NUEVOS ENTRANTES

- Se requiere baja inversión de capital para ingresar en esta industria.
- El reclutamiento de personal capacitado es complejo.
- Para operar en esta industria se necesita contratar a un profesional graduado como Contador Público Autorizado. La ley exige que las personas naturales obligadas a llevar contabilidad y las sociedades, lleven contabilidad bajo la responsabilidad y con la firma de un contador público legalmente autorizado e inscrito en el Registro Único de Contribuyentes (RUC).
- No existe diferenciación de producto. Los servicios actualmente prestados en contabilidad y tributación en la ciudad de Guayaquil presentan características similares.

- No hay ninguna compañía que utilice el concepto de economías de escala. La oferta de servicios en contabilidad y tributación está compuesta por contadores que operan independientemente. Por lo general cada contador no tiene más de una oficina. Su personal y capacidad instalada limitan su volumen de clientes. A&J Tributarios lo que busca precisamente es generar economías de escala, es decir, disminuir costos unitarios mediante la mayor captación de mercado posible.
- Lo que si puede afirmarse es que la existencia de una fuerte barrera de entrada depende del grado de lealtad o confianza que tengan los contribuyentes con sus actuales contadores. El reto no está en captar los contribuyentes nuevos¹⁰, el desafío sin lugar a dudas es captar aquellos contribuyentes que ya tienen contador o una persona/empresa que les preste servicios contables-tributarios.

7.1.4.2 PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS COMPRADORES O CLIENTES

- Los clientes de A&J Tributarios serían las MYPES de Guayaquil. El número de MYPES en Guayaquil es de aproximadamente 45,903 unidades económicas. Es un mercado muy grande. La concentración de compradores es muy baja.
- Para un contribuyente cambiar de contador es un proceso complejo. El factor confianza es determinante. Uno de los mayores riesgos en esta industria es la captación de aquellos clientes que ya tienen contador, o que ya reciben de una empresa los servicios en contabilidad y tributación.
- El volumen de compra que podría alcanzar una microempresa o pequeña empresa jamás representará poder de negociación. La industria de servicios en contabilidad y tributación a diferencia de otras industrias no concentra en pocos compradores poder de negociación.
- La calidad del servicio es importante. Al tratarse de obligaciones tributarias, estas deben ser manejadas con profesionalismo y puntualidad; de lo contrario podrían ocasionar sanciones pecuniarias.
- El precio es importante. El comprador es sensible al precio.
- Poca disponibilidad de información para el comprador.

¹⁰ Entendamos por contribuyentes nuevos a aquellos contribuyentes que apenas están empezando una actividad comercial y están registrándose en el RUC.

7.1.4.3 PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES

- Para este proyecto Soluciones Inmediatas para Obligaciones Tributarias, el factor ubicación es determinante. Pretendemos ubicar la oficina matriz en la planta baja del edificio World Trade Center, y las islas en los diferentes centro comerciales del norte de la ciudad de Guayaquil. Son pocos los ofertantes, y baja la disponibilidad de estos locales. Por ende los proveedores de locales en cuanto el arriendo, tienen un alto poder de negociación
- Para operar el negocio se necesita de un CPA titulado y de algunos auxiliares contables. En este sentido no habrían mayores inconvenientes puesto en esta rama profesional existen muchos ofertantes.
- Los auxiliares contables pueden ser reemplazados.
- En cuanto a suministros de oficina, como papelería por ejemplo, existen muchas empresas que venden estos productos. No hay diferenciación; todos los suministros son de características similares.
- La estrategia publicitaria contempla anuncios en la web, redes sociales y volantes. Son muchas las empresas que prestan servicios gráficos y publicitarios.

7.1.4.4 AMENAZA DE PRODUCTOS SUSTITUTOS

- En esta industria no es posible fijar los precios en solitario, debido a que existen muchos productos similares. Por ello para diferenciarnos del resto, nuestro servicio debe reunir las siguientes condiciones: confidencial, puntual, accesible, asequible y moderno.
- Si bien es cierto los profesionales Contadores Públicos Autorizados que operan de manera independiente representan competencia. Sin embargo, el mayor problema son aquellos no profesionales, ya que tienen precios muy bajos por sus servicios.
- Actualmente el SRI está impartiendo continuamente capacitaciones gratuitas a nivel nacional. Tienen gran afluencia. Muchas personas no contadores están aprendiendo a realizar declaraciones de impuestos.
- Los clientes diferencian la calidad del servicio principalmente en la puntualidad, confidencialidad, y eficiencia.

7.1.4.5 RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES

- Gran cantidad y diversidad de competidores.
- Precios bajos debido a la presencia de un número bastante grande de contadores públicos y de personas no profesionales que prestan sus servicios en esta actividad. Esto últimos son los principales causantes del detrimento de los precios.
- La ubicación es un factor determinante.
- El precio del servicio es importante especialmente para los microempresarios.
- Marketing de bajo nivel. Los competidores no tienen campañas de marketing ambiciosas.
- Competidores sin ambición. No buscan mayor crecimiento. Su capacidad de operación limita su volumen de clientes.
- Mercado de trabajo inundado de personal capacitado en contabilidad.
- Fácil obtención de suministros y otros materiales para oficina.
- Las barreras de entrada son débiles. Podrían aparecer nuevos competidores que imiten el modelo de negocio de A&J Consultores Tributarios.

7.2 DEFINICION DEL MERCADO OBJETIVO

Mercado Objetivo

Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) ubicadas en el norte y centro de la Ciudad de Guayaquil.

Definición de Micro y Pequeña Empresa

Microempresa

Se define como Microempresa a la unidad económica, persona natural no obligada a llevar contabilidad, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios, que registra ventas anuales iguales o inferiores a USD 100.000.

Pequeña empresa

Se define como Pequeña Empresa a la unidad económica, sea persona natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios, que registra ventas anuales superiores a USD 100.000 y menores o iguales a USD 200.000

Cabe mencionar que en el Ecuador no existe una ley que estipule las características de la micro, pequeña y mediana empresa. Es decir no existe un documento legal que clasifique a las empresas por su tamaño. Sin embargo, la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (*SENPLADES*) ha elaborado un cuadro en el que clasifica a las empresas en base a su tamaño definido bajo ciertos criterios¹¹.

Para propósitos del proyecto se ha realizado una clasificación de la micro y pequeña empresa en base al total de ventas anuales, tal y como se puede observar en el cuadro No. 12. Se cree que aquellas empresas con ventas anuales iguales o inferiores a USD 200.000, no cuentan con un contador de planta o departamento de contabilidad precisamente porque su tamaño de negocio o nivel de ventas no justifica su costo fijo.

Cuadro No. 12: Definición de MYPES en base al total de ventas anuales.

TAMAÑO	DEFINICIÓN
MICROEMPRESA	Empresa que registra ventas anuales iguales o inferiores a USD 100.000.
PEQUEÑA EMPRESA	Empresa que registra ventas anuales superiores a USD 100.000 y menores o iguales a USD 200.000. Toda sociedad será considerada como pequeña empresa.

Fuente: El autor

Elaboración: El autor

Definición de norte de la ciudad de Guayaquil

Para fines del proyecto el norte de la ciudad de Guayaquil está comprendido por los sectores:

- Urdesa
- La Alborada
- Sauces
- Samanes
- Urdenor
- Kennedy

¹¹ Este cuadro puede ser observado en el anexo 2.

- La Garzota
- Guayacanes
- La Atarazana
- La FAE
- Ciudadela Vernaza Norte

Definición de centro de la ciudad de Guayaquil

Para fines del proyecto el centro de la ciudad de Guayaquil está comprendido por los sectores:

- Parroquia Pedro Carbo – Concepción
- Parroquia 9 de Octubre

7.3 MEDICION DEL MERCADO OBJETIVO

El mercado objetivo son las MYPES ubicadas en el norte y centro de la ciudad de Guayaquil. Sin embargo no existen estadísticas disponibles del número de MYPES segmentadas por sectores. Las cifras que presenta el Censo Nacional Económico 2010 es a nivel ciudad, es decir corresponde a toda el área de Guayaquil. Estos son los datos disponibles con los que trabajaremos.

Según este censo, en la ciudad de Guayaquil hay 42,653 microempresas y 3,250 pequeñas empresas. El 90% de las empresas ubicadas en Guayaquil son MYPES. El total de MYPES es de 45,903¹².

Cuadro No. 13: Numero de establecimientos económicos con RUC según monto de ingresos percibidos anualmente

ESTABLECIMIENTOS ECONÓMICOS EN GUAYAQUIL CON RUC		
ESTRATOS DE INGRESOS PERCIBIDOS POR VENTAS O PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CASOS	%
De \$1 a \$100,000	42,653	83.6%
De \$100,001 a \$200,000	3,250	6.4%
De \$200,001 en adelante	5,110	10.0%
TOTAL	51,013	100.0%

Fuente: INEC

Elaboración: El autor

7.4 ESTRATEGIA DE MARKETING MIX

¹² Es importante resaltar que solamente se ha tomado en cuenta el número de establecimientos que tienen RUC. Aquellos establecimientos que no cuenten con RUC no forman parte de nuestro mercado objetivo. También debe mencionarse que el INEC presenta la variable establecimientos con RUC; sin embargo se desconoce si dentro de esta variable se encuentran incluidos los contribuyentes RISE.

7.4.1 PRODUCTO

Servicios en Contabilidad y Tributación dirigidos a las MYPES. Los servicios consisten básicamente en elaborar las declaraciones y llevar la contabilidad de los clientes

7.4.1.1 CARTERA DE PRODUCTOS

1. Contabilidad para Microempresas

El servicio contabilidad para microempresas está dirigido a las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad. Este servicio comprende:

- Declaración del Impuesto al Valor Agregado.
- Declaración del Impuesto a la Renta.
- Pago del anticipo del Impuesto a la Renta
- Presentación de Anexo Gastos Personales.
- Elaboración de Estado de Resultados mensual y anual.
- Elaboración de Balance General mensual y anual.
- Elaboración de nómina de personal y rol de pagos.
- Trámites con el IEES y el Ministerio de Relaciones Laborales
- Asesoría y asistencia contable y tributaria permanente.
- Asesoramiento en la exoneración del Impuesto a la Propiedad de Vehículos y del Impuesto Ambiental.
- Presentación de Anexo de Declaración Patrimonial (DPT)

2. Contabilidad para Pequeñas Empresas

El servicio contabilidad para pequeñas empresas está dirigido a las personas naturales obligadas a llevar contabilidad y a las sociedades. Este servicio comprende:

- Llevar contabilidad según normas legales.
- Declaración del Impuesto al Valor Agregado.
- Declaración del Impuesto a la Renta.
- Pago del anticipo del Impuesto a la Renta
- Declaración de retenciones del IVA
- Declaración de retenciones del Impuesto a la Renta
- Presentación de Anexo Gastos Personales
- Presentación de Anexo Transaccional Simplificado (ATS)
- Presentación de Anexo de Retenciones en la fuente por relación de dependencia (RDEP)
- Presentación de Anexo de ICE
- Presentación de Anexo Movimiento Internacional de Divisas (ISD)
- Presentación de Anexo de Declaración Patrimonial (DPT)
- Elaboración de Estado de Resultados mensual y anual.
- Elaboración de Balance General mensual y anual.
- Elaboración de nómina de personal y rol de pagos.

- Trámites con el IEES y el Ministerio de Relaciones Laborales.
- Asesoría y asistencia contable y tributaria permanente.
- Asesoramiento en la exoneración del Impuesto a la Propiedad de Vehículos y del Impuesto Ambiental.

7.4.1.2 CICLO DE VIDA DEL SERVICIO

Se ha determinado que la prestación de Servicios en Contabilidad y Tributación se encuentra en la etapa de crecimiento.

7.4.1.3 SIGNO DISTINTIVO

Antes de la puesta en marcha del proyecto, debe registrarse el nombre comercial A&J Tributarios en el Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual. El proceso de registro demora un tiempo aproximado de siete meses. Para el funcionamiento del negocio, el nombre comercial ya debe estar registrado.

Es importante reservar el derecho de exclusividad de uso de un signo distintivo, puesto el objetivo del proyecto es ser reconocidos por el mercado meta. Los potenciales clientes deben recordar con facilidad el nombre comercial A&J Tributarios. Por ello es importante establecer un signo distintivo con colores, formas y trazos que sean fácilmente reconocibles y recordables. Dicho signo debe de gozar de distintividad.

La estrategia de A&J Tributarios es ubicarse donde están los potenciales clientes. Por esta razón es que los puntos de venta/atención se colocarán en centros comerciales, en la forma de islas comerciales. Lo que se quiere es que la gente reconozca la marca, y que sepan que existe un A&J Tributarios cerca de ellos.

Las campañas de marketing se enfocarán en el nombre comercial del proyecto. A&J Tributarios es el nombre que aparecerá en los muebles, exhibidores, afiches, volantes, roll ups¹³, carteles y anuncios digitales en la web y redes sociales. Por este motivo, es primordial el registro del signo distintivo en el IEPI. De otra forma, alguien más podría registrar el signo A&J Tributarios y aprovecharse de todo el trabajo que se haya hecho.

¹³ Aparato expositor gráfico portátil y enrollable.

Gráfico No. 2: Propuestas diseño de Signo Distintivo Nombre Comercial



Fuente: El autor

Elaboración: El autor

7.4.1.4 PRINCIPIOS BÁSICOS DEL SERVICIO

El talento humano de A&J Consultores Tributarios en todo momento debe regirse a los siguientes principios:

1. Profunda convicción de que es un honor servir.
2. Satisfacción del usuario: Es la intención de vender satisfacción más que productos.
3. Actitud positiva, dinámica y abierta a los cambios del entorno.
4. Desempeñarse siempre bajo el principio de la ética profesional.
5. Mantener un ambiente laboral armonioso.

Atributos del servicio

1. Confidencial.
2. Seguro.
3. Confiable.
4. Puntual.
5. Accesible.
6. Asequible.
7. Moderno.
8. Cuidadoso de los elementos tangibles.

7.4.2 PRECIO

7.4.2.1 ESTRATEGIAS DE PRECIOS

Dadas las siguientes condiciones:

- El producto se encuentra en la etapa de crecimiento del ciclo de vida.
- La elasticidad de la demanda es difícil de medir.

- Los costos de producción por unidad disminuyen dramáticamente por el incremento del volumen de clientes.
- Necesita obtenerse una alta participación de mercado.

Para encontrar un nivel de precio adecuado utilizaremos una estrategia con orientación a la competencia. Es decir se fijará el precio siguiendo los valores actuales de los demás competidores. Se establecerán precios de mercado, pero por un servicio integral de mayor calidad.

7.4.2.2 POLÍTICA DE PRECIOS

Cuadro No. 14: Política de precios por producto, año 2013.

PRODUCTO	NOMBRE	PRECIO UNITARIO	DETALLE
A	Contabilidad Microempresas	\$25.00	Mensualidad
B	Contabilidad Pequeñas Empresas	\$150.00	Mensualidad
A1	Tasa de Inscripción Única Microempresas	\$20.00	Una sola vez
B2	Tasa de Inscripción Única Pequeñas Empresas	\$40.00	Una sola vez

Fuente: El Autor

Elaboración: El Autor

7.4.3 PLAZA

A&J Tributarios no utilizará ningún intermediario para comercializar el servicio. La relación será directa con el consumidor. La ubicación de los puntos de venta es una variable crucial y de la cual depende en gran parte el éxito del proyecto.

El primer paso es firmar un contrato de arrendamiento de una oficina ubicada en la planta baja del Edificio World Trade Center (Millennium Gallery). Esta será la oficina matriz.

El segundo paso es arrendar una isla en un centro comercial ubicado en el norte de la ciudad, de preferencia Mall del Sol o Policentro, todo depende de la disponibilidad.

Cuadro No. 15: Costos de arriendo

CUADRO DE COSTOS ARRIENDO						
ESTABLECIMIENTO	OFICINA MATRIZ WTC	MALL DEL SOL	POLICENTRO	SAN MARINO	CITY MALL	CENTRO
ALQUILER MENSUAL POR m2	USD 15.68	USD 200-250	USD 200-250	USD 200-250	USD 200-250	USD 15-25
ALICUOTAS	USD 3/m2 MENSUAL	INCLUIDO EN ALQUILER	INCLUIDO EN ALQUILER	INCLUIDO EN ALQUILER	INCLUIDO EN ALQUILER	NO

Fuente: Ing. Isabel Barragán, Administraciones de Mall del Sol, Policentro, San Marino y City Mall.

Elaboración: El Autor

7.4.3.1 FUNCIONES DE LOS ESTABLECIMIENTOS

Oficina Matriz

- En este lugar se desarrollarán las funciones principales de la empresa: Mercadotecnia y Ventas, Operaciones, Contabilidad, Recursos humanos, Legal, Gestión Tecnológica, Investigación y desarrollo, Infraestructura, Planeación, Seguridad, Archivo y Gerencia.
- Además también funcionará como centro de atención al público.
- En este lugar se archivarán todos los documentos y libros contables de nuestros clientes.
- Solamente en la oficina matriz se llevará la contabilidad y se realizarán las declaraciones de impuestos de las personas naturales obligadas a llevar contabilidad y de las sociedades.
- La oficina matriz brindará atención al cliente, vía telefónica y en línea solamente de lunes a viernes en horario laboral normal. Se considera herramientas de comunicación en línea: correo electrónico, skype, twitter y facebook.
- Asimismo, la matriz funcionará como centro de operaciones, es decir se mantendrá en contacto permanente con los puntos de venta ubicados en centros comerciales. En todo momento el personal de A&J Tributarios podrá contactarse con la oficina matriz para resolver dudas y pedir instrucciones sobre los diferentes procedimientos.

Islas en Centros Comerciales

- La función principal de las islas en los centros comerciales es la captación de clientes y la promoción de nuestros servicios.

- Estos puntos de venta brindarán información sobre nuestros servicios al público en general.
- Aquí se podrá firmar el contrato de servicios.
- Se reciben los pagos del servicio, mensualidades.
- Se reciben los comprobantes de ingresos y egresos, comprobantes de retención y todos los demás documentos complementarios, necesarios para la declaración de impuestos de nuestros clientes.
- Las declaraciones de impuestos de las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad podrán ser realizadas en las islas. Sin embargo el archivo de sus documentos y el llevado del libro de sus ingresos y egresos serán realizados en la oficina matriz.
- Las islas en los centros comerciales tienen la tarea principal de promocionar los servicios de la empresa. Los centros comerciales son lugares de gran afluencia de personas. Los puntos de venta estarán expuestos a una gran cantidad de personas diariamente. Se considera que estas islas serán un mecanismo de publicidad permanente.

7.4.4 PROMOCIÓN

La estrategia de promoción consiste en utilizar medios o canales de comunicación de bajo costo no convencionales. Se utilizarán las siguientes herramientas de la mezcla promocional:

7.4.4.1 PUBLICIDAD

A&J Tributarios no empleará medios de comunicación tradicionales como televisión, radio, periódicos y revistas. Se utilizará publicidad online a través de:

- El sitio web OLX para publicitar de manera gratuita nuestros servicios. Es de gran utilidad puesto funciona perfectamente con los motores de búsqueda. Por ejemplo alguien digita en google o yahoo las palabras contabilidad o tributación y automáticamente les aparecerá nuestro anuncio de servicios. Asimismo, se utilizarán otras páginas web similares a OLX.
- Redes sociales facebook y twitter. Se crearán cuentas en ambas redes sociales y se tratará de acceder al mayor número de contactos posibles para publicitar los servicios de A&J Tributarios. En estas plataformas no solamente se dará a conocer los servicios de la empresa, sino que periódicamente se publicará información de interés y actualizaciones en materia contable-tributaria.

- Se diseñará una página web propia. Aquí los usuarios podrán acceder a la información de la empresa, conocer los servicios que se ofrecen, enviar mensajes electrónicos y dejar sus comentarios y sugerencias.

Por otro lado se utilizarán anuncios en los puntos de venta. Es decir, se usarán displays, rollups¹⁴ y carteles en las islas.

Asimismo, se entregarán volantes publicitarios en lugares con gran afluencia de personas.

7.4.4.2 PROMOCIÓN DE VENTAS

Se dará un 10% de descuento en la factura del mes siguiente a los clientes que refieran un nuevo comprador.

7.4.4.3 RELACIONES PÚBLICAS

Se organizarán seminarios o capacitaciones dirigidas al público en general. Los temas a exponer serán relacionados a la contabilidad y tributación. El objetivo es aumentar la cultura tributaria en el país.

Se publicarán permanentemente boletines informativos, los cuales contendrán información de interés para los stakeholders¹⁵ de A&J Tributarios.

7.4.4.4 MARKETING DIRECTO

Se empleará el método del e-mailing, el cual consiste en enviar mensajes de correo electrónico a los clientes potenciales. Para aplicar esta práctica de marketing es necesario determinar que los destinatarios en efecto son clientes potenciales que tendrían interés en los servicios que se ofrecen. Asimismo, es importante hacer que el mensaje se vea personalizado, de lo contrario los destinatarios tratarán el mensaje como correo basura¹⁶.

7.5 ANALISIS DE LA COMPETENCIA

Luego de realizada la investigación de mercado se pudieron observar tres tipos de competidores. A continuación se detallan las principales características de cada uno de los mismos.

¹⁴ Aparato expositor gráfico portátil y enrollable.

¹⁵Stakeholder significa público interesado o partes interesadas.

¹⁶ Se llama correo basura o mensaje basura a los mensajes no solicitados, no deseados o de remitente desconocido, habitualmente de tipo publicitario, generalmente enviados en grandes cantidades (incluso masivas) que perjudican de alguna o varias maneras al receptor.

Cuadro No. 16: Mapa de la competencia.

INDUSTRIA:	SERVICIOS EN CONTABILIDAD Y TRIBUTACIÓN			
MERCADO:	NORTE Y CENTRO DE GUAYAQUIL			
COMPETENCIA:	4 TIPOS DE COMPETIDORES			
TIPOS DE COMPETIDORES:	A&J TRIBUTARIOS	PROFESIONALES CPA	CYBERS-LIBRERÍAS WTC	NO PROFESIONALES
PRODUCTOS QUE OFRECE				
Declaraciones Microempresas:	SI	SI	SI	SI
Declaraciones Pequeñas Empresas:	SI	SI	SI	NO
Contabilidad Microempresas:	SI	SI	NO	NO
Contabilidad Pequeñas Empresas:	SI	SI	NO	NO
ÁMBITO DE ACCIÓN / PÚBLICO OBJETIVO:	Norte y Centro de Guayaquil	Guayaquil	Norte y Centro de Guayaquil	Guayaquil
CALIDAD:	Alta	Alta/Media/Baja	Baja/Muy Baja	Baja/Muy Baja
PRECIO				
Declaraciones Microempresas:	NO	15-30	0.50 x Factura	10-25
Declaraciones Pequeñas Empresas:	NO	80-120	0.50 x Factura	NO
Contabilidad Microempresas:	25	15-100	NO	NO
Contabilidad Pequeñas Empresas:	150	200-En adelante	NO	NO
FACTOR DIFERENCIADOR:	Ubicación, Accesibilidad, TICs, Marketing.	Visita al establecimiento	Precio relativo a la cantidad de facturas	Precios muy bajos. Visita al establecimiento
NIVEL DE RECONOCIMIENTO DE MARCA / EMPRESA:	ALTA	BAJA	BAJA	BAJA
INSTALACIONES FÍSICAS / OFICINA:	SI	SI	SI	NO
UBICACIÓN :	WTC, C. Comerciales, Centro.	Guayaquil	WTC	Guayaquil
SECTOR:	Norte y Centro	Guayaquil	Norte	Guayaquil

Fuente: El Autor

Elaboración: El Autor

CAPÍTULO VIII

PLAN ADMINISTRATIVO

8.1 ESTRUCTURA LEGAL

El proyecto A&J Tributarios cumplirá con todos los requisitos de ley para su puesta en marcha, siendo uno de los primeros pasos la constitución de la compañía limitada y su respectivo registro en la Superintendencia de Compañías. Asimismo, se obtendrá el RUC (Registro Único de Contribuyentes) en el SRI y todos los permisos requeridos por el Municipio de Guayaquil para el funcionamiento.

8.1.1 CONSTITUCIÓN DE LA COMPAÑÍA

Tipo de compañía: Compañía Limitada.

Razón Social: A&J Tributarios Cia. Ltda.

Nombre: A&J Tributarios.

Número de socios: Dos.

Nombres de los Socios: Jobeth Gandhi Chamba Granda y Rosa Neli Granda Herrera.

Distribución de participaciones: 99% Jobeth Chamba, 1% Rosa Granda.

Tiempo estimado para la constitución de la compañía: Dos meses y medio.

Objeto Social: Actividades relacionadas con la contabilidad.

Requisitos, procedimiento para la constitución de la compañía

1. Reserva del nombre sugerido (disponible) para la constitución de la compañía limitada en la Superintendencia de Compañías de Guayaquil;
2. Gestiones para la apertura de la cuenta de integración del capital en el banco a elección;
3. Elaboración de la matriz de la Escritura Pública ante un Notario para la constitución de la compañía limitada;
4. Inscripción de la resolución de constitución de la compañía ante el Registro Mercantil de Guayaquil;

5. Publicación del extracto de la Escritura Pública en un diario principal de la ciudad;
6. Elaboración de Actas de Junta General de Socios para la elección de Gerente General y Presidente de la Compañía;
7. Elaboración e inscripción de los nombramientos de los Representantes Legales de la Compañía en el Registro Mercantil de su domicilio principal;
8. Elaboración del Libro de participaciones y socios conjuntamente con sus respectivos Títulos de participaciones;

Cuadro No. 17: Costos de la constitución de A&J Tributarios Cia. Ltda.

DETALLE	VALOR
Honorarios Abogado	\$ 350,00
Capital Social Mínimo de constitución	\$ 400,00
Publicación de Extracto en Diario de la ciudad	\$ 30,00
Inscripción de Escrituras en Reg. Merc. de la Ciudad	\$ 50,00
Inscripción de nombramientos en Reg. Mercantil (\$15.00 c/u)	\$ 30,00
TOTAL	\$ 860,00

Fuente: Estudio jurídico Neira, Granda & Asociados

Elaboración: El Autor

8.1.2 REGISTRO EN EL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Los requisitos para la inscripción en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) son los siguientes:

1. Formulario RUC 01A Y RUC 01B suscrito por el representante legal.
2. Copia de la escritura pública de constitución inscrita en el Registro Mercantil.
3. Copia de la hoja de datos generales.
4. Copia del nombramiento del representante legal, inscrito en el Registro Mercantil.
5. Copia a color de cédula de ciudadanía o pasaporte del representante legal.
6. Original del certificado de votación.
7. Para la verificación de la ubicación se deberá presentar uno de los siguientes documentos:
 - a) Planilla de servicio eléctrico, consumo telefónico, consumo de agua potable, de uno de los últimos tres meses anteriores.
 - b) Comprobante del pago del impuesto predial, puede corresponder al del año actual, o del inmediatamente anterior.

- c) Contrato de arrendamiento a nombre de la institución, del agente de retención o del representante legal.

Adicionalmente a los requisitos antes señalados y según lo estipulado en el artículo 551 del Código orgánico Territorial, Autonomía y Descentralización, el Servicio de Rentas Internas, previo a otorgar el Registro Único de Contribuyentes, exigirá el pago del Impuesto de patentes municipales.

El plazo que otorga la Administración Tributaria para la inscripción es de treinta días laborables, contados desde la fecha de inicio de actividades o a la de su constitución. En caso de atraso el contribuyente puede ser sancionado por contravención cuya sanción oscila entre US \$30 a US \$1500 dólares

8.1.3 REGISTRO DE PATENTE MUNICIPAL

Toda persona natural o jurídica que ejerza habitualmente actividades comerciales, industriales y/o financieras dentro del cantón (Guayaquil), está obligada a obtener su Registro de Patente Municipal. Igual obligación tendrán incluso aquellas personas exentas por ley, del pago del impuesto de patentes.

No están obligadas a obtener Registro de Patente Municipal, las personas que se hallen en el libre ejercicio profesional.

Requisitos para la obtención de Registro de Patente Municipal:

1. Certificado provisional o definitivo emitido por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil por cada uno de los establecimientos que la persona natural o jurídica posea dentro del Cantón Guayaquil.
2. La última actualización del Registro Unico de Contribuyentes (R.U.C.). Este requisito no será necesario en el caso de inicio de actividades por parte de la persona natural o jurídica solicitante.
3. Sólo en el caso de inicio de actividades, las personas jurídicas deberán presentar la Escritura de Constitución correspondiente, así como el nombramiento del representante legal (vigente) y la cédula de identidad y certificado de votación del mismo.
4. Las personas naturales deberán presentar copia de la cédula de identidad y el certificado de votación.
5. Declaración del Impuesto a la Renta y a las personas no obligadas a declarar este impuesto, las declaraciones del impuesto al Valor Agregado, del último ejercicio económico exigible. Este requisito no será necesario en el caso de inicio de actividades por parte de la persona natural o jurídica.

6. Formulario "Solicitud para Registro de Patente Municipal" (No es necesario comprar la Tasa de Trámite Municipal para el pago de Patente, ya que este valor se recaudará con la liquidación de dicho impuesto).
7. Sólo en el caso de que la persona natural o jurídica ejerza el comercio en varios cantones, deberá presentar el desglose de ingresos por cantón firmado por un contador.
8. Si la persona que realiza el trámite no es el titular del negocio deberá presentar su copia de cédula y certificado de votación junto con una carta de autorización del titular del negocio, debidamente notariada.

Pasos del trámite:

1. Descargar, llenar e imprimir el formulario "Solicitud para Registro de Patente Municipal" de la página www.guayaquil.gob.ec
2. Adjuntar los requisitos y entregar en las ventanillas de la Dirección Financiera situadas en el Bloque 2 (NOROESTE) o en la Ventanilla Única Municipal situada en la Cámara de Comercio; donde se lo indicará el valor de la liquidación correspondiente (No se aceptará información incompleta o ilegible).
3. El valor de la liquidación puede ser cancelado en las ventanillas de Recaudaciones de la Municipalidad situadas en el Bloque 1 (NORESTE) o en la Ventanilla Única Municipal situada en la Cámara de Comercio.

8.1.4 PERMISO DE FUNCIONAMIENTO CUERPO DE BOMBEROS

Para adquirir el permiso del Cuerpo de Bomberos es necesario presentar:

- Copia de la cédula de ciudadanía y del nombramiento del representante legal.
- Copia del RUC actualizado.
- Original y copia de la factura actualizada de compra o recarga del extintor, la capacidad del extintor va en relación con la actividad y área del establecimiento.
- Inspección de las instalaciones y de seguridades contra incendios del establecimiento.
- El propietario debe cumplir las condiciones dadas por el inspector para poder emitir el permiso de funcionamiento.

8.1.5 REGISTRO DE NOMBRE COMERCIAL EN EL IEPI

Es sumamente importante antes de poner en marcha el proyecto, registrar el nombre comercial de la empresa en el IEPI. Puesto como se ha

mencionado a lo largo de este trabajo, la estrategia de A&J Tributarios se enfoca en tener muchos puntos de atención/venta en lugares estratégicos como centros comerciales.

El objetivo es establecerse rápidamente en el mercado, en las mentes de los consumidores, que recuerden fácilmente el nombre A&J Tributarios. Por ello es importante desarrollar un signo distintivo. Es decir, diseñar un nombre comercial cuya combinación de tipo de letra, formas y colores, sea fácil de identificar.

Es importante recordar que aunque se diseñe o invente algo de manera original no se genera pertenencia mientras que no se lo registre en el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual.

Cabe resaltar que el proceso para registrar un signo distintivo en el IEPI, toma aproximadamente 7 meses, y la probabilidad de su aceptación de registro depende de:

1. Inventar un nombre original. Los expertos en signos distintivos recomiendan crear un nombre de fantasía.
2. Crear un signo distintivo de manera original. Es decir, las formas, colores y trazos del signo. El proyecto considera registrar un signo de naturaleza mixta. En otras palabras, un signo denominativo y figurativo a la vez.
3. Al momento de diseñar el signo distintivo, regirse a las disposiciones de la Decisión 486 “**Régimen Común sobre Propiedad Industrial**” y de la Ley de Propiedad Intelectual, en especial al Capítulo VIII “**De Las Marcas**”, Sección I “**De los requisitos para el registro**”.
4. Realizar la búsqueda fonética del signo.
5. Análisis cuidadoso de los resultados de la búsqueda fonética, que permita tener la certeza que no existe similitud a otro signo ya registrado o en proceso de registro.

Pasos para el registro

1. Contratar los servicios de un Abogado patrocinador para la asesoría y gestión del trámite.
2. Inventar un nombre comercial.
3. Llenar y entregar el formulario de Solicitud de Búsqueda Fonética.
4. Analizar los resultados de la búsqueda fonética.
5. Diseñar el signo distintivo mixto.
6. Llenar y entregar el Formato Único de Registro de Signos Distintivos.
7. Esperar la aceptación o negación de registro del signo distintivo.

Costos de registro de nombre comercial en el IEPI

Es importante mencionar que a partir del 11 de junio del 2013, según resolución 025-2013 del IEPI, el patrocinio de abogado para realizar

solicitudes de registros es considerado como opcional. Antes de esta resolución el patrocinio de un abogado era obligatorio.

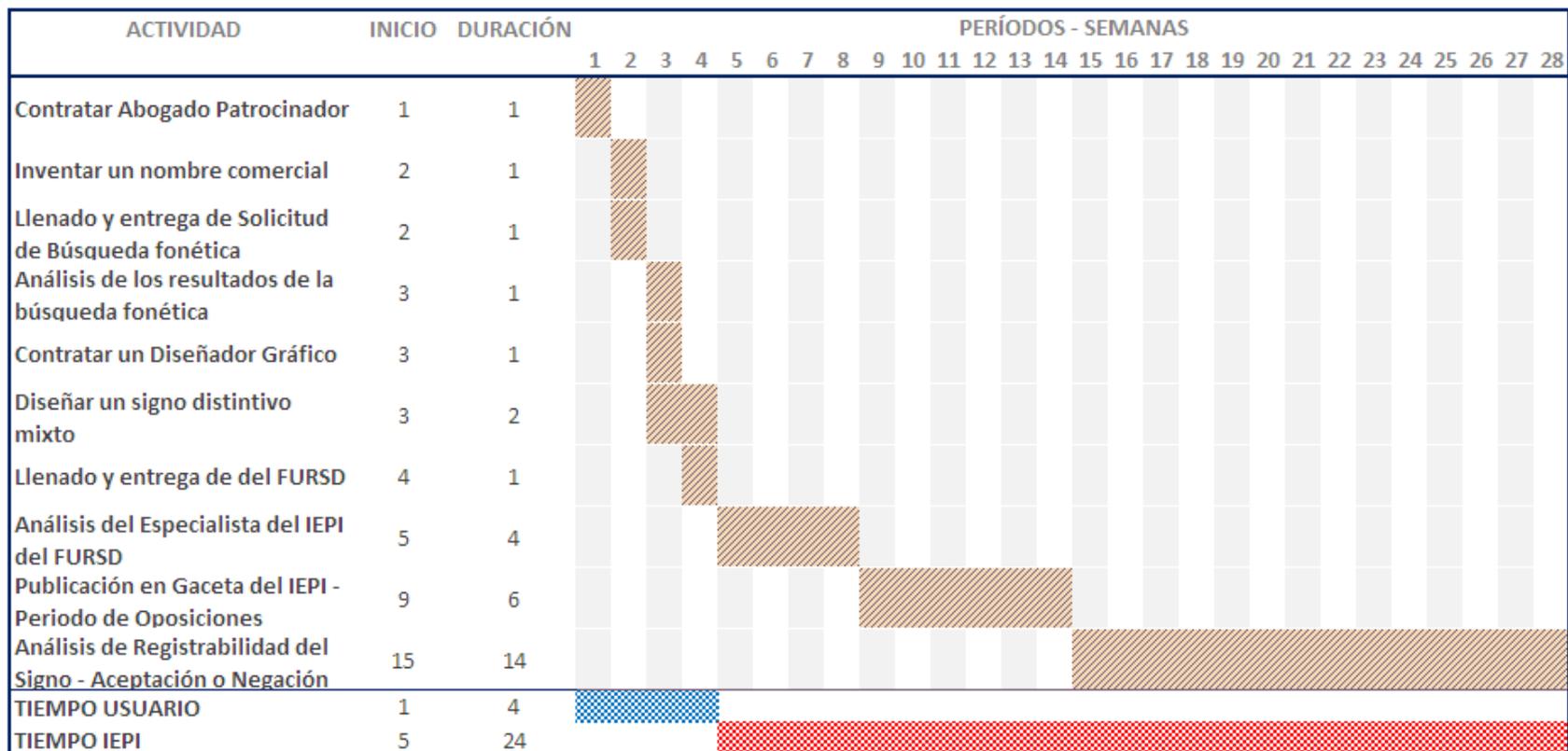
Cuadro No. 18: Costos registro nombre comercial en el IEPI.

COSTOS REGISTRO DE NOMBRE COMERCIAL EN EL IEPI	
HONORARIOS ABOGADO PATROCINADOR	\$ 300.00
SOLICITUD DE BÚSQUEDA FONÉTICA	\$ 16.00
DISEÑO DE SIGNO DISTINTIVO	\$ 50.00
FORMATO ÚNICO REGISTRO DE SIGNOS DISNTINTIVOS	\$ 116.00
TOTAL	\$ 482.00

Fuente: Estudio jurídico Neira, Granda & Asociados

Elaboración: El Autor

Cuadro No. 19: Gantt Chart del proceso de registro de un signo distintivo en el IEPI



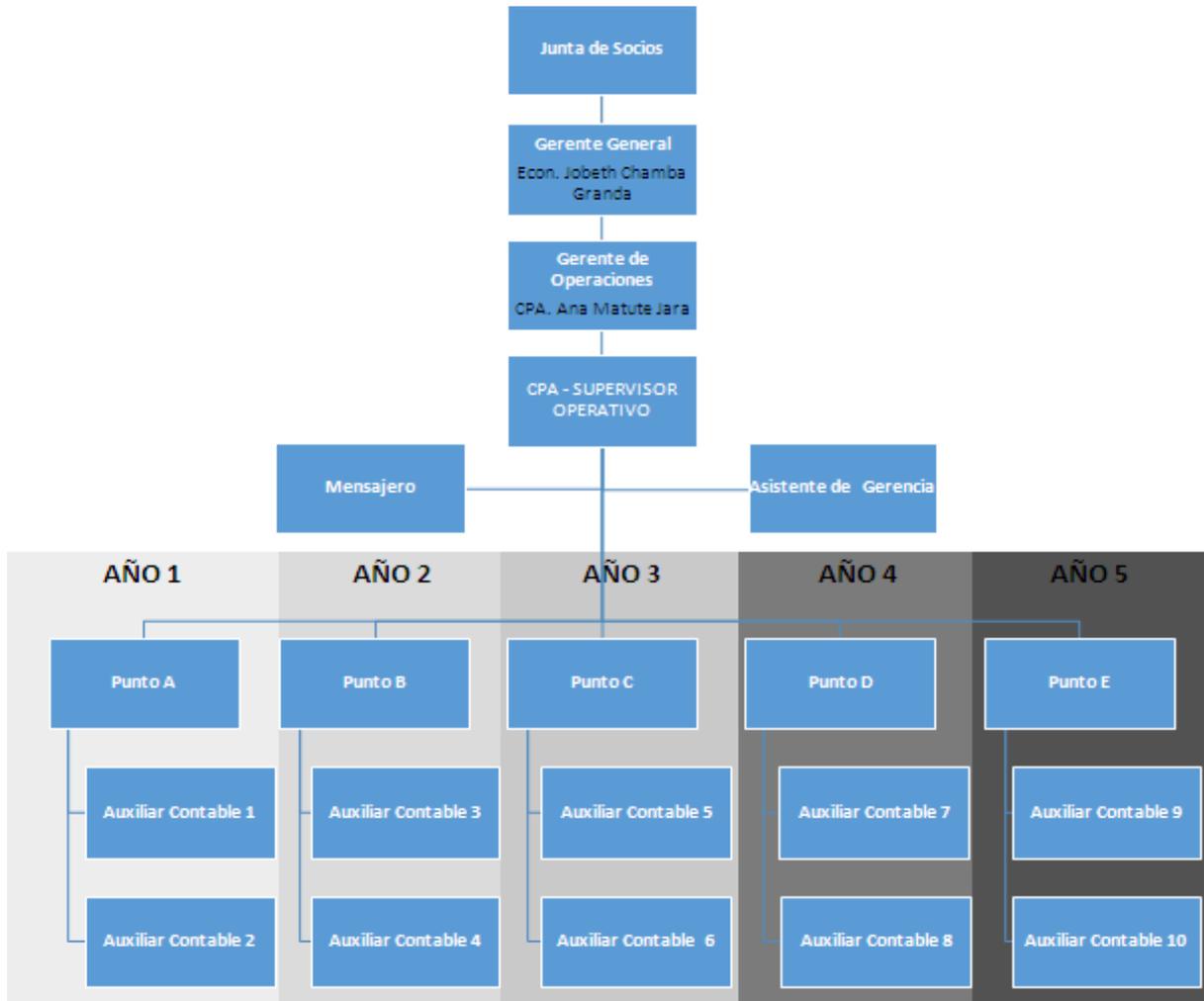
Fuente: El Autor

Elaboración: El autor

8.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, ROLES Y FUNCIONES

8.2.1 ORGANIGRAMA

Gráfico No. 3: Organigrama de A&J Tributarios



Fuente: El Autor

Elaboración: El Autor

La compañía A&J Tributarios, desde su inicio de operaciones contará con un gerente general, un gerente de operaciones, un asistente de gerencia, un mensajero, y dos auxiliares contables. Los objetivos contemplan abrir un punto de venta por año. En los primeros 5 años de operación se proyectan abrir 5 puntos de venta (aparte de la oficina matriz), 4 de estos en la forma de islas comerciales en los principales centros comerciales del norte de la ciudad y un punto de venta en el centro de la ciudad. A cada punto de venta se le aginarán dos auxiliares contables, ya que los centros comerciales tienen los siguientes horarios de atención:

- Lunes a Sábado: 10:00 – 21:00

- Domingo: 10:00 – 20:00

Es casi imposible que una misma persona pueda atender/administrar un punto de venta once horas diarias todos los días de la semana. Por ello se determinó que por cada punto de venta se necesitarán dos empleados, quienes alternarán sus jornadas y días de trabajo.

8.2.2 DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES

8.2.2.1 GERENTE GENERAL

Dependencia: Junta de Socios

Subordinados: Gerente de Operaciones, Mensajero, Asistente de Gerencia, Auxiliares Contables.

Descripción general del puesto:

Encargado de la función administrativa. Su tarea principal es la dirección y coordinación de las principales áreas de la empresa: Finanzas, Mercadotecnia, Recursos Humanos, Operaciones (Producción) y Contabilidad.

Descripción de las tareas o funciones:

1. Determinar las directrices o lineamientos generales de la empresa.
2. Establecer los objetivos y estrategias a corto, mediano y largo plazo.
3. Informar a la junta de socios sobre la situación general de la empresa. Rendir informes periódicos sobre los balances financieros, funcionamiento de los servicios, y ejecución del plan y presupuesto anual.
4. Representar a la compañía ante los clientes, proveedores, autoridades y funcionarios institucionales, y todos los demás stakeholders.
5. Celebrar contratos y efectuar operaciones del giro normal de actividades de la empresa.
6. Responsabilizarse de que la contabilidad de la compañía se lleve en forma clara y en estricto cumplimiento de la normativa tributaria.
7. Seleccionar, contratar y despedir al personal de la compañía.
8. Desarrollar un reglamento interno de trabajo.

9. Planificar permanentemente programas de capacitación para el personal principalmente en materia contable y tributaria. Las constantes reformas a la normativa tributaria hacen de las capacitaciones algo totalmente necesario.
10. Elaborar junto con el gerente de operaciones un manual de procedimientos, en el que se explique detalladamente todos los procesos de cada uno de los servicios ofrecidos por A&J Tributarios.
11. Desarrollar identidad corporativa.
12. Desarrollar imagen corporativa.
13. Crear una línea gráfica llamativa, con alto impacto sobre los clientes.
14. Desarrollar y llevar a cabo campañas de marketing agresivas. La publicidad debe ser permanente a través de medios de comunicación no tradicionales.
15. Diseñar la infraestructura de la isla comercial. El diseño de la misma debe ser igual en todos los centros comerciales. El diseño debe ser distinguible, llamativo y moderno.
16. Encargarse de las compras de todas las herramientas, muebles, suministros, software, y los equipos electrónicos necesarios para la operación del negocio.
17. Elaborar, ejecutar, y controlar el presupuesto de ingresos y egresos de la compañía de la mano con el contador de la empresa. En este proyecto se plantea que el gerente de operaciones hará las veces de contador.
18. Supervisar los procedimientos ejecutados por el personal para la prestación de los servicios.
19. Conducir a la eficiencia del uso de los recursos de la empresa.

Perfil de contratación:

Educación formal necesaria:

Título académico de tercer nivel en las áreas de Economía, Ingeniería Comercial, Administración, Finanzas o Contador Público Autorizado.

Educación no formal necesaria:

1. Manejo de paquetes utilitarios; Windows y Microsoft Office: Word, Excel y Power Point.

2. Manejo de internet, correo electrónico y redes sociales.

Experiencia laboral previa:

Un mínimo de cinco años de experiencia a nivel de dirección o gerencia en el sector público o privado.

Conocimientos necesarios:

1. Planeamiento estratégico.
2. Administración empresarial.
3. Desarrollo y relaciones humanas.
4. Normativa tributaria: Ley Orgánica Ley de Régimen Tributario Interno, Código Tributario, Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria del Ecuador, y sus respectivos reglamentos.
5. Sistemas de Información Gerencial.
6. Finanzas.
7. Marketing.

Habilidades y destrezas:

1. Alta capacidad de análisis y de síntesis.
2. Excelente comunicación oral y escrita.
3. Excelentes relaciones interpersonales.
4. Capacidad para orientar y desarrollar equipos de trabajo.
5. Poseer cualidades de liderazgo y motivación.
6. Capacidad para gerenciar.
7. Capacidad de negociación.
8. Solucionador de problemas.
9. Eficiente administración del tiempo.
10. Tener iniciativa, creatividad e innovación.
11. Habilidad en el manejo de conflictos.
12. Pro - activo.

13. Capacidad para trabajar bajo presión y en situaciones de estrés.

14. Ética, confidencialidad, puntualidad y responsabilidad.

8.2.2.2 GERENTE DE OPERACIONES

Dependencia: Gerente General

Subordinados: CPA-Supervisor Operativo, Mensajero, Asistente de Gerencia, Auxiliares Contables.

Descripción general del puesto:

El Gerente de Operaciones será el encargado de dirigir y coordinar los procesos de los servicios prestados por A&J Tributarios. Es quien manejará el giro de negocios. Será permanente fuente de consulta y centro de apoyo sobre los procedimientos de los servicios. Asimismo, se ocupará de la contabilidad de la compañía.

Descripción de las tareas o funciones:

1. Dirigir, coordinar y supervisar los procesos de los servicios prestados por A&J Tributarios.
2. Definir junto con el Gerente General el plan de operaciones y manual de procedimientos.
3. Asistir permanentemente a los auxiliares contables, quienes serán el talento humano que atenderán las islas comerciales.
4. Capacitar al Asistente de Gerencia y a los Auxiliares Contables en cuanto al proceso de realización de los servicios.
5. Delegar las actividades que deben ser realizadas por el Asistente de Gerencia y los Auxiliares Contables en la prestación de los servicios.
6. Verificar que los trabajadores cumplan con los procedimientos y las fechas límites exigidas por la normativa tributaria.
7. Solicitar apoyo de asesoría técnica profesional externa en caso que sea necesario, reportándolo previamente al Gerente General.
8. Llevar los libros contables de la compañía.
9. Mantener un adecuado sistema de control interno contable.
10. Suministrar la información contable y financiera al gerente de la empresa.

11. Comunicar al Gerente General de las capacitaciones y actualizaciones necesarias que deben tomar los colaboradores de la compañía.
12. Informar al Gerente General de las falencias y de las mejoras que podrían realizarse a los procesos de la prestación de los servicios.

Perfil de contratación:

Educación formal necesaria:

Título académico de tercer nivel en las áreas de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, o Contaduría Pública. Estudios de Maestría en Tributación o Contabilidad y Finanzas, no constituyen requisito imprescindible; sin embargo es un atributo preferente.

Educación no formal necesaria:

1. Manejo de la plataforma del SRI.
2. Manejo del software DIMM Formularios.
3. Manejo de paquetes utilitarios; Windows y Microsoft Office: Word, Excel y Power Point.
4. Manejo de internet, correo electrónico y redes sociales.
5. Manejo de la plataforma del IESS.

Experiencia laboral previa:

Un mínimo de tres años de experiencia ejecutando labores de la misma dependencia.

Conocimientos necesarios:

1. Contabilidad.
2. Tributación.
3. Finanzas.
4. Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).
5. Normativa tributaria: Ley Orgánica Ley de Régimen Tributario Interno, Código Tributario, Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria del Ecuador, y sus respectivos reglamentos.
6. Código del trabajo.
7. Ley de Seguridad Social.

8. Planeamiento estratégico.
9. Administración empresarial.

Habilidades y destrezas:

1. Planificador, metódico, ordenado.
2. Alta capacidad de análisis y de síntesis.
3. Excelentes relaciones interpersonales.
4. Habilidad numérica.
5. Capacidad para orientar y desarrollar equipos de trabajo.
6. Eficiente administración del tiempo.
7. Pro - activo.
8. Capacidad para trabajar bajo presión y en situaciones de estrés.
9. Ética, confidencialidad, prudencia, puntualidad y responsabilidad.

8.2.2.3 CPA – SUPERVISOR OPERATIVO

Dependencia: Gerente General, Gerente de Operaciones.

Subordinados: Mensajero, Asistente de Gerencia, Auxiliares Contables.

Descripción general del puesto:

Su función principal será dirigir y coordinar las actividades de los asistentes de gerencia y los auxiliares en el cumplimiento de sus labores. Deberá rendir cuentas y entregar resultados al Gerente de Operaciones

Descripción de las tareas o funciones:

1. Dirigir, coordinar y supervisar los procesos de los servicios prestados por A&J Tributarios.
2. Asistir permanentemente a los auxiliares contables, quienes serán el talento humano que atenderán las islas comerciales.
3. Capacitar al Asistente de Gerencia y a los Auxiliares Contables en cuanto al proceso de realización de los servicios.
4. Delegar las actividades que deben ser realizadas por el Asistente de Gerencia y los Auxiliares Contables en la prestación de los servicios.

5. Verificar que los trabajadores cumplan con los procedimientos y las fechas límites exigidas por la normativa tributaria.
6. Mantener un adecuado sistema de control interno contable.

Perfil de contratación:

Educación formal necesaria:

Título académico de tercer nivel en las áreas de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, o Contaduría Pública.

Educación no formal necesaria:

1. Manejo de la plataforma del SRI.
2. Manejo del software DIMM Formularios.
3. Manejo de paquetes utilitarios; Windows y Microsoft Office: Word, Excel y Power Point.
4. Manejo de internet, correo electrónico y redes sociales.
5. Manejo de la plataforma del IESS.

Experiencia laboral previa:

Un mínimo de tres años de experiencia ejecutando labores de la misma dependencia.

Conocimientos necesarios:

1. Contabilidad.
2. Tributación.
3. Finanzas.
4. Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).
5. Normativa tributaria: Ley Orgánica Ley de Régimen Tributario Interno, Código Tributario, Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria del Ecuador, y sus respectivos reglamentos.
6. Código del trabajo.
7. Ley de Seguridad Social.
8. Planeamiento estratégico.

9. Administración empresarial.

Habilidades y destrezas:

1. Planificador, metódico, ordenado.
2. Alta capacidad de análisis y de síntesis.
3. Excelentes relaciones interpersonales.
4. Habilidad numérica.
5. Capacidad para orientar y desarrollar equipos de trabajo.
6. Eficiente administración del tiempo.
7. Pro - activo.
8. Capacidad para trabajar bajo presión y en situaciones de estrés.
9. Ética, confidencialidad, prudencia, puntualidad y responsabilidad.

8.2.2.4 MENSAJERO

Dependencia: Gerente General, Gerente de Operaciones, CPA-Supervisor Operativo

Subordinados: Ninguno

Descripción general del puesto:

Distribuir correspondencia y diversas encomiendas dentro y fuera de la Organización, utilizando los medios de transporte necesarios para entregar oportunamente y en forma segura las mismas, así como apoyo en las gestiones de cobranza.

Descripción de las tareas o funciones:

1. Distribuir y entregar todo tipo de correspondencia, oficios, boletines, memorándum, valores, cheques, comprobantes de ingresos y egresos, entre los establecimientos de la compañía, clientes y demás instituciones públicas y privadas.
2. Retirar de los diferentes establecimientos, instituciones, clientes: comunicaciones, encomiendas, documentos, valores etc.
3. Efectuar operaciones y gestiones bancarias, tales como: depósitos de cheques, efectivo, retira chequeras, transferencias, etc.

4. Realizar compra de materiales, artículos de oficina y equipos que se requieren, de acuerdo a las necesidades presentadas.
5. Reportar a la Gerencia General los gastos ocasionados por transporte.
6. Responsabilizarse por el cuidado y mantenimiento del vehículo asignado (motocicleta).
7. Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad integral establecidos por la Organización.
8. Realiza cualquier otra tarea afín que te sea asignada.

Perfil de contratación:

Educación formal necesaria:

Bachiller

Educación no formal necesaria:

Ninguna

Experiencia laboral previa:

Un mínimo de tres años de experiencia en puesto similar.

Conocimientos necesarios:

1. Licencia Tipo A.
2. Licencia Tipo B.
3. Mecánica en general.
4. Seguridad Integral.
5. Leyes de tránsito.
6. Calles y avenidas de Guayaquil.

Habilidades y destrezas:

1. Uso de fotocopidora.
2. Facilidad para establecer relaciones interpersonales.
3. Captar y seguir instrucciones orales y escritas.
4. Orden y organización.
5. Ética, confidencialidad, prudencia, puntualidad y responsabilidad.

8.2.2.5 ASISTENTE DE GERENCIA

Dependencia: Gerente de Operaciones

Subordinados: Ninguno

Descripción general del puesto:

La tarea principal es apoyar y asistir al Gerente de Operaciones.

Descripción de las tareas o funciones:

1. Colaborar para facilitar, agilizar y aliviar el trabajo de la gerencia.
2. Recibir, tramitar, distribuir y archivar los documentos y correspondencias.
3. Manejar caja chica.
4. Redactar cartas y digitación de documentos tales como: informes, oficios, circulares y otros.
5. Supervisar y coordinar tareas y actividades con el mensajero.
6. Atender y corresponder llamadas telefónicas.
7. Organizar y llevar actualizada la agenda del Gerente de Operaciones.
8. Llevar control y seguimiento de la correspondencia enviada y recibida por la Gerencia.
9. Atender a los clientes en la oficina explicándoles detalladamente nuestros servicios ofrecidos.
10. Recibir, atender, tramitar y apoyar la solución de las peticiones, quejas y recursos interpuesta por los usuarios de los servicios prestados por la compañía.
11. Apoyar a la gerencia en la gestión de cuentas por cobrar.
12. Apoyar a la gerencia en la gestión de cuentas por pagar.
13. Realizar otras tareas relacionadas con su puesto o que le sean asignadas por la Gerencia.

Perfil de contratación:

Educación formal necesaria:

Estudiante universitario, mínimo en tercer año, de las carreras Contaduría Pública Autorizada o Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

Educación no formal necesaria:

1. Manejo de la plataforma del SRI.
2. Manejo del software DIMM Formularios.
3. Manejo de paquetes utilitarios; Windows y Microsoft Office: Word, Excel y Power Point.
4. Manejo de internet, correo electrónico y redes sociales.
5. Manejo de la plataforma del IESS.

Experiencia laboral previa:

Un mínimo de tres años de experiencia ejecutando labores en puestos similares.

Conocimientos necesarios:

1. Contabilidad general.
2. Principios en tributación.
3. Conocimientos básicos de la Legislación Tributaria vigente, impuestos.
4. Redacción.
5. Manejo de archivo.

Habilidades y destrezas:

1. Habilidad para expresarse verbalmente y por escrito.
2. Destrezas para tomar y transcribir mensajes con rapidez y exactitud.
3. Orden y Organización.
4. Atención y orientación al cliente.
5. Eficiente administración del tiempo
6. Habilidad numérica.
7. Ética, confidencialidad, prudencia, puntualidad y responsabilidad.

8.2.2.6 AUXILIAR CONTABLE

Dependencia: Gerente de Operaciones

Subordinados: Ninguno

Descripción general del puesto:

Atender a los clientes en el punto de venta.

Descripción de las tareas o funciones:

1. Captar clientes.
2. Atender a clientes explicándoles detalladamente nuestros servicios.
3. Promocionar nuestros servicios.
4. Firmar contratos con los clientes de la prestación de los servicios.
5. Recibir los pagos del servicio, mensualidades.
6. Recibir los comprobantes de ingresos y egresos, comprobantes de retención y todos los demás documentos complementarios, necesarios para la declaración de impuestos de nuestros clientes.
7. Las declaraciones de impuestos de las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad podrán ser realizadas en las islas por nuestros auxiliares contables. Sin embargo el archivo de sus documentos y el llevado del libro de sus ingresos y egresos serán realizados en la oficina matriz.
8. Contactar al Gerente de Operaciones para pedir instrucciones sobre procedimientos.
9. Informar a la Gerencia de Operaciones sobre los suministros de oficina que se necesiten.
10. Coordinar y facilitar información a la Gerencia de Operaciones sobre la cuentas por cobrar y pagar.
11. Comunicar a la Gerencia de Operaciones sobre errores en los sistemas/software de la compañía, u otras falencias en los procesos de la prestación de servicios.
12. Atender de forma obligatoria a las capacitaciones, seminarios, cursos o talleres asignados por la Gerencia General.

Perfil de contratación:

Educación formal necesaria:

Estudiante universitario, mínimo en tercer año, de las carreras Contaduría Pública Autorizada o Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

Educación no formal necesaria:

1. Manejo de la plataforma del SRI.
2. Manejo del software DIMM Formularios.
3. Manejo de paquetes utilitarios; Windows y Microsoft Office: Word, Excel y Power Point.
4. Manejo de internet, correo electrónico y redes sociales.
5. Manejo de la plataforma del IEES.

Experiencia laboral previa:

Un mínimo de tres años de experiencia ejecutando labores en puestos similares.

Conocimientos necesarios:

1. Contabilidad general.
2. Principios en tributación.
3. Conocimientos básicos de la Legislación Tributaria vigente, impuestos.
4. Manejo de archivo.
5. Relaciones humanas.
6. Técnicas de ventas y atención al cliente.

Habilidades y destrezas:

1. Habilidad para expresarse verbalmente.
2. Atención y orientación al cliente
3. Orden y Organización.
4. Demostrar seguridad y confianza
5. Excelente presentación personal. Cuidado de imagen personal, higiene.

6. Habilidad numérica.
7. Ética, confidencialidad, prudencia, puntualidad y responsabilidad.

CAPÍTULO IX

PLAN DE OPERACIONES

9.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

A&J Tributarios ofrecerá básicamente dos tipos de productos o servicios: Contabilidad para Microempresas y Contabilidad para Pequeñas Empresas.

9.1.1 FASE DE INSCRIPCIÓN

1. El cliente, persona natural titular del RUC o el representante legal de la compañía, firma el contrato de prestación de servicios en la oficina matriz o en las islas comerciales y paga la tasa única de inscripción dependiendo del tipo de producto. El objeto de una tasa de inscripción es para cubrir costos de papelería y archivo de documentos del cliente, y costos relacionados a la visita de capacitación en el negocio del cliente para explicar técnicas de archivo de comprobantes de ingresos, egresos, retenciones y documentos complementarios.
2. El cliente llena una ficha de información básica con datos para contactarlo.
3. El cliente entrega fotocopias a color de la cédula de identidad, certificado de votación, planilla de servicio básico (debe corresponder a uno de los últimos tres meses anteriores a la fecha de la firma del contrato) y calificación artesanal si es artesano calificado. Si se trata de una compañía, se debe entregar copia de cédula de identidad y certificado de votación del representante legal.
4. El cliente entrega el nombre de usuario y contraseña para poder acceder a la plataforma del Servicio de Rentas Internas.
5. El personal de A&J Tributarios procede a validar los datos proporcionados por el cliente en la plataforma del SRI, y se imprime el respectivo RUC desde el portal.
6. El cliente entrega la contraseña para poder ingresar en la plataforma del IESS.

7. El cliente entrega fotocopias a color de los documentos de identidad de los empleados afiliados al IESS.
8. Si el cliente tiene empleados pero aún no están afiliados al IESS, procedemos a generar el Registro de Nuevo Empleador en el IESS y mediante la opción Aviso de Entrada y Salida, afiliar a dichos empleados. Para esto, el cliente debe llenar una ficha de información por cada empleado afiliado al IESS, en la que se debe detallar principalmente: sueldo mensual, horas de trabajo diarias, antigüedad laboral y cargo.
9. En el caso de no tener empleados trabajando en relación de dependencia, deja de ser obligatorio y pasa a ser voluntario el registro como empleador en el IESS.

9.1.2 PROCESO DEL SERVICIO

1. Luego de terminado el mes, el cliente según el noveno dígito de su RUC tal y como se muestra en la tabla No.20, debe acercarse a cualquiera de las islas comerciales de la empresa o en su defecto a la oficina matriz, donde le resulte más conveniente, y entregar los comprobantes de ingresos, egresos, retenciones así como también demás documentos complementarios como notas de débito, notas de crédito que se hayan generado y correspondan al mes anterior.

Cuadro No. 20: Fechas límites para entrega de documentos para declaración mensual de IVA

DECLARACIÓN MENSUAL IVA		
NOVENO DÍGITO DEL RUC	FECHA LÍMITE DECLARACIÓN (FLD)	FECHA LÍMITE PARA ENTREGA DE DOCUMENTOS (FLED)
1	10 del mes siguiente	5 del mes siguiente
2	12 del mes siguiente	5 del mes siguiente
3	14 del mes siguiente	5 del mes siguiente
4	16 del mes siguiente	10 del mes siguiente
5	18 del mes siguiente	10 del mes siguiente
6	20 del mes siguiente	10 del mes siguiente
7	22 del mes siguiente	15 del mes siguiente
8	24 del mes siguiente	15 del mes siguiente
9	26 del mes siguiente	15 del mes siguiente
0	28 del mes siguiente	15 del mes siguiente

Fuente: SRI, El autor

Elaboración: El autor

2. El cliente cancela la mensualidad correspondiente por el servicio contratado. Puedo hacerlo en efectivo, cheque o tarjeta de crédito.
3. El personal de A&J Tributarios le entrega al cliente un recibo por la entrega de documentos y la respectiva factura por el pago de los servicios.
4. El personal de A&J Tributarios debe separar los documentos por tipo de servicio contratado: contabilidad microempresas y contabilidad pequeñas empresas. En otras palabras, se deben separar y agrupar los documentos de la siguiente forma:
 - a) Documentos de las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad
 - b) Documentos de las personas naturales obligadas a llevar contabilidad y de las sociedades.
5. El mensajero debe ser enviado todas las tardes, de lunes a sábado, a las islas comerciales a recoger los documentos solamente de las personas naturales obligadas a llevar contabilidad y de las sociedades, para luego entregarlos en la oficina matriz.
6. Luego de ser entregados los documentos en la oficina matriz deben organizarse por "fecha límite de declaración". Posteriormente tienen que elaborarse las declaraciones mensuales de IVA y sus respectivos anexos, de las personas naturales obligadas a llevar contabilidad y de las sociedades.
7. Es importante mencionar que siempre deben hacerse primero las declaraciones de las personas naturales o sociedades que se encuentren más cerca de su fecha límite de declaración.
8. Asimismo, en las islas comerciales se deben organizar los documentos recibidos de las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad según el criterio "fecha límite de declaración".
9. Luego, una vez ya organizados los documentos según las fechas límites de declaración, se debe proceder a elaborar las respectivas declaraciones mensuales del IVA.
10. El proceso para elaborar las declaraciones mensuales del IVA es el siguiente:
 - a) Llenar el formulario 104 si es persona natural obligada a llevar contabilidad o sociedad, o el 104 A si es persona natural no obligada a llevar contabilidad, en el software DIMM Formularios.
 - b) Luego ingresar en la plataforma del SRI y enviar la respectiva declaración.

- c) Una vez que la declaración haya sido cargada en el sistema, este automáticamente arroja un Comprobante Electrónico de Pago CEP.
11. El CEP debe ser enviado mediante correo electrónico al cliente para que proceda a realizar el pago correspondiente en el Banco, en un plazo máximo de dos días antes de la fecha límite de su declaración.
 12. En el caso de las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad, el personal de A&J Tributarios debe elaborar un libro de ingresos y egresos y posteriormente realizar un estado de resultados y un balance general del mes.
 13. En el caso de las personas naturales obligadas a llevar contabilidad y de las sociedades, se deben llevar los respectivos libros contables. Asimismo, también se debe realizar un estado de resultados y un balance general del mes.
 14. Para ambos casos, personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y personas naturales obligadas a llevar contabilidad y sociedades, se deben elaborar los correspondientes roles de pagos.
 15. Todos los comprobantes de ingresos, egresos, retenciones y demás documentos complementarios que llegaron a la oficina matriz, deben ser devueltos a las islas comerciales donde los clientes los dejaron, junto con el estado de resultados, balance general, rol de pagos y hoja de control de ventas, compras y crédito tributario.
 16. Los documentos antes mencionados deben ser devueltos máximo hasta finales del mes. De esta manera los clientes podrán retirarlos el mes siguiente cuando acudan a los puntos de venta para dejar sus nuevos comprobantes. Con esto se maximiza el uso del tiempo y se evita caer en procedimientos engorrosos a nuestros clientes. Vale destacar que bajo pedido expreso del cliente, cualquier documento que necesite puede ser escaneado y enviado a su dirección de email de forma inmediata.
 17. Cada vez que los clientes lleguen a los puntos de venta de A&J Tributarios a dejar su documentación, el personal debe informarles de forma resumida su situación del mes anterior resaltando puntos como: total de ventas, gastos y saldo del crédito tributario.

9.2 FORMATOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

9.2.1 FORMATO 001 – REPORTE DIARIOS DE VENTAS

Este formato permite recoger toda la información contenida en los comprobantes de ventas emitidos durante todo el mes, de manera organizada y resumida. Sobre todo permite separar y clasificar los datos que se necesitarán para las declaraciones del IVA. Con este formato al final del mes se tendrá la sumatoria de las ventas con IVA 0% y con IVA 12%, datos que tienen que ser llenados en determinados casilleros de los formularios 104¹⁷ y 104A¹⁸.

Este formato conduce a evitar errores en las sumatorias de los valores, y además permite obtener información de algún determinado comprobante de forma inmediata.

Este será el primer formato que debe ser llenado luego de que el cliente entregue sus documentos.

Cuadro No. 21: Formato 001 - Reporte diario de ventas, con ejemplo incluido.

A&J TRIBUTARIOS								
FORMATO:		001						
NOMBRE:		REPORTE DIARIO DE VENTAS						
CONTRIBUYENTE:		JUAN PEREZ						
RUC:		0701020304001						
ACTIVIDADES:		ACTIVIDAD PRINCIPAL, ACTIVIDAD SECUNDARIA 1, ACTIVIDAD SECUNDARIA 2, ETC.						
JUNIO DE 2013								
Nº	FACT.	FECHA	RUC	CLIENTE	VENTAS	VENTAS	IVA	TOTAL
					0%	12%	12%	
1	001-001-100	01-jun	9999999999	CONSUMIDOR FINAL	\$ -	\$ 259.82	\$ 31.18	\$ 291.00
2	001-001-101	05-jun		ANULADA	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
3	001-001-102	08-jun	0700666720	JUAN FIGUABE	\$ -	\$ 17.86	\$ 2.14	\$ 20.00
4	002-001-101	09-jul	0702596537	MANUEL PEREZ	\$ -	\$ 30.36	\$ 3.64	\$ 34.00
5	001-001-103	10-jun	0701580797	MARIA GONZALES	\$ -	\$ 71.43	\$ 8.57	\$ 80.00
6	002-001-102	21-jun	0700698608	JUAN CORONEL	\$ -	\$ 17.85	\$ 2.14	\$ 19.99
7	001-001-104	30-jun	9999999999	CONSUMIDOR FINAL	\$ -	\$ 35.71	\$ 4.29	\$ 40.00
TOTAL					0.00	\$ 433.03	\$ 51.96	\$ 484.99
Para Declarar VENTAS-JUNIO 2013						\$ 433.03		
Notas de Credito						\$ 0.00		
TOTAL						\$ 433.03		

Fuente: El autor

Elaboración: El autor

¹⁷ Formulario para la declaración del IVA de las personas jurídicas y personas naturales obligadas a llevar contabilidad.

¹⁸ Formulario para la declaración del IVA de las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad.

9.2.2 FORMATO 002 – REPORTE DIARIO DE COMPRAS Y GASTOS

Este reporte ayudará a administrar los comprobantes de compras y gastos, separándolos por rubros. Vales destacar que estas agrupaciones de compras y gastos han sido realizadas en base a los títulos de los casilleros de las declaraciones de impuestos.

Este formato permitirá obtener las sumas totales de compras y gastos por rubro, dejando listo los valores que tienen que ser ingresados en las declaraciones de impuestos.

Asimismo, con este formato podrá saberse al final de mes los valores que deben ser cancelados al Servicio de Rentas Internas por retenciones realizadas.

Una vez que el contribuyente entrega sus comprobantes de egresos, se procede a llenar el formato.

Cuadro No.22: Formato 002 - Reporte diario de compras y gastos, con ejemplo incluido.

A&J TRIBUTARIOS															
FORMATO:		002													
NOMBRE:		REPORTE DIARIO DE COMPRAS Y GASTOS													
CONTRIBUYENTE:		JUAN PEREZ													
RUC:		0701020304001													
ACTIVIDADES:		ACTIVIDAD PRINCIPAL, ACTIVIDAD SECUNDARIA 1, ACTIVIDAD SECUNDARIA 2, ETC.													
JUNIO DE 2013															
Nº	RUC	FECHA	TIPO COMP.	AUTORIZACION	# FACTURA	PROVEEDOR	BASE IMPONIBLE		SUBTOTAL	IVA 12%	TOTAL	A RETENER			TOTAL A PAGAR
							IVA 0%	IVA 12%				1%	2%	10%	
COMPRAS LOCALES															
1	1791714814001	30-jun	FACTURA	1112000672	002-001-000002831	COMPANIA Z		\$ 363.25	\$ 363.25	\$ 43.59	\$ 406.84	3.63			\$ 3.63
TRANSPORTE															
IMPORTACION															
SUMINISTROS Y MATERIALES															
AGUA - LUZ- TELECOMUNICACIONES															
PUBLICIDAD Y COMUNICACIONES															
COMBUSTIBLE															
HONORARIOS PROFESIONALES															
REPUESTOS Y MANTENIMIENTO															
OTROS SERVICIOS															
ARRIENDO															
SUELDOS Y PAGO IESS															
TOTAL COMPRAS							\$ -	\$ 363.25	\$ 363.25	\$ 43.59	\$ 406.84	\$ 3.63	\$ -	\$ -	\$ 3.63

Fuente: El autor

Elaboración: El autor

9.2.3 FORMATO 003 - REPORTE DIARIO DE RETENCIONES REALIZADAS

Con este formato se podrá organizar los comprobantes de retención efectuados, y conocer en detalle la fecha, proveedor, y valor retenido, entre otros, de cada comprobante emitido.

Cuadro No. 23: Formato 003 – Reporte diario de retenciones realizadas, con ejemplo incluido

A&J TRIBUTARIOS											
FORMATO:		003									
NOMBRE:		REPORTE DIARIO DE RETENCIONES REALIZADAS									
CONTRIBUYENTE:		JUAN PEREZ									
RUC:		0701020304001									
ACTIVIDADES:		ACTIVIDAD PRINCIPAL, ACTIVIDAD SECUNDARIA 1, ACTIVIDAD SECUNDARIA 2, ETC.									
JUNIO DE 2013											
Nº	FECHA	SERIE	SECUENCIA	AUTORIZACION	PROVEEDOR	BASE IMPONIBLE	IMPUESTO	CODIGO	%	VALOR RETENIDO	
1	01-jun	001	002-001	1111521334	CARLOS PEREZ	\$ 300.00	RENTA	320	8%	\$ 24.00	
2	10-jun	002	002-001	1111521334	COMPAÑÍA X	\$ 1,549.68	RENTA	312	1%	\$ 15.50	
3	15-jun	003	002-001	1111521334	COMPAÑÍA Y	\$ 320.24	RENTA	309	2%	\$ 6.40	
5	30-jun	005	002-001	1111521334	COMPAÑÍA Z	\$ 363.25	RENTA	312	1%	\$ 3.63	
TOTAL										\$ 49.53	

Fuente: El autor

Elaboración: El autor

9.2.4 FORMATO 004 – RESUMEN DE VENTAS, COMPRAS Y CRÉDITO TRIBUTARIO

Este formato permitirá que los clientes conozcan sus totales en ventas y compras por cada mes del año. Además permitirá controlar los saldos de crédito tributario.

Mensualmente el personal de A&J Tributarios tendrá la obligación de entregar este formato a los clientes, para que principalmente sepan el saldo de su crédito tributario y no se sorprendan si tienen que desembolsar dinero al SRI por concepto de IVA.

Asimismo, este cuadro ayudará a proyectar el total de ventas anual y de esta forma anticipar el posible impuesto a la renta causado. Vale destacar, que algunos de los datos contenidos en este formato serán utilizados en los formularios 101¹⁹, 102²⁰ y 102A²¹, según corresponda, de la declaración del impuesto a la renta.

Adicionalmente, el cliente podrá conocer los meses en los que sus niveles de ventas son mayores.

¹⁹ Formulario para la declaración del Impuesto a la Renta de las sociedades o personas jurídicas.

²⁰ Formulario para la declaración del Impuesto a la Renta de las personas naturales obligadas a llevar contabilidad.

²¹ Formulario para la declaración del Impuesto a la Renta de las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad.

Cuadro No.24: Formato 004 – Resumen de Ventas, Compras y Crédito Tributario, con ejemplo incluido.

A & J TRIBUTARIOS													
FORMATO:		004											
NOMBRE:		RESUMEN MENSUAL DE VENTAS, COMPRAS Y CRÉDITO TRIBUTARIO											
CONTRIBUYENTE:		JUAN PEREZ											
RUC:		0701020304001											
AÑO 2013													
MESES	VENTAS				COMPRAS					CREDITO TRIBUTARI	CRED.TRIB. RET.IVA	SALDO CRED.TRIB.	RETECION IMP.RENTA
	VENTAS 0%	VENTAS 12%	IVA 12%	TOTAL	COMPRAS 0%	COMPRAS 12%	IMPORTACION	IVA 12%	TOTAL				
ENERO	\$ 1,000.00	\$ 1,785.71	\$ 214.29	\$ 2,785.71	\$ 1,000.00	\$ 1,785.71	\$ -	\$ 214.29	\$ 2,785.71	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
FEBRERO	\$ 1,000.00	\$ 3,571.43	\$ 428.57	\$ 4,571.43	\$ 1,000.00	\$ 892.86	\$ 892.86	\$ 214.29	\$ 2,785.71	\$ -214.29	100	\$ -114.29	\$ -
MARZO	\$ 1,000.00	\$ 892.86	\$ 107.14	\$ 1,892.86	\$ 1,000.00	\$ 892.86	\$ -	\$ 107.14	\$ 1,892.86	0.00	80	\$ 80.00	\$ -
ABRIL	\$ 1,000.00	\$ 892.86	\$ 107.14	\$ 1,892.86	\$ 1,000.00	\$ 892.86	\$ -	\$ 107.14	\$ 1,892.86	80.00	20	\$ 100.00	\$ -
MAYO													
JUNIO													
JULIO													
AGOSTO													
SEPTIEMBRE													
OCTUBRE													
NOVIEMBRE													
DICIEMBRE													
TOTAL													

Fuente: El autor

Elaboración: El autor

9.2.5 FORMATO 005 – RESUMEN MENSUAL DE COMPRAS Y GASTOS SEPARADOS POR RUBROS

El objetivo de este formato es organizar los montos totales de compras y gastos mensualmente por rubros. De esta manera al final del año ya se tendrá listos los valores que deberán ser ingresados en los formularios de declaración del impuesto a la renta. Además este cuadro permitirá al cliente llevar un mejor control de sus compras y gastos, le permitirá conocer en que rubros está desembolsando más dinero.

Cuadro No. 25: Formato 001 - Reporte diario de ventas, con ejemplo incluido.

A&J TRIBUTARIOS													
FORMATO:		005											
NOMBRE:		RESUMEN MENSUAL DE COMPRAS Y GASTOS, SEPARADOS POR RUBROS											
CONTRIBUYENTE:		JUAN PEREZ											
RUC:		0701020304001											
ACTIVIDADES:		ACTIVIDAD PRINCIPAL, ACTIVIDAD SECUNDARIA 1, ACTIVIDAD SECUNDARIA 2, ETC.											
JUNIO DE 2013													
MES	COMPRAS LOCALES	PAGOS IESS	IMPORT.	HONORARIOS	MANTENIMIENTO Y REPUESTOS	PUBLICIDAD Y COMUNICACIÓN	COMBUST.	ARRIENDO	SUMINISTRO MATERIALES	TRANS.	SERVICIOS PÚBLICOS	OTROS SERVICIOS	TOTAL
ENERO													
FEBRERO													
MARZO													
ABRIL													
MAYO													
JUNIO													
JULIO													
AGOSTO													
SEPTIEMBRE													
OCTUBRE													
NOVIEMBRE													
DICIEMBRE													
TOTAL													

Fuente: El autor

Elaboración: El autor

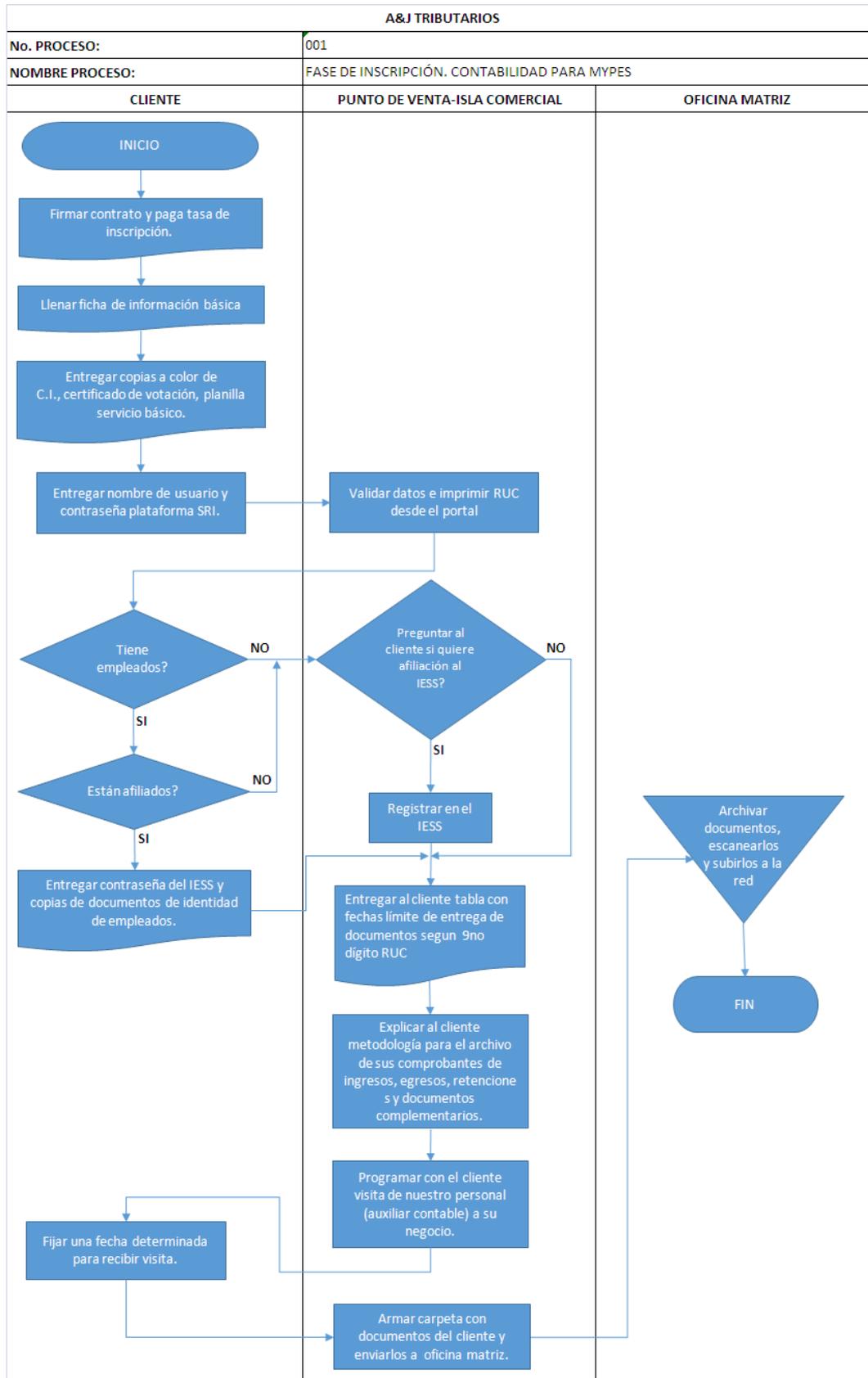
9.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

El tipo de diagrama de flujo que se utilizará para explicar el proceso de los servicios es el diagrama de flujo por bloques o también llamado funcional. Se ha escogido este tipo de diagrama porque permite definir y analizar por separado las actuaciones de los participantes.

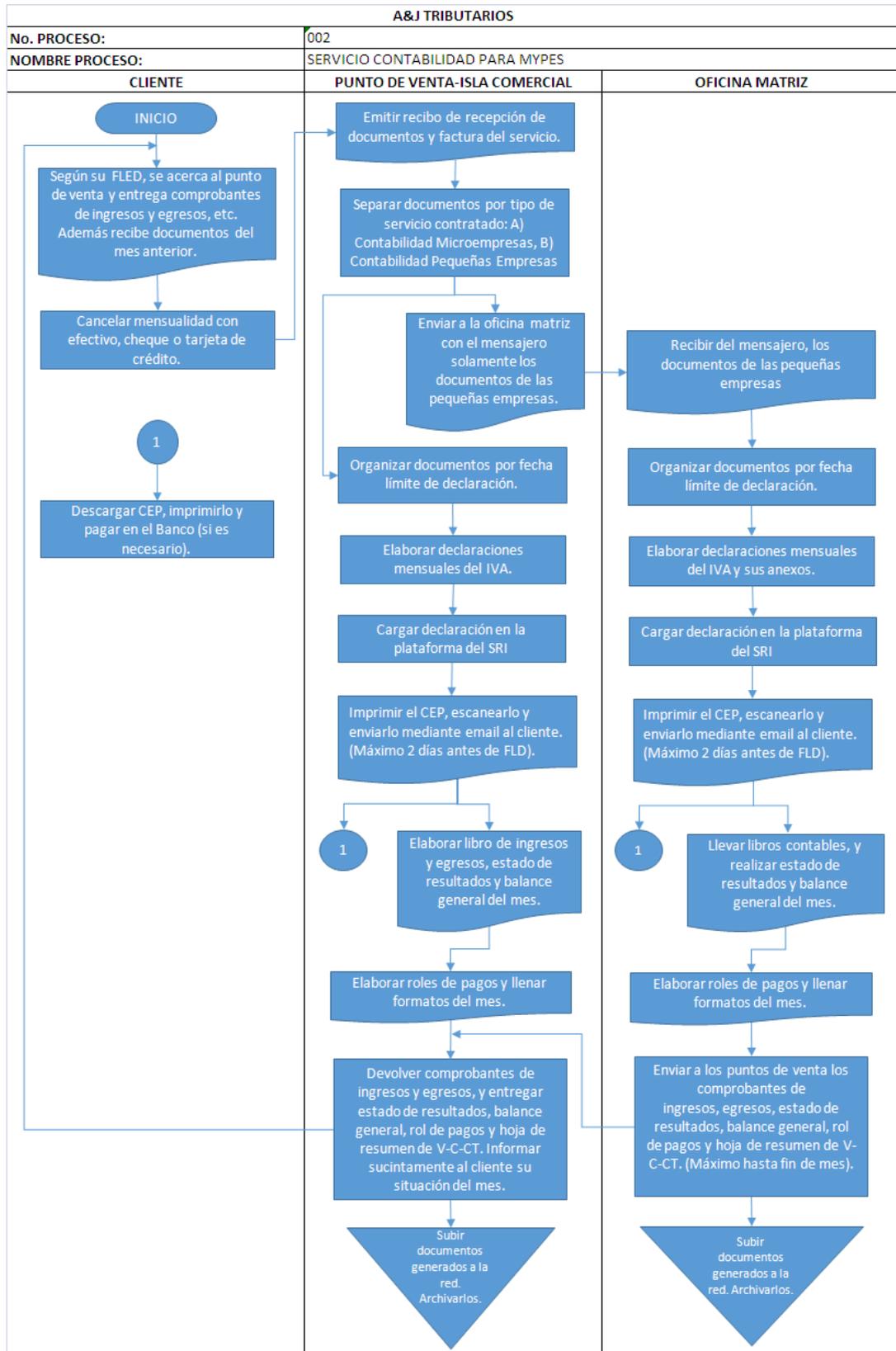
La simbología que se empleará para elaborar el flujograma es la desarrollada por la American National Standard Institute (ANSI)²², ya que es la que más se adapta a la diagramación administrativa.

²² La American National Standard Institute es una organización privada sin fines lucrativos que administra y coordina la normalización voluntaria y las actividades relacionadas a la evaluación de conformidad en los Estados Unidos.

9.3.1 FASE DE INSCRIPCIÓN



9.3.2 PROCESO DEL SERVICIO



9.4 LOCALIZACIÓN (UBICACIÓN DEL NEGOCIO)

En la Tabla No.26 se ha procedido a detallar la ubicación de los establecimientos de la compañía A&J Tributarios proyectada a cinco años.

Cuadro No. 26: Proyección de la ubicación de los establecimientos de A&J Tributarios. Situación deseada.

UBICACIÓN DEL NEGOCIO							
AÑO	OFICINA MATRIZ WTC	PUNTOS DE VENTA - ISLAS COMERCIALES					TOTAL
		MALL DEL SOL	POLICENTRO	SAN MARINO	CITY MALL	CENTRO	
AÑO 1	1	1	0	0	0	0	2
AÑO 2	1	1	1	0	0	0	3
AÑO 3	1	1	1	1	0	0	4
AÑO 4	1	1	1	1	1	0	5
AÑO 5	1	1	1	1	1	1	6

Fuente: El autor

Elaboración: El autor

Si bien es cierto, la ubicación de los puntos de venta es considerada como una estrategia clave, hay que reconocer que existe un grado medio-alto de dificultad para encontrar disponibilidad de los espacios.

El punto crítico será el de partida. Para poner en marcha el negocio se necesita arrendar al mismo tiempo, una oficina en la planta baja del edificio World Trade Center y un espacio mínimo de 4m² para ubicar una isla en cualquiera de los centros comerciales detallados en la tabla No.26.

Vale aclarar que en la tabla antes mencionada, se especifican nombres de centros comerciales para ubicar los puntos de venta según determinados años. En realidad, no es mandatorio que en un determinado año se abra un punto de venta en un centro comercial en especial, todo depende de la disponibilidad de los espacios. En otras palabras, el objetivo del proyecto es abrir una isla comercial por año indistintamente del centro comercial, siempre y cuando sea uno de los detallados en la tabla No.26.

Por otro lado hay que tener en cuenta que entre la apertura de un punto de venta y otro existe un año de tiempo, el cual será el plazo para encontrar espacios disponibles. Por eso una de las principales recomendaciones al proyecto será permanecer en la constante búsqueda de espacios disponibles en los centros comerciales.

9.5 TAMAÑO DEL NEGOCIO

La oficina matriz será el centro de operaciones de la compañía. Deberá tener un área mínima de 40m².

Las islas comerciales ocuparán un espacio de alrededor de 6m² en los centros comerciales.

9.6 DISEÑO DE LAS INSTALACIONES

A continuación se presentan imágenes de lo que serían las islas ubicadas en los centros comerciales. En el anexo No.4 podrán observar los planos arquitectónicos de la isla. La isla ocupará un área aproximada de 2.80 m x 2.30 m. La isla está preparada para que sea ocupada hasta por dos auxiliares contables.

Gráfico No. 4: Vista panorámica 1, isla en centro comercial.



Diseño: Arq. Yuliana Granda Herrera & el autor.

Gráfico No. 5: Vista panorámica 2, isla en centro comercial.



Diseño: Arq. Yuliana Granda Herrera & el autor.

Gráfico No. 6: Vista panorámica 3, isla en centro comercial.



Diseño: Arq. Yuliana Granda Herrera & el autor.

9.7 CARACTERÍSTICAS DE LA TECNOLOGÍA

9.7.1 HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

En cuanto a herramientas tecnológicas, la primera acción que se debe ejecutar será implementar un Sistema Operativo de Red. Es decir, necesita crearse la interconexión de todos los ordenadores instalados en los diferentes establecimientos de la compañía, para de esta manera poder compartir recursos (archivos, documentos, programas) de forma instantánea.

Lo que se pretende lograr con un sistema operativo de red, es que cualquiera de los auxiliares contables ubicados en las islas comerciales pueda subir y descargar información desde la red. Se busca agilizar los procesos, y tener siempre a la mano la información necesaria para el desarrollo de los servicios.

La empresa que tentativamente implementaría el sistema de redes será Vitlym Cia. Ltda. A&J Tributarios no tendría que adquirir equipos, puesto la empresa antes mencionada los cedería en calidad de préstamo a cambio de una tarifa mensual por ese servicio. Más adelante en el apartado 8.7 (Inversiones requeridas y costos asociados), se detallarán los costos de la instalación y funcionamiento de un sistema operativo de red.

Se necesitará de una computadora de escritorio por cada establecimiento. Estas computadoras deberán tener las siguientes características:

Sistema operativo

- Microsoft Windows 8 de 64 bits

Hardware

- Procesador Intel® Core™ i5.
- Memoria de sistema (RAM) de 4GB.
- Tamaño del disco duro 1 TB.
- Monitor de 19 pulgadas.
- Mouse.
- Teclado.
- Unidad multiformato DVD±RW/CD-RW.
- Cámara web.
- Micrófono.
- Audífonos.
- Impresora multifunción.

Software

- Microsoft Office 2013 edición Professional Plus. Esta edición contiene: Word, Excel, Outlook, PowerPoint, Access, Publisher, Lync, OneNote, InfoPath y Visio.
- Adobe reader.
- Skype.
- TeamViewer 8.
- Programas antivirus.
- Nero burning ROM.

Como se había mencionado en capítulos anteriores, el proyecto se caracterizará por ser moderno, y para ello utilizará las TICs para conseguir los estándares más altos de eficiencia. Se tratará de reducir al mínimo las llamadas vía telefonía fija o móvil, y se las reemplazará por video llamadas vía internet, las cuales son gratuitas. Por esta razón se ha dispuesto que cada ordenador ubicado en los diferentes establecimientos cuente con cámara, micrófono y audífonos.

Se impulsará el uso de medios electrónicos tanto en la comunicación interna (dentro de la empresa) como la externa (compañía – clientes).

Una de las herramientas más importantes que tendrá la oficina matriz para asistir al personal ubicado en las islas comerciales será el software Team Viewer. Este software permite el control y asistencia remota de cualquier ordenador. En otras palabras, desde la oficina matriz se podrán manejar las computadoras ubicadas en las islas comerciales. De esta manera se pueden enseñar procesos de forma interactiva, remota y lo más importante es que se tendrá la capacidad de dar respuestas en forma inmediata.

La herramienta Team Viewer no solo será utilizada internamente. Es decir, si un cliente necesita ayuda descargando su Comprobante Electrónico de Pago (CEP) desde su computadora, o tiene problemas para escanear y enviar algún documento solicitado por A&J Tributarios, podrá ser asistido remotamente desde cualquiera de los establecimientos de A&J Tributarios.

Cabe destacar que a inicios del 2008 el Gobierno Ecuatoriano emitió el decreto 1014, en el cual se establece como política de gobierno el uso de software libre. Por lo tanto, el software necesario para la operación del negocio supone costos reducidos.

9.7.2 SOFTWARE ADMINISTRATIVO - CONTABLE

Será necesario adquirir un software para la administración de la compañía en todas sus áreas.

El software que se adapta a las necesidades de A&J Tributarios es el Software Triple A ofertado por la empresa Tecnograp S.A., el cual contiene los siguientes módulos:

- Control de Inventarios
- Administración de Compras
- Control de Proveedores
- Cuentas x Pagar
- Contabilidad General
- Control de Impuestos
- Caja-Bancos
- Control de Clientes
- Productos y Servicios
- Política de precios
- Facturación
- Cuentas por cobrar
- Impuestos
- Conciliaciones Bancarias

Este software contiene todas las aplicaciones necesarias para poder administrar la compañía. Únicamente será instalado en la oficina matriz.

9.8 EQUIPO E INSTALACIONES

La oficina matriz deberá tener un área mínima de 40m² distribuidos en:

- Una oficina para el Gerente General
- Un baño común,
- Un cubículo para el Gerente de Operaciones,
- Un cubículo para el Asistente del Gerente de Operaciones,
- Un área de archivo,
- Un espacio para almacenar suministros de oficina y
- Un armario para almacenar productos de limpieza.

Además en la adecuación de la oficina se deberá tener presente las disposiciones del Cuerpo de Bomberos para establecimientos de hasta 100 m² de área, que son las siguientes:

- Extintor de 10 lbs. de polvo químico seco PQS (ABC), uno por cada 50 m², debe de instalarse a una altura de 1.53 mts. del piso al soporte, debidamente señalizados ya sea del tipo reflectivo o foto luminiscente.
- Lámparas de emergencia, estarán ubicadas en todas las vías de evacuación y puertas de salida.
- Instalaciones eléctricas en buen estado.
- Apertura de las puertas en sentido de la evacuación es decir de adentro hacia afuera, se prohíbe la implementación de cualquier dispositivo de cierre que impida el ingreso o egreso de personas.

Por otro lado, la oficina matriz deberá contar con el siguiente equipo:

- Tres equipos de cómputo²³.
- Una impresora multifunción con sistema de tinta continua.
- Mobiliario para oficinas: escritorios, sillas, credenza, archivador, etc.
- Papelería y suministros de oficina.
- Un enrutador inalámbrico.
- Central telefónica.
- Caja de seguridad/caja fuerte.
- Dispositivo de red de pagos Datafast.
- Displays publicitarios, roll ups.

Además se necesitará comprar una motocicleta, casco, ropa de seguridad y maletín para el mensajero.

Los puntos de venta (islas comerciales) ubicados en los centros comerciales ocuparán un espacio de aproximadamente 4m². Los muebles/stands que conformarán la isla comercial han sido diseñados pensando en el giro de negocios de la empresa.

Los puntos de venta estarán provistos de las siguientes herramientas y equipos:

- Un equipo de cómputo.
- Una impresora multifunción con sistema de tinta continua.
- Sillas.
- Papelería y suministros de oficina.
- Teléfono.
- Caja de seguridad.
- Dispositivo de red de pagos Datafast.
- Displays publicitarios, roll ups.

9.9 INVERSIONES REQUERIDAS Y COSTOS ASOCIADOS

A continuación se presentan dos cuadros en los que se detallan los activos e instalaciones requeridas por establecimiento, oficina matriz e isla comercial, para la prestación de los servicios. Se ha enlistado todos aquellos equipos, herramientas, artefactos, muebles y otros activos necesarios para la operación del negocio. Se especifican sus costos aproximados, todos los valores incluyen IVA, así como también el nombre de los posibles proveedores.

²³ Incluye: CPU, monitor de 17 pulgadas, teclado, mouse, cámara web, micrófonos y auriculares (headset).

Cuadro No. 27: Inversiones requeridas y costo asociados. Oficina Matriz, Año 1.

AÑO 1				
OFICINA MATRIZ				
CANT.	ACTIVOS	COSTO UNIT.	TOTAL	PROVEEDOR
1	RED ENLACE WTC - C.C.1	\$ 280.00	\$ 280.00	VITLYM CIA. LTDA.
1	CONFIGURACIÓN RED VPN ENLACE 1	\$ 100.80	\$ 100.80	VITLYM CIA. LTDA.
1	GARANTÍA - DERECHO DE LLAVE	\$ 1,260.00	\$ 1,260.00	ING. ISABEL BARRAGÁN
3	EQUIPOS DE CÓMPUTO	\$ 576.00	\$ 1,728.00	CINTICOMP
1	PAQUETE UTILITARIO Y OTROS SOFTWARE	\$ 10.00	\$ 10.00	PC GENIUS
1	SOFTWARE TRIPLE A	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00	TECNOGRAP S.A.
1	LÍNEA TELEFÓNICA	\$ 78.40	\$ 78.40	ING. ISABEL BARRAGÁN
1	MEDIDOR DE LUZ	\$ 140.00	\$ 140.00	ING. ISABEL BARRAGÁN
2	ESCRITORIOS EN "L"	\$ 438.00	\$ 876.00	LINEA A1
1	ESCRITORIO ASISTENTE	\$ 280.00	\$ 280.00	LINEA A1
1	CREDENZA	\$ 245.00	\$ 245.00	LINEA A1
1	LIBRERO DE OFICINA	\$ 220.00	\$ 220.00	LINEA A1
1	ARCHIVADOR DE MADERA	\$ 189.00	\$ 189.00	LINEA A1
1	ARMARIO ALMACÉN	\$ 240.00	\$ 240.00	CONSTRUBELLA
1	EXTINTOR 10 LIBRAS	\$ 31.00	\$ 31.00	PROFEINSA
1	IMPRESORA MULTIFUNCIÓN	\$ 270.00	\$ 270.00	ARTECOMP
2	SILLAS EJECUTIVO	\$ 200.00	\$ 400.00	LINEA A1
1	SILLA ASISTENTE	\$ 90.00	\$ 90.00	LINEA A1
4	SILLAS CLIENTES	\$ 30.00	\$ 120.00	LINEA A1
1	MUEBLE DE ESPERA	\$ 250.00	\$ 250.00	LINEA A1
1	SUMINISTROS DE OFICINA	\$ 290.00	\$ 290.00	UTIMPOR S.A.
1	ENRUTADOR 300mbps	\$ 45.00	\$ 45.00	ARTECOMP
1	CENTRAL TELEFONICA PBX	\$ 310.00	\$ 310.00	COMPUZONE
1	CAJA DE SEGURIDAD	\$ 65.00	\$ 65.00	FERRISARIATO
2	ROLL UPS	\$ 72.00	\$ 144.00	FAVOLA BANNER
6	DISPLAYS DE ESCRITORIO	\$ 8.00	\$ 48.00	CREACTIVA
1	MOTOCICLETA SUZUKI GD-110	\$ 1,589.00	\$ 1,589.00	COMANDATO
1	GASTOS MATRICULA (PROMOCIÓN)	\$ 0.00	\$ 0.00	COMANDATO
1	CASCO	\$ 55.00	\$ 55.00	EUROMOTO
1	CHALECO REFLECTIVO	\$ 12.00	\$ 12.00	PROFEINSA
1	MALETIN MENSAJERO	\$ 75.00	\$ 75.00	SAMSONITE
	TOTAL		\$ 10,641.20	

Fuente: El autor

Elaboración: El autor

Cuadro No. 28: Inversiones requeridas y costo asociados. Punto de Venta-Isla Comercial, Año 1.

AÑO 1				
PUNTO DE VENTA - ISLA COMERCIAL				
CANT.	ACTIVOS	COSTO UNIT	TOTAL	PROVEEDOR
1	GARANTÍA - DERECHO DE LLAVE	\$ 2,576.00	\$ 2,576.00	
1	MUEBLE-ISLA	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	JORGE BURGOS
1	EQUIPO DE COMPUTO	\$ 576.00	\$ 576.00	CINTICOMP
1	PAQUETE UTILITARIO Y OTROS SOFTWARE	\$ 10.00	\$ 10.00	PC GENIUS
1	IMPRESORA MULTIFUNCIÓN	\$ 81.00	\$ 81.00	ARTECOMP
1	SILLA ASISTENTE	\$ 90.00	\$ 90.00	LINEA A1
2	SILLAS CLIENTES	\$ 70.00	\$ 140.00	LINEA A1
1	SUMINISTROS DE OFICINA	\$ 120.00	\$ 120.00	UTIMPOR S.A.
1	TELEFONO	\$ 33.00	\$ 33.00	FERRISARIATO
1	ROLL UPS	\$ 72.00	\$ 72.00	FAVOLA BANNER
6	DISPLAYS DE ESCRITORIO	\$ 8.00	\$ 48.00	CREACTIVA
	TOTAL		\$ 6,746.00	

Fuente: El autor

Elaboración: El autor

CAPÍTULO X

PLAN FINANCIERO

10.1 INVERSION INICIAL

La inversión inicial necesaria para poner en marcha el proyecto asciende a USD 47,831.81 Este monto comprende la inversión en activos fijos depreciables, intangibles, diferidos y la provisión de capital de trabajo. Es importante incluir en la inversión inicial al capital de trabajo, puesto que en las fases de introducción de la mayoría de los proyectos no se alcanzan niveles de ingresos suficientes para solventar los gastos. Se ha estimado un capital de trabajo que por lo menos cubra los gastos de la compañía por 4 meses. En el cuadro No.29 podrán observar detalladamente los activos y destinos del capital de trabajo que conforman la inversión inicial.

Casi el 63% del monto de la inversión inicial será utilizado como capital de trabajo. Se parte de la premisa de que en el primer año el número de clientes o nivel de ingresos será relativamente bajo en comparación con los gastos. El primer año será la etapa de introducción de A&J Tributarios.

Las fuentes de financiamiento del proyecto son dos: los socios quienes aportaran el 50% de la inversión inicial, y un préstamo bancario que cubrirá el otro 50%. En el cuadro No.29 se pueden observar las fuentes de financiamiento del proyecto.

Cuadro No. 29: Fuentes de financiamiento

FUENTES DE FINANCIAMIENTO DEL PROYECTO		
FUENTES	MONTOS	PORCENTAJES
INVERSIÓN INICIAL	\$ 47,831.81	
APORTE SOCIOS	\$ 23,915.91	50%
PRÉSTAMO BANCARIO	\$ 23,915.91	50%

Fuente: El autor

Elaboración: El autor

Cuadro No. 30: Inversión inicial

INVERSIÓN INICIAL			\$ 47,831.81
AÑO 0			
ACTIVOS FIJOS DEPRECIABLES			\$ 12,402.00
OFICINA MATRIZ			\$ 7,602.00
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNIT	TOTAL
Equipos de cómputo	3	\$ 576.00	\$ 1,728.00
Medidor de Luz	1	\$ 140.00	\$ 140.00
Escritorios en "L"	2	\$ 438.00	\$ 876.00
Escritorio asistente	1	\$ 280.00	\$ 280.00
Credenza	1	\$ 245.00	\$ 245.00
Librero de oficina	1	\$ 220.00	\$ 220.00
Archivador de madera	1	\$ 189.00	\$ 189.00
Armario almacén	1	\$ 240.00	\$ 240.00
Extintor 10 libras	1	\$ 31.00	\$ 31.00
Impresora multifunción	1	\$ 270.00	\$ 270.00
Sillas ejecutivo	2	\$ 200.00	\$ 400.00
Silla asistente	1	\$ 90.00	\$ 90.00
Sillas clientes	4	\$ 30.00	\$ 120.00
Muebles de espera	1	\$ 250.00	\$ 250.00
Artículos de oficina	1	\$ 180.00	\$ 180.00
Enrutador 300 mbps	1	\$ 45.00	\$ 45.00
Central telefónica PBX	1	\$ 310.00	\$ 310.00
Caja de seguridad	1	\$ 65.00	\$ 65.00
Roll ups	2	\$ 72.00	\$ 144.00
Displays de escritorio	6	\$ 8.00	\$ 48.00
Motocicleta suzuki GD-110	1	\$ 1,589.00	\$ 1,589.00
Casco	1	\$ 55.00	\$ 55.00
Chaleco reflectivo	1	\$ 12.00	\$ 12.00
Maletín mensajero	1	\$ 75.00	\$ 75.00
PUNTO DE VENTA - ISLA COMERCIAL			\$ 4,800.00
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNIT	TOTAL
Mueble-Isla	1	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00
Equipo de cómputo	1	\$ 576.00	\$ 576.00
Impresora multifunción sencilla	1	\$ 81.00	\$ 81.00
Silla auxiliar	1	\$ 90.00	\$ 90.00
Sillas clientes isla	4	\$ 70.00	\$ 280.00
Artículos de oficina isla	1	\$ 120.00	\$ 120.00
Teléfono	1	\$ 33.00	\$ 33.00
Rollups	1	\$ 72.00	\$ 72.00
Displays de escritorio	6	\$ 8.00	\$ 48.00

ACTIVOS FIJOS INTANGIBLES			\$ 1,298.40
OFICINA MATRIZ			\$ 1,288.40
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNIT	TOTAL
Línea telefónica	1	\$ 78.40	\$ 78.40
Paquete utilitario y otros software	1	\$ 10.00	\$ 10.00
Software triple A	1	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00
PUNTO DE VENTA - ISLA COMERCIAL			\$ 10.00
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNIT	TOTAL
Paquete utilitario y otros software	1	\$ 10.00	\$ 10.00
ACTIVOS FIJOS DIFERIDOS			\$ 3,780.00
OFICINA MATRIZ			\$ 1,204.00
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNIT	TOTAL
Depósitos en garantía WTC	1	\$ 1,204.00	\$ 1,204.00
PUNTO DE VENTA - ISLA COMERCIAL			\$ 2,576.00
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNIT	TOTAL
Depósitos en garantía Punto 1	1	\$ 2,576.00	\$ 2,576.00
CAPITAL DE TRABAJO			\$ 30,351.41
DESCRIPCIÓN	COSTO MES	NO. DE MESES	TOTAL
Gastos de Marketing	\$ 498.75	4	\$ 1,995.00
Gastos de Personal	\$ 3,174.45	5	\$ 15,872.25
Gastos Arrendamiento	\$ 2,086.94	4	\$ 8,347.76
Gastos Servicios Básicos y Mantenimiento	\$ 613.60	4	\$ 2,454.40
Gasto Suministros y Materiales	\$ 65.00	4	\$ 260.00
Gastos Legales	\$ 1,322.00	1	\$ 1,322.00
Otros gastos	\$ 100.00	1	\$ 100.00

Fuente: El autor

Elaboración: El autor

10.2 ESTIMACIÓN DE INGRESOS Y CLIENTES ASISTIDOS

El cuadro No.31 muestra la estimación del número y tipo de clientes asistidos por año. También indica los ingresos obtenidos por año. Cabe indicar que para determinar los ingresos anuales se procedió a realizar una estimación de ingresos mes a mes. Es decir, en la tabla se muestra el número de clientes asistidos a la fecha de diciembre de cada año. Por ejemplo en el año 2 puede observarse que se tuvo 160 clientes microempresas; sin embargo en enero del año 2 se arrancó con 88 clientes. La explicación es que el número de clientes se incrementa mes a mes, lo cual es muy importante tener en cuenta a la hora de determinar los ingresos.

En este cuadro también puede observarse que por cada punto de venta que se apertura se consiguen alrededor de 84 clientes microempresas

nuevos, y 42 clientes pequeñas empresas nuevos. Esto arroja un aproximado de 7 clientes microempresas y 3.5 clientes pequeñas empresas, por mes. Resulta muy razonable que por mes se capturen 7 y 3.5 clientes, microempresas y pequeñas empresas respectivamente.

Cuadro No. 31: Estimación de ingresos y clientes asistidos

AÑO	1		2		3	
	Nº de unidades	Total anual	Nº de unidades	Total anual	Nº de unidades	Total anual
INGRESOS	120.00	\$ 63,200.00	240.00	\$ 165,822.72	360.00	\$ 276,874.28
Contabilidad Microempresas	80.00	\$ 15,000.00	160.00	\$ 40,622.40	240.00	\$ 68,350.63
Contabilidad Pequeñas Empresas	40.00	\$ 45,000.00	80.00	\$ 121,867.20	120.00	\$ 205,051.88
Tasa Única de Inscripción Microempresas	80.00	\$ 1,600.00	80.00	\$ 1,666.56	80.00	\$ 1,735.89
Tasa Única de Inscripción Pequeñas Empresas	40.00	\$ 1,600.00	40.00	\$ 1,666.56	40.00	\$ 1,735.89

AÑO	4		5	
	Nº de unidades	Total anual	Nº de unidades	Total anual
INGRESOS	492.00	\$ 399,048.08	624.00	\$ 539,947.53
Contabilidad Microempresas	328.00	\$ 98,767.56	416.00	\$ 133,951.06
Contabilidad Pequeñas Empresas	164.00	\$ 296,302.69	208.00	\$ 401,853.17
Tasa Única de Inscripción Microempresas	88.00	\$ 1,988.91	88.00	\$ 2,071.65
Tasa Única de Inscripción Pequeñas Empresas	44.00	\$ 1,988.91	44.00	\$ 2,071.65

Fuente: El autor

Elaboración: El autor

En el cuadro No.32 se detalla la política de precios por producto y por año. El factor de incremento anual de los precios es la tasa de inflación del año 2012, la cual se registró en 4.16%. Asimismo, es importante mencionar que se le ha aplicado la misma tasa de incremento a los valores de todos los gastos.

Cuadro No. 32: Política de precios por producto y por año

POLÍTICA DE PRECIOS POR PRODUCTO POR AÑO					
PRODUCTOS	AÑO				
	1	2	3	4	5
Contabilidad Microempresas	\$ 25.00	\$ 26.04	\$ 27.12	\$ 28.25	\$ 29.43
Contabilidad Pequeñas Empresas	\$ 150.00	\$ 156.24	\$ 162.74	\$ 169.51	\$ 176.56
Tasa Única de Inscripción Microempresas	\$ 20.00	\$ 20.83	\$ 21.70	\$ 22.60	\$ 23.54
Tasa Única de Inscripción Pequeñas Empresas	\$ 40.00	\$ 41.66	\$ 43.40	\$ 45.20	\$ 47.08

Fuente: El autor

Elaboración: El autor

El cuadro No.33 ayuda a determinar un aproximado del número de clientes que se tendría por establecimiento.

Cuadro No. 33: Relación Clientes/Establecimientos

RELACIÓN CLIENTES/ESTABLECIMIENTOS						
AÑO	1		2		3	
	# CLIENTES	RELACIÓN	# CLIENTES	RELACIÓN	# CLIENTES	RELACIÓN
MICROEMPRESAS	80	40	160	53	240	60
PEQUEÑAS EMPRESAS	40	20	80	27	120	30
TOTAL	120	60	240	80	360	90
ESTABLECIMIENTOS	2		3		4	

AÑO	4		5	
	# CLIENTES	RELACIÓN	# CLIENTES	RELACIÓN
MICROEMPRESAS	328	66	416	69
PEQUEÑAS EMPRESAS	164	33	208	35
TOTAL	492	98	624	104
ESTABLECIMIENTOS	5		6	

Fuente: El autor

Elaboración: El autor

El cuadro No.34 indica en promedio el número de clientes asistidos por cada uno de nuestros colaboradores. Este cuadro ayuda a establecer una coherente carga de trabajo por empleado.

Cuadro No. 34: Relación Clientes/Personal

RELACIÓN CLIENTES/PERSONAL					
AÑO	1	2	3	4	5
CLIENTES	120	240	360	492	624
PERSONAL	6	9	13	17	22
RELACIÓN	20	27	28	29	28

Fuente: El autor

Elaboración: El autor

10.3 ESTADO DE RESULTADOS

Todos los estados financieros de este plan de negocios han sido proyectados a cinco años. En el estado de resultados puede observarse que los ingresos incrementan considerablemente año tras año, esto se debe a que se ha planificado abrir un punto de venta por año. Además se estima que los esfuerzos de marketing ayuden a captar mayor participación de mercado. El servicio contabilidad a las pequeñas empresas es el producto que mayores ingresos generaría a la compañía.

Con respecto a los costos, todos son fijos, no se tiene costos variables. El gasto con mayor peso en los egresos es el gasto de personal. En el gasto de personal se incluyen sueldos, horas extras y beneficios sociales. Cada año se necesita de más personal debido al incremento de la cartera de clientes, y esta es la razón porque este gasto aumenta. Sin embargo, es importante señalar que el gasto de personal aumenta principalmente por la incorporación de Contadores, auxiliares y asistentes contables, quienes son trabajadores involucrados directamente con la parte operativa del negocio, son quienes atenderán en las islas comerciales y asistirán al Gerente de Operaciones.

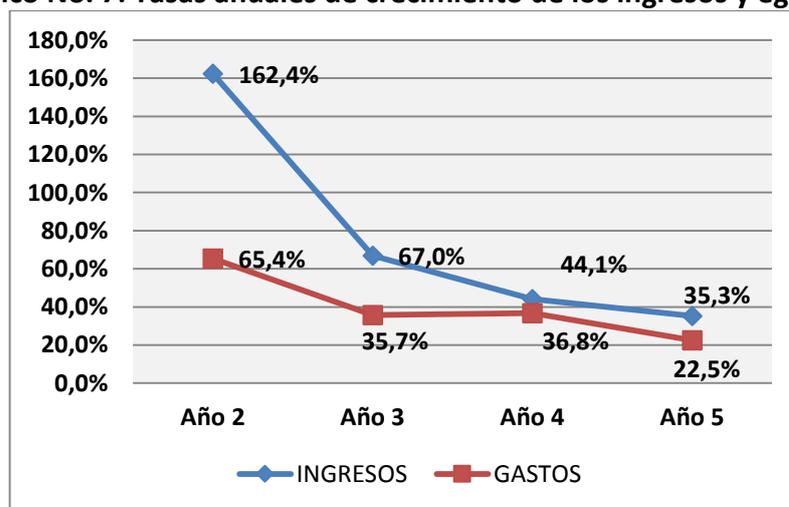
Los empleados que trabajan en la parte de dirección y/o administración como el Gerente General y el Gerente de Operaciones, y otros como el Mensajero, representarán costos fijos constantes independientemente del volumen de clientes.

Asimismo, los gastos de marketing, los gastos del arrendamiento de la oficina matriz y los gastos relacionados a su funcionamiento, serán costos fijos constantes independientemente del volumen de clientes.

Todos los costos fijos constantes antes mencionados, son la explicación de porque las utilidades crecen considerablemente año tras año. El incremento del volumen de clientes genera un bajo aumento de los gastos.

En el gráfico No.7 se pueden observar las tasas de crecimiento de los ingresos y egresos. En el año 2 se puede ver que la tasa de crecimiento fue de 162.4% con respecto al año 1. La razón de esta tasa tan elevada, es que en el año 2 no se parte en enero con cero clientes. En enero del año 2 ya se reciben los ingresos de la base de clientes formada hasta diciembre del año 1.

Gráfico No. 7: Tasas anuales de crecimiento de los ingresos y egresos.



Fuente: El autor

Elaboración: El autor

Cuadro No. 35: Estado de Resultados

<u>Estado de Resultados</u>	<u>Año 1</u>	<u>Año 2</u>	<u>Año 3</u>	<u>Año 4</u>	<u>Año 5</u>
Ingresos					
Contabilidad Microempresas	\$ 15,000.00	\$ 40,622.40	\$ 68,350.63	\$ 98,767.56	\$ 133,951.06
Contabilidad Pequeñas Empresas	\$ 45,000.00	\$ 121,867.20	\$ 205,051.88	\$ 296,302.69	\$ 401,853.17
Tasa Única de Inscripción Microempresas	\$ 1,600.00	\$ 1,666.56	\$ 1,735.89	\$ 1,988.91	\$ 2,071.65
Tasa Única de Inscripción Pequeñas Empresas	\$ 1,600.00	\$ 1,666.56	\$ 1,735.89	\$ 1,988.91	\$ 2,071.65
Total Ingresos	\$ 63,200.00	\$ 165,822.72	\$ 276,874.28	\$ 399,048.08	\$ 539,947.53
Egresos					
Gastos de Marketing	\$ 5,985.00	\$ 7,296.41	\$ 8,381.09	\$ 9,543.39	\$ 10,787.89
Gastos de Personal	\$ 47,804.20	\$ 87,826.19	\$ 119,875.42	\$ 173,415.34	\$ 220,859.50
Gastos Arrendamiento	\$ 25,043.28	\$ 42,119.25	\$ 60,521.23	\$ 80,327.98	\$ 92,541.10
Gastos Servicios Básicos y Mantenimiento	\$ 3,174.40	\$ 4,440.13	\$ 5,711.94	\$ 7,081.88	\$ 8,555.92
Gasto Suministros y Materiales	\$ 780.00	\$ 1,218.67	\$ 1,692.49	\$ 2,203.62	\$ 2,754.35
Gastos Financieros	\$ 3,587.39	\$ 3,055.32	\$ 2,443.45	\$ 1,739.79	\$ 930.59
Gastos Legales	\$ 1,322.00	\$ 335.00	\$ 420.00	\$ 505.00	\$ 755.00
Otros gastos	\$ 1,200.00	\$ 1,440.00	\$ 1,680.00	\$ 1,920.00	\$ 2,160.00
Depreciación Vehículos	\$ 317.80	\$ 317.80	\$ 317.80	\$ 317.80	\$ 317.80
Depreciación Muebles y Enseres	\$ 678.00	\$ 1,095.10	\$ 1,524.34	\$ 1,981.21	\$ 2,154.91
Depreciación Equipo de Oficina	\$ 133.30	\$ 160.07	\$ 187.95	\$ 216.99	\$ 253.34
Depreciación Equipo de Computación	\$ 900.00	\$ 1,328.10	\$ 1,774.00	\$ 1,121.49	\$ 1,403.17
Depreciación Software	\$ 406.67	\$ 413.61	\$ 420.84	\$ 17.94	\$ 22.77
Total Costos y Gastos	\$ 91,332.03	\$ 151,045.65	\$ 204,950.56	\$ 280,392.43	\$ 343,496.32
Utilidad antes de Impuestos	\$ -28,132.03	\$ 14,777.07	\$ 71,923.72	\$ 118,655.65	\$ 196,451.21
15 % Participacion Trabajadores		\$ 2,216.56	\$ 10,788.56	\$ 17,798.35	\$ 29,467.68
22% Impuesto a la Renta		\$ 2,763.31	\$ 13,449.74	\$ 22,188.61	\$ 36,736.38
Utilidad despues de Impuestos	\$ -28,132.03	\$ 9,797.20	\$ 47,685.43	\$ 78,668.70	\$ 130,247.15

Fuente: El autor

Elaboración: El autor

10.4 FLUJO DE EFECTIVO

En el flujo de efectivo en el año 1 puede observarse que los egresos fueron superiores a los ingresos. En dicho año se tuvo un flujo de efectivo neto negativo de USD 29,243.36. Es por esta proyección que en el cálculo de la inversión inicial se incluye un capital de trabajo de USD 30,351.41, es decir se calculó una cuantía de dinero que permita cubrir con el déficit de efectivo en el primer año.

En el año 2, el monto de efectivo neto todavía es muy pequeño, es a partir del año 3 cuando se empiezan a obtener ingresos considerablemente superiores a los gastos.

El valor de la inversión inicial junto con los flujos de efectivo neto de cada uno de los cinco años proyectados, se utilizarán para el cálculo de los indicadores financieros VAN, TIR, y Periodo de Recuperación²⁴

Cuadro No. 36: Flujo de Efectivo

<u>Flujo de efectivo</u>	<u>Año 0</u>	<u>Año 1</u>	<u>Año 2</u>	<u>Año 3</u>	<u>Año 4</u>	<u>Año 5</u>
Ingresos						
Contabilidad Microempresas		\$ 15,000.00	\$ 40,622.40	\$ 68,350.63	\$ 98,767.56	\$ 133,951.06
Contabilidad Pequeñas Empresas		\$ 45,000.00	\$ 121,867.20	\$ 205,051.88	\$ 296,302.69	\$ 401,853.17
Tasa Única de Inscripción Microempresas		\$ 1,600.00	\$ 1,666.56	\$ 1,735.89	\$ 1,988.91	\$ 2,071.65
Tasa Única de Inscripción Pequeñas Empresas		\$ 1,600.00	\$ 1,666.56	\$ 1,735.89	\$ 1,988.91	\$ 2,071.65
Préstamo bancario	\$ 23,915.91					
Aporte de Socios	\$ 23,915.91					
Total Ingresos	\$ 47,831.81	\$ 63,200.00	\$ 165,822.72	\$ 276,874.28	\$ 399,048.08	\$ 539,947.53
Egresos						
ACTIVOS FIJOS DEPRECIABLES	\$ 12,402.00		\$ 5,722.98	\$ 5,908.97	\$ 5,601.51	\$ 4,229.75
ACTIVOS FIJOS INTANGIBLES	\$ 1,298.40		\$ 20.83	\$ 21.70	\$ 11.30	\$ 35.31
ACTIVOS FIJOS DIFERIDOS	\$ 3,780.00		\$ 2,683.16	\$ 2,794.78	\$ 2,911.04	\$ 1,600.00
Gastos de Marketing		\$ 5,985.00	\$ 7,296.41	\$ 8,381.09	\$ 9,543.39	\$ 10,787.89
Gastos de Personal		\$ 47,804.20	\$ 87,826.19	\$ 119,875.42	\$ 173,415.34	\$ 220,859.50
Gastos Arrendamiento		\$ 25,043.28	\$ 42,119.25	\$ 60,521.23	\$ 80,327.98	\$ 92,541.10
Gastos Servicios Básicos y Mantenimiento		\$ 3,174.40	\$ 4,440.13	\$ 5,711.94	\$ 7,081.88	\$ 8,555.92
Gasto Suministros y Materiales		\$ 780.00	\$ 1,218.67	\$ 1,692.49	\$ 2,203.62	\$ 2,754.35
Gastos Financieros		\$ 3,587.39	\$ 3,055.32	\$ 2,443.45	\$ 1,739.79	\$ 930.59
Gastos Legales		\$ 1,322.00	\$ 335.00	\$ 420.00	\$ 505.00	\$ 755.00
Otros gastos		\$ 1,200.00	\$ 1,440.00	\$ 1,680.00	\$ 1,920.00	\$ 2,160.00
Amortización préstamo		\$ 3,547.10	\$ 4,079.17	\$ 4,691.04	\$ 5,394.70	\$ 6,203.90
Total Egresos	\$ 17,480.40	\$ 92,443.36	\$ 160,237.11	\$ 214,142.11	\$ 290,655.55	\$ 351,413.31
Flujo neto antes de impuestos	\$ 30,351.41	\$ -29,243.36	\$ 5,585.61	\$ 62,732.17	\$ 108,392.53	\$ 188,534.22
15 % Participacion Trabajadores		\$ -	\$ -	\$ 2,216.56	\$ 10,788.56	\$ 17,798.35
25% Impuesto a la Renta		\$ -	\$ -	\$ 2,763.31	\$ 13,449.74	\$ 22,188.61
Flujo neto del periodo	\$ 30,351.41	\$ -29,243.36	\$ 5,585.61	\$ 57,752.30	\$ 84,154.24	\$ 148,547.27
Flujo acumulado	\$ 30,351.41	\$ 1,108.05	\$ 6,693.65	\$ 64,445.95	\$ 148,600.19	\$ 297,147.46

Fuente: El autor

Elaboración: El autor

10.5 BALANCE GENERAL

El balance general ha sido proyectado a cinco años. Los activos están conformados por: activos corrientes, fijos y diferidos. Hasta el segundo año los activos fijos representaban el mayor porcentaje de los activos. Es a partir del año 3, debido al incremento de las ventas que los activos corrientes pasan a tomar mayor participación del total de activos.

²⁴ Más adelante en el apartado 9.7 "Evaluación Financiera", se procederá a describir el significado de cada uno de estos indicadores financieros.

Los activos diferidos incrementan su valor con el transcurso de los años, puesto cada año se plantea abrir un punto de venta. Cada nuevo establecimiento implica el pago de un derecho de llave.

La empresa no piensa mantener cuentas o documentos por pagar a corto plazo. La única deuda es la obligación bancaria generada por el préstamo utilizado en la inversión inicial. El proyecto no contempla sumar aportaciones de capital al patrimonio. El valor del capital de los socios ha sido desde el inicio del proyecto el 50% de la inversión inicial, y ha permanecido constante.

Cuadro No. 37: Balance General

A&J TRIBUTARIOS					
BALANCE GENERAL					
Expresado en dólares americanos					
AÑO	1	2	3	4	5
ACTIVOS					
ACTIVOS CORRIENTES	\$ 1,108	\$ 6,694	\$ 69,426	\$ 177,818	\$ 366,353
BANCOS	\$ 1,108	\$ 6,694	\$ 69,426	\$ 177,818	\$ 366,353
ACTIVOS FIJOS	\$ 11,265	\$ 13,694	\$ 15,399	\$ 17,357	\$ 17,470
VEHÍCULOS	\$ 1,589	\$ 1,589	\$ 1,589	\$ 1,589	\$ 1,589
MUEBLES Y ENSERES	\$ 6,780	\$ 10,951	\$ 15,243	\$ 19,812	\$ 21,549
EQUIPO DE OFICINA	\$ 1,333	\$ 1,601	\$ 1,880	\$ 2,170	\$ 2,533
EQUIPO DE COMPUTACION	\$ 2,700	\$ 3,984	\$ 5,322	\$ 6,064	\$ 8,194
SOFTWARE Y OTROS INTANGIBLI	\$ 1,298	\$ 1,319	\$ 1,341	\$ 1,352	\$ 1,388
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA	-\$ 2,436	-\$ 5,750	-\$ 9,975	-\$ 13,631	-\$ 17,783
ACTIVOS DIFERIDOS	\$ 3,780	\$ 6,463	\$ 9,258	\$ 12,169	\$ 13,769
DEPÓSITOS EN GARANTÍA	\$ 3,780	\$ 6,463	\$ 9,258	\$ 12,169	\$ 13,769
TOTAL ACTIVOS	\$ 16,153	\$ 26,851	\$ 94,083	\$ 207,344	\$ 397,592
PASIVOS					
PASIVOS CORRIENTES	\$ 0	\$ 4,980	\$ 29,218	\$ 69,205	\$ 135,409
PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	\$ 0	\$ 2,217	\$ 13,005	\$ 30,803	\$ 60,271
IMPUESTO A LA RENTA	\$ 0	\$ 2,763	\$ 16,213	\$ 38,402	\$ 75,138
PASIVOS NO CORRIENTES	\$ 20,369	\$ 16,290	\$ 11,599	\$ 6,204	\$ 0
OBLIGACIONES BANCARIAS	\$ 20,369	\$ 16,290	\$ 11,599	\$ 6,204	\$ 0
TOTAL PASIVOS	\$ 20,369	\$ 21,270	\$ 40,817	\$ 75,409	\$ 135,409
PATRIMONIO					
CAPITAL	\$ 23,916	\$ 23,916	\$ 23,916	\$ 23,916	\$ 23,916
UTILIDADES DEL EJERCICIO	-\$ 28,132	\$ 9,797	\$ 47,685	\$ 78,669	\$ 130,247
UTILIDADES RETENIDAS		-\$ 28,132	-\$ 18,335	\$ 29,351	\$ 108,019
TOTAL PATRIMONIO	-\$ 4,216	\$ 5,581	\$ 53,266	\$ 131,935	\$ 262,182
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 16,153	\$ 26,851	\$ 94,083	\$ 207,344	\$ 397,592

Fuente: El autor

Elaboración: El autor

10.6 PUNTO DE EQUILIBRIO

10.6.1 PUNTO DE EQUILIBRIO EN VALORES MONETARIOS

Para el análisis del punto de equilibrio es importante precisar que no se tiene costos variables y que todos los costos son fijos. En el cuadro No.38 se ha enlistado todos los costos fijos, los cuales por ejemplo en el primer año suman USD 93,679.13. Esto significa que A&J Tributarios tiene que generar ventas por dicho valor para no tener ni pérdidas ni ganancias, es decir para obtener una utilidad de cero dólares.

Cuadro No. 38: Punto de equilibrio en valores

PUNTO DE EQUILIBRIO EN VALORES					
AÑO	1	2	3	4	5
PRECIOS					
<i>Contabilidad Microempresas</i>	\$ 25.00	\$ 26.04	\$ 27.12	\$ 28.25	\$ 29.43
<i>Contabilidad Pequeñas Empresas</i>	\$ 150.00	\$ 156.24	\$ 162.74	\$ 169.51	\$ 176.56
COSTOS FIJOS					
<i>Gastos de Marketing</i>	\$ 5,985.00	\$ 7,296.41	\$ 8,381.09	\$ 9,543.39	\$ 10,787.89
<i>Gastos de Personal</i>	\$ 47,804.20	\$ 87,826.19	\$ 119,875.42	\$ 173,415.34	\$ 220,859.50
<i>Gastos Arrendamiento</i>	\$ 25,043.28	\$ 42,119.25	\$ 60,521.23	\$ 80,327.98	\$ 92,541.10
<i>Gastos Servicios Básicos y Mantenimiento</i>	\$ 3,174.40	\$ 4,440.13	\$ 5,711.94	\$ 7,081.88	\$ 8,555.92
<i>Gasto Suministros y Materiales</i>	\$ 780.00	\$ 1,218.67	\$ 1,692.49	\$ 2,203.62	\$ 2,754.35
<i>Gastos Financieros</i>	\$ 3,587.39	\$ 3,055.32	\$ 2,443.45	\$ 1,739.79	\$ 930.59
<i>Gastos Legales</i>	\$ 1,322.00	\$ 335.00	\$ 420.00	\$ 505.00	\$ 755.00
<i>Depreciación Vehículos</i>	\$ 317.80	\$ 317.80	\$ 317.80	\$ 317.80	\$ 317.80
<i>Depreciación Muebles y Enseres</i>	\$ 678.00	\$ 1,095.10	\$ 1,524.34	\$ 1,981.21	\$ 2,154.91
<i>Depreciación Equipo de Oficina</i>	\$ 133.30	\$ 160.07	\$ 187.95	\$ 216.99	\$ 253.34
<i>Depreciación Equipo de Computación</i>	\$ 900.00	\$ 1,328.10	\$ 1,774.00	\$ 1,121.49	\$ 1,403.17
<i>Depreciación Software</i>	\$ 406.67	\$ 413.61	\$ 420.84	\$ 17.94	\$ 22.77
<i>Amortización préstamo</i>	\$ 3,547.10	\$ 4,079.17	\$ 4,691.04	\$ 5,394.70	\$ 6,203.90
PUNTO DE EQUILIBRIO	\$ 93,679.13	\$ 153,684.82	\$ 207,961.60	\$ 283,867.13	\$ 347,540.22

Fuente: El autor

Elaboración: El autor

10.6.2 PUNTO DE EQUILIBRIO EN CANTIDADES

Dado que A&J Tributarios ofrece dos tipos de servicios, es importante partir del supuesto de que se prevé asistir la mitad de clientes pequeñas empresas con relación a los clientes microempresas. En otras palabras, para el análisis del punto de equilibrio se parte del supuesto que el número de clientes pequeñas empresas será el 50% del número de

clientes microempresas. La razón es simple, existen muchas más personas naturales no obligadas a llevar contabilidad que compañías y personas naturales obligadas a llevar contabilidad.

Cabe resaltar, que para el análisis del punto de equilibrio no se han tomado en cuenta los ingresos derivados de las tasas de inscripciones únicas.

SUPUESTOS	
P1	= PRECIO SERVICIO CONTABILIDAD MICROEMPRESAS
P2	= PRECIO SERVICIO CONTABILIDAD PEQUEÑA EMPRESA
Q1	= CANTIDAD DE CLIENTES MICROEMPRESAS
Q2	= CANTIDAD DE CLIENTES PEQUEÑAS EMPRESAS
Q2	= 0.50Q1

ECUACIÓN PUNTO DE EQUILIBRIO	
UTILIDAD	= INGRESOS - COSTOS
0	= INGRESOS - COSTOS
INGRESOS	= COSTOS
$P1*Q1 + P2*Q2$	= COSTOS FIJOS + COSTOS VARIABLES
$P1*Q1 + P2*0.50Q1$	= COSTOS FIJOS

Si se resuelve la ecuación del punto de equilibrio para cada uno de los años, esta nos arrojará el número anual de asistencias requeridas por cada tipo de servicio para generar ingresos que igualen los costos. Sin embargo, hay que precisar que el modelo de negocios de A&J Tributarios contempla asistir a una misma base de clientes de forma mensual, la cual puede incrementar con el tiempo. Por ejemplo, si se observa el cuadro No.39, en el año 1 se señalan 937 asistencias a las microempresas, esto significa que a una base de 78 clientes mensuales se los atenderá 12 veces al año.

Asimismo, en el año 2 se dice que se necesitan de 123 clientes microempresas y 61 clientes pequeñas empresas, en el mes, para igualar los ingresos con los costos.

Cuadro No. 39: Punto de equilibrio en unidades.

PUNTO DE EQUILIBRIO EN UNIDADES (CLIENTES)					
AÑO	1	2	3	4	5
NÚMERO DE ASISTENCIAS MICROEMPRESAS (ANUAL)	937	1475	1917	2512	2953
CLIENTES MICROEMPRESAS (MENSUAL)	78	123	160	209	246
NÚMERO DE ASISTENCIAS PEQUEÑAS EMPRESAS (ANUAL)	468	738	958	1256	1476
CLIENTES PEQUEÑAS EMPRESAS (MENSUAL)	39	61	80	105	123

Fuente: El autor

Elaboración: El autor

10.7 EVALUACIÓN FINANCIERA

En esta sección, que por cierto es la parte final del plan financiero, se utilizarán diferentes criterios para evaluar financieramente la viabilidad del proyecto.

La evaluación financiera tiene el objetivo de determinar la rentabilidad del proyecto para los inversionistas.

Los métodos a utilizar en la evaluación financiera son: Valor Actual Neto (VAN), Tasa Interna de Recuperación (TIR) y Periodo de Recuperación.

En el cuadro No.40 se detallan los valores de la inversión inicial y de los flujos netos de efectivo del proyecto, los cuales serán necesarios para calcular los indicadores financieros antes mencionados.

Cuadro No. 40: Inversión inicial y flujos de efectivo.

INVERSIÓN INICIAL	-\$ 47,831.81
--------------------------	---------------

AÑO	FLUJO NETO DE EFECTIVO
1	-\$ 29,243.36
2	\$ 5,585.61
3	\$ 57,752.30
4	\$ 84,154.24
5	\$ 148,547.27

Fuente: El autor

Elaboración: El autor

10.7.1 VALOR ACTUAL NETO

El VAN o Valor Actual Neto de una inversión es la diferencia entre el valor presente de los flujos netos de caja esperados del proyecto usando una tasa de descuento, y el monto de la inversión inicial.

La tasa de descuento o costo de capital, es precisamente el costo de los fondos requeridos para realizar la inversión en el proyecto. Es la rentabilidad mínima que esperan los inversionistas para cubrir sus expectativas.

El proyecto plantea utilizar dos fuentes de financiamiento: capital propio y préstamo bancario. Cada tipo de financiamiento representará el 50% de la inversión inicial. Dado que se tiene dos tipos de financiamiento, debe utilizarse el método de WACC (Weighted Average Cost of Capital), en otras palabras debe obtenerse el costo promedio ponderado de todas las fuentes de capital.

La ecuación es la siguiente:

$$WACC = k_e \times \frac{E}{E + D} + k_d \times (1 - t) \times \frac{D}{E + D}$$

Donde:

K_e = costo de capital propio

E = capital propio

D = deuda o préstamo bancario

K_d = costo de la deuda

t = tasa de impuesto

Primero debe obtenerse K_e . La metodología recomendada para obtener K_e es el modelo de valoración de activos financieros (CAPM), Capital Asset Pricing Model por sus siglas en inglés. La ecuación es la siguiente:

$$K_e = R_f + \beta (R_m - R_f)$$

Donde:

R_f = Tasa de rendimiento libre de riesgo

β = cantidad de riesgo con respecto al Portafolio de Mercado

$(R_m - R_f) =$ Prima de riesgo del mercado

Sin embargo, dado que en el país no existen los datos estadísticos necesarios para calcular la prima de riesgo del mercado y el coeficiente beta (β), se utilizará el costo de oportunidad de los inversionistas de invertir el dinero en otros negocios.

Costo de oportunidad de los inversionistas = $K_e = 18\%$

Ahora se procede a calcular el costo de la deuda después de impuestos:

Costo de la deuda después de impuestos = $K_d \times (1 - t)$
 $= 15\% \times (1 - 22\%) = 11.70\%$

Dado que el costo de la deuda es un gasto financiero deducible de impuestos, se debe descontarle el pago de impuestos. Por esta razón es que se calculó el costo de la deuda después de impuestos.

Ahora ya que se tiene los valores de K_e y K_d , puede calcularse el costo promedio ponderado de capital:

$$WACC = (18\% \times 50\%) + (11.70\% \times 50\%)$$

$$WACC = 14.85\%$$

La tasa mínima aceptable de rendimiento para los inversionistas es de 14.85%.

$$VAN = \frac{FF1}{(1 + K)^1} + \frac{FF2}{(1 + K)^2} + \frac{FF3}{(1 + K)^3} + \frac{FF4}{(1 + K)^4} + \frac{FF5}{(1 + K)^5} - I_0$$

Donde:

FF= Flujo neto de efectivo de cada periodo

K= Tasa de descuento o costo de capital = WACC

I₀= Inversión inicial

$$\mathbf{VAN = USD 91,767.69}$$

Antes de evaluar el VAN se deben tener presente los siguientes criterios de decisión:

- $VAN > 0$. La inversión produciría ganancias. El proyecto puede aceptarse.
- $VAN < 0$. La inversión produciría pérdidas. El proyecto debe rechazarse.

- VAN = 0. La inversión no produciría ni pérdidas ni ganancias. El proyecto no genera valor monetario. La decisión debería basarse en otros criterios no monetarios.

Puesto que el VAN es ampliamente mayor a cero se recomienda ejecutar el proyecto.

10.7.2 TASA INTERNA DE RETORNO

Se denomina Tasa Interna de Rentabilidad (TIR) a la tasa de descuento que hace que el Valor Actual Neto (VAN) de una inversión sea igual a cero. En otras palabras, es la tasa de rentabilidad de una inversión.

Cuando se utiliza la TIR para tomar decisiones de aceptación y rechazo de un proyecto, los criterios de decisión son los siguientes:

- Si la TIR es mayor que el costo de capital, se acepta el proyecto.
- Si la TIR es menos que el costo de capital, se rechaza el proyecto.

Para calcular la TIR utilizaremos la siguiente ecuación:

$$0 = \frac{FF1}{(1 + TIR)^1} + \frac{FF2}{(1 + TIR)^2} + \frac{FF3}{(1 + TIR)^3} + \frac{FF4}{(1 + TIR)^4} + \frac{FF5}{(1 + TIR)^5} - I_0$$

Luego de sustituir los valores en la ecuación obtenemos que:

$$\mathbf{TIR = 42.53\%}$$

La tasa interna de retorno del proyecto es de 42.53%. En otras palabras es la tasa con la cual el VAN se hace cero.

Dado que:

$$TIR > \text{COSTO DE CAPITAL}$$

$$TIR > K$$

$$\mathbf{42.53\% > 14.85\%}$$

Se recomienda aceptar el proyecto.

10.7.3 PERIODO DE RECUPERACIÓN

Es importante resaltar que este indicador es un instrumento financiero que al igual que el Valor Presente Neto y la Tasa Interna de Retorno, permite optimizar el proceso de toma de decisiones.

El periodo de recuperación permite determinar cuánto tiempo tardarán los inversionistas en recuperar la inversión inicial mediante los flujos de caja.

El periodo de recuperación debe calcularse en años, meses y días mediante la siguiente fórmula:

$$PR = a + \frac{(b - c)}{d}$$

Donde:

a = Año inmediato anterior en que se recupera la inversión.
 b = Inversión Inicial
 c = Flujo de Efectivo Acumulado del año inmediato anterior en el que se recupera la inversión.
 d = Flujo de efectivo del año en el que se recupera la inversión.

$$PR = 3 + \frac{(47,831.81 - 34,094.55)}{84,154.24}$$

$$PR = 3.16 \text{ Años}$$

$$0.1632 * 12 = 1.9588 \text{ Meses}$$

$$0.9588 * 30 = 28.7660 \text{ Días}$$

El periodo de recuperación del proyecto es de **3 Años, 1 Mes y 29 Días**. Se considera que es un periodo de recuperación aceptable, partiendo de la premisa que este es un proyecto que ha sido planificado y desarrollado bajo el concepto de economías de escala, consecuentemente su viabilidad está sujeta al mediano plazo.

A continuación se presenta un resumen de los indicadores obtenidos para la evaluación financiera del proyecto.

Cuadro No. 41: Indicadores Financieros

INDICADORES FINANCIEROS	
K=	14.85%
VAN=	\$91,767.69
TIR=	42.53%
PR=	3 AÑOS, 1 MES Y 29 DÍAS

Fuente: El autor

Elaboración: El autor

CONCLUSIONES

1. A&J Tributarios es una empresa de servicios en contabilidad y tributación que tiene como mercado objetivo a las micro y pequeñas empresas (MYPES). Los servicios consisten básicamente en elaborar las declaraciones y llevar la contabilidad de sus clientes.
2. Según el Censo Nacional Económico 2010 realizado por el INEC, en Guayaquil existen aproximadamente 42,653 microempresas y 3,250 pequeñas empresas. La demanda potencial de este nicho de mercado es muy alta.
3. Existe una clara oportunidad de innovar y revolucionar el mercado. Aun no existe una compañía que preste servicios contables-tributarios dirigidos a las MYPES y que opere bajo los conceptos de economías de escala. La oferta de servicios en contabilidad y tributación está compuesta por profesionales CPA y no profesionales, independientes que operan bajo referencias. Por lo general cada contador no tiene más de una oficina. Su personal y capacidad instalada limitan su volumen de clientes.
4. A&J Tributarios ofrecerá dos tipos de servicio: Contabilidad para Microempresas y Contabilidad para Pequeñas Empresas. Luego de realizada la investigación de mercado se determinaron los siguientes precios mensuales: USD 25 y USD 150 respectivamente. Son precios competitivos que permitirán captar participación de mercado.
5. De la investigación de mercado, entre las principales conclusiones, se obtuvo que el 24% de los encuestados manifestó que la persona que les ayuda a gestionar sus obligaciones tributarias no es profesional. Pudo observarse que esto ocurre mayormente con las personas no obligadas a llevar contabilidad. El 34% de los encuestados catalogó como Regular (calidad) a los servicios contables-tributarios que recibe. El 41% de los encuestados afirmó haber conocido a la empresa o persona que le presta servicios contables-tributarios, a través de un amigo o familiar. La cantidad de personas naturales no obligadas a llevar contabilidad (79) que paga entre 10 a 19 dólares mensuales es levemente superior al total de personas (69) que paga entre 20 a 30 dólares. Mientras que las personas naturales obligadas a llevar contabilidad y las sociedades pagan precios muy variables. Se ha observado que todo depende del servicio que reciben. Puesto se diferencian dos servicios: a) simplemente elaborar declaraciones de impuestos o b) llevar contabilidad además de declarar impuestos.
6. El proyecto concibe como factor decisivo de éxito a la ubicación de los establecimientos, es por esta razón que la oficina matriz se ubicará en la planta baja del edificio World Trade Center, lugar donde se encuentra la agencia principal del SRI de la ciudad y donde también

se concentran muchas empresas que prestan servicios en contabilidad y tributación. Los puntos de venta adoptarán la forma de islas y estarán ubicadas en sitios transitados dentro de centros comerciales. Su objetivo principal es captar clientes.

7. Entre las principales dificultades que podría enfrentar el proyecto están: la limitada disponibilidad de espacios dentro de centros comerciales y locales en la planta baja del WTC, la existencia de competidores no profesionales quienes realizan declaraciones de impuestos a precios bajos, la preferencia de los clientes hacia los contadores amigos o referidos por amigos y familiares, y la no predisposición de los clientes para acercarse a los puntos de venta de A&J Tributarios a entregar sus documentos.
8. Las utilidades del proyecto aumentan año tras año. Esto se debe principalmente a tres factores: se abre un punto de venta por año, todos los costos son fijos, no existen costos variables y solo en enero del primer año se empieza con cero clientes; en enero del segundo año se arranca con una base de clientes formada hasta diciembre del año anterior, y así sucesivamente.
9. Cada año se estima conseguir alrededor de 84 clientes microempresas y 42 clientes pequeñas empresas nuevos. A diciembre del quinto año de operaciones se espera tener 624 clientes, lo cual apenas representa el 1.36% del mercado objetivo. El plan financiero ha sido desarrollado bajo un escenario conservador.
10. Dado que se cuenta con dos tipos de financiamiento, para obtener la tasa de descuento se utilizó el costo promedio ponderado de capital. La tasa de descuento resultante fue de 14.85%. Utilizando dicha tasa se obtuvo un **VAN de USD 91,767.69**. Puesto que el VAN es ampliamente mayor a cero se recomienda ejecutar el proyecto.
11. La tasa interna de retorno **TIR** con la que el VAN se iguala a cero es de **42.53%**. Dado que la TIR es considerablemente superior a la tasa mínima requerida por los inversionistas, es decir $42.53\% > 14.85\%$, se recomienda ejecutar el proyecto.
12. El **periodo de recuperación** del proyecto es de **3 Años, 1 Mes y 29 Días**. Se considera que es un periodo de recuperación aceptable, partiendo de la premisa que este es un proyecto que ha sido planificado y desarrollado bajo el concepto de economías de escala, consecuentemente su viabilidad está sujeta al mediano plazo.
13. En conclusión, se considera que A&J Tributarios es un proyecto que presenta en la parte operativa un grado medio de dificultad y que en la parte financiera pese haber sido desarrollado bajo un escenario conservador presenta muy buenos indicadores financieros.

RECOMENDACIONES

1. Si bien es cierto, la ubicación de los puntos de venta es considerada como una estrategia clave, hay que reconocer que existe un grado medio-alto de dificultad para encontrar disponibilidad de los espacios. Sin embargo, hay que tener en cuenta que entre la apertura de un punto de venta y otro existe un año de tiempo, el cual será el plazo para encontrar espacios disponibles. Por eso una de las principales recomendaciones al proyecto será permanecer en la constante búsqueda de espacios disponibles en los centros comerciales.
2. La campaña de marketing de A&J Tributarios debe enfocarse en la calidad del servicio. Se debe informar a los clientes potenciales que la declaración de impuestos es un asunto serio que no puede dejarse en mano de personas no profesionales.
3. Es fundamental que A&J Tributarios proyecte confianza en sus clientes potenciales, por ello se deberá desarrollar un acuerdo de confidencialidad, el cual debe ser firmado junto con el contrato de la prestación de servicios.
4. La información contable-financiera de los clientes debe ser protegida en todo momento. Se recomienda que la administración periódicamente realice gestiones de control y seguimiento al personal laboral.
5. Las modificaciones en la normativa tributaria; creación de nuevos impuestos, cambio de tasas impositivas, aparición de nuevos procedimientos, entre otras, deben ser vistas como oportunidades. Por esta razón se recomienda la capacitación permanente del personal. Se supone que los cambios en la legislación tributaria ocasionará reformas en la parte técnica de los procedimientos, formas de cálculo, llenados de formularios, etc., que desfavorecerá principalmente a los ofertantes no profesionales.
6. El modelo de negocios de A&J Tributarios consiste en que el cliente se acerque a los puntos de venta a dejar sus documentos. Sin embargo, existe la posibilidad de que los clientes prefieran que sus documentos sean recogidos en sus establecimientos. Por ello se recomienda ofrecer el servicio adicional de retiro de documentos en el establecimiento del cliente. Obviamente esto generaría costos adicionales que deben ser tomados en consideración en el plan financiero.
7. Ofrecer descuentos en la factura del mes siguiente a los clientes que refieran un nuevo comprador. Luego de haber realizado la investigación de mercado, queda demostrado que la manera más efectiva de conseguir clientes es bajo referencias.

8. Dado que el giro de negocios se basa en el reconocimiento de la marca, es recomendable que el proyecto sea puesto en marcha luego de haberse registrado el nombre comercial A&J Tributarios en el IEPI. Utilizar un signo distintivo no registrado implica el riesgo de que eventualmente se pierda el derecho al uso del mismo.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, Néstor & Garavito, Antonio. (1999) Competitividad. *Curso básico de economía* (segunda edición) (119-120). Santafé de Bogotá: McGRAW HILL INTERAMERICANA, S.A.
- Baca, Gabriel (2006). *Evaluación de proyectos* (Quinta edición). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Brealey, Richard & Myers, Stewart (2003) *Principios de Finanzas Corporativas* (1era Edición es español). México: McGraw-Gill.
- Carrasco, Carlos Marx. Evasión tributaria (2012). Disponible en: <http://50.116.74.148/~rtu/index.php/ecuador/nacionales/7843-se-reduce-la-evasion-tributaria-en-ecuador>
- Código Tributario. Codificado 2005.
- Córdoba Marcial. (2006). *Formulación y evaluación de proyectos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Dumrauf, Guillermo. (2010). *Finanzas Corporativas: un enfoque latinoamericano* (Segunda Edición). Buenos aires. Alfaomega.
- Esquivel, Gerardo y Parkin, Michael. (2006). Empresas. *Microeconomía: versión para Latinoamérica* (séptima edición) (44). México: Pearson educación
- Fernandez, Pablo (2008). Métodos de valoración de empresas. Barcelona: Universidad de Navarra.
- Fernandez, Saul. (2007). *Los proyectos de inversión: evaluación financiera* (Primera Edición). Costa Rica: Editorial Tecnológica de Costa Rica.
- Gaither, Norman & Frazier, Greg. (2003). *Administración de producción y operaciones* (Octava edición). México: International Thomson Editores.
- Gitman, Lawrence (2007). *Principios de Administración Financiera* (Decimoprimera edición). Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Hansen-Holm, Mario & Chavez, Luis. (2012). *NIIF para PYMES teoría y práctica*. Guayaquil: Hansen Holm & Co Cia. Ltda.
- José Luis Martín Marín, Antonio Trujillo Ponce Martín, José & Trujillo, Antonio. (2000). Manual de valoración de empresas. Barcelona: Ariel.

- Kotler, Philip (2003). *Fundamentos de Marketing* (Sexta edición). Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno del Ecuador. Codificado 2009.
- Ley Reformativa para la Equidad Tributaria del Ecuador (2007).
- Mankiw, Gregory N. (2007). Las fuerzas de mercado de la oferta y la demanda *Principios de economía (47)*. México, D.F. :Cengage Learning Editores, S.A.
- Muñoz, Ángel (2008). *Fundamentos de Contabilidad* (Segunda edición). Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Piguave, Alfredo. (2013). Pago de horas suplementarias y extraordinarias. Boletín laboral. Colegio de Contadores del Guayas.
- Rivera, Bladimir & Arteaga, Juan. (2005). Propuesta Metodológica de Valoración de Empresas aplicada a Grandes Empresas en el Ecuador. Adaptación de los Modelos Z” de Altman y Flujos de Caja Descontados. Cuenca: Universidad del Azuay.
- Robbins, Stephen & Decenzo David (2002). *Fundamentos de Administración* (Tercera edición). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Sarmiento, Rubén (2007). *Contabilidad general*. Quito: Voluntad.
- Sapag, Nassir. (2007). *Proyectos de inversión: formulación y evaluación* (Primera Edición). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Tom Copeland, Tim Koller, Jack Murrin Copeland, T., Koller, T. & Murrin, J. (2004). *Valoración: Medición y Gestión Del Valor* (1era Edición en español). Barcelona: Deusto.

ANEXOS

Anexo No.1: Clasificación de empresas en el Ecuador

Clasificación de empresas en el Ecuador

	MIPYMES			
Tamaño	Micro	Pequeñas	Medianas	Grandes
Número de empleados	1-9	10- 49	50-199	Más de 200
Valor bruto de ventas anuales	Hasta 100.000	De 101.000 a 1'000.000	De 1' .000.000 a 5'000.000	Más de 5'000.000
Valor de activos totales	Menor a 100.000	De 101.000 hasta 750.00	De 750.000 a 4'000.000	Mayor a 4'000.000

Fuente: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (*SENPLADES*)

Elaboración: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (*SENPLADES*)

Anexo No.2: Modelo de encuesta

TRABAJO DE TITULACIÓN

Soluciones Inmediatas para sus Obligaciones Tributarias

Autor: Econ. Jobeth Chamba Granda

Fecha de la encuesta:

Nombre del Encuestador:

1) Sector:

- a) Urdesa
- b) La Alborada
- c) Kennedy
- d) Garzota
- e) Centro

2) Con relación a este establecimiento, usted es:

- a) Propietario:
- b) Administrador/Gerente:
- c) Empleado no encargado de administración:

Nota: en caso de tratar con un empleado no encargado de la administración del establecimiento, sin mayor acceso a información relativa al establecimiento, terminar aquí la encuesta.

3) Edad:

- a) 18-30
- b) 31-40
- c) 41-50
- d) 51-75

4) Género:

- a) Masculino
- b) Femenino

5) Este establecimiento pertenece a contribuyente inscrito en:

- a) RUC
- b) RISE

Nota: Si la respuesta es RISE terminar aquí la encuesta.

6) Este establecimiento pertenece a :

- a) Persona natural
- b) Persona jurídica (compañía)

Nota: Si es compañía pasar directamente a la pregunta No.8

7) Como persona natural sujeta al régimen general, está:

- a) Obligado a llevar contabilidad
- b) No obligado a llevar contabilidad

8) Cuentan con un departamento de contabilidad o contador de planta en la empresa?

- a) SI
- b) NO

Nota: Si existe departamento de contabilidad o contador de planta, terminar aquí la encuesta.

9) Actualmente cuentan con una persona o empresa que gestione sus obligaciones tributarias? Por obligaciones tributarias entiéndase declaraciones de impuestos, llevar libro de ingresos y egresos o llevar la contabilidad.

- a) SI
- b) NO

Nota: Si la respuesta es NO pasar directamente a la pregunta No.14

10) Cómo describiría a ese alguien que le ayuda a gestionar sus obligaciones tributarias:

- a) Persona no profesional
- b) Contador Público Autorizado
- c) Empresa de servicios contables tributarios
- d) Cybers-Librería WTC
- e) No sabe con certeza

11) Como catalogaría los servicios de la persona o empresa que gestiona sus obligaciones tributarias?

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno
- f) Excelente

12) Cómo contacto a la persona o empresa que actualmente le presta servicios para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias?

- a) Aviso en el periódico
- b) Publicidad en la radio
- c) Anuncio en la televisión
- d) En el punto de venta
- e) Referencia de amigo/familiar
- f) Flyer/volante
- g) Anuncio en Internet
- h) Correo electrónico
- i) Venta personal

13) En que rango de precios se encuentra su pago por este servicio?

a) 10-19	<input type="text"/>
b) 20-30	<input type="text"/>
c) 31-60	<input type="text"/>
d) 61-90	<input type="text"/>
e) 91-130	<input type="text"/>
f) 131-170	<input type="text"/>
g) 171-230	<input type="text"/>
h) 231-280	<input type="text"/>
i) 281-320	<input type="text"/>
j) 321- En adelante	<input type="text"/>

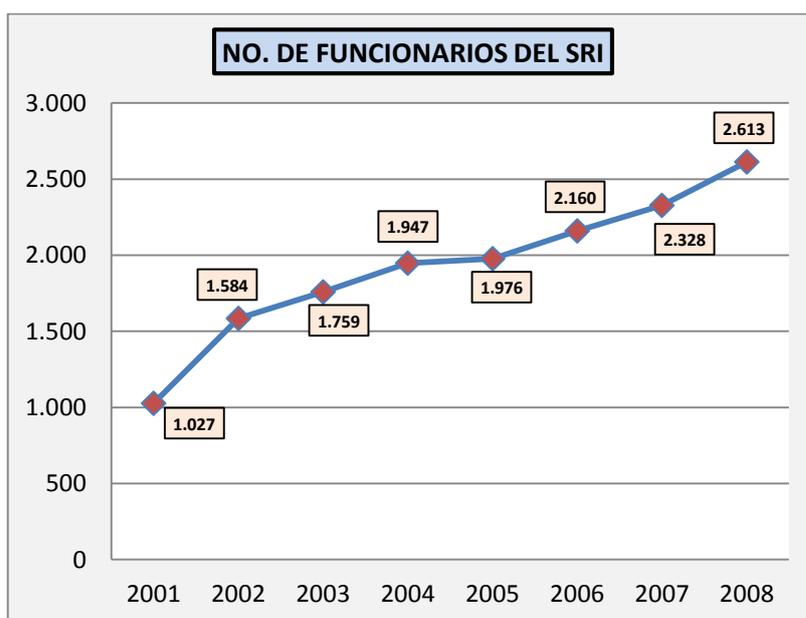
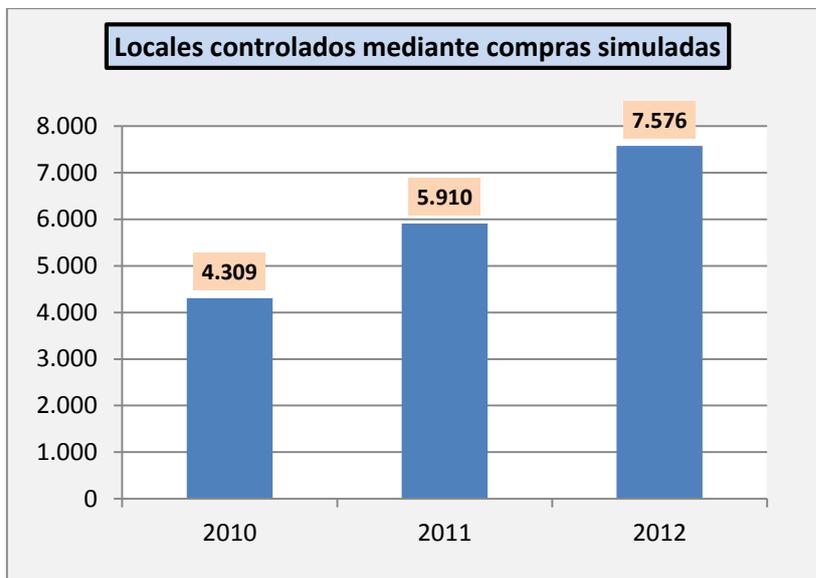
14) Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de asesoramiento contable-tributario permanente, y gestión de sus obligaciones tributarias?

a) 10-19	<input type="text"/>
b) 20-30	<input type="text"/>
c) 31-60	<input type="text"/>
d) 61-90	<input type="text"/>
e) 91-130	<input type="text"/>
f) 131-170	<input type="text"/>
g) 171-230	<input type="text"/>
h) 231-280	<input type="text"/>
i) 281-320	<input type="text"/>
j) 321- En adelante	<input type="text"/>

15) Le parecería bien que la persona o empresa que le preste servicios en contabilidad y tributación esté ubicada en los centros comerciales del norte como Policentro, Mall del Sol, San Marino y City Mall?

a) SI	<input type="text"/>
b) NO	<input type="text"/>

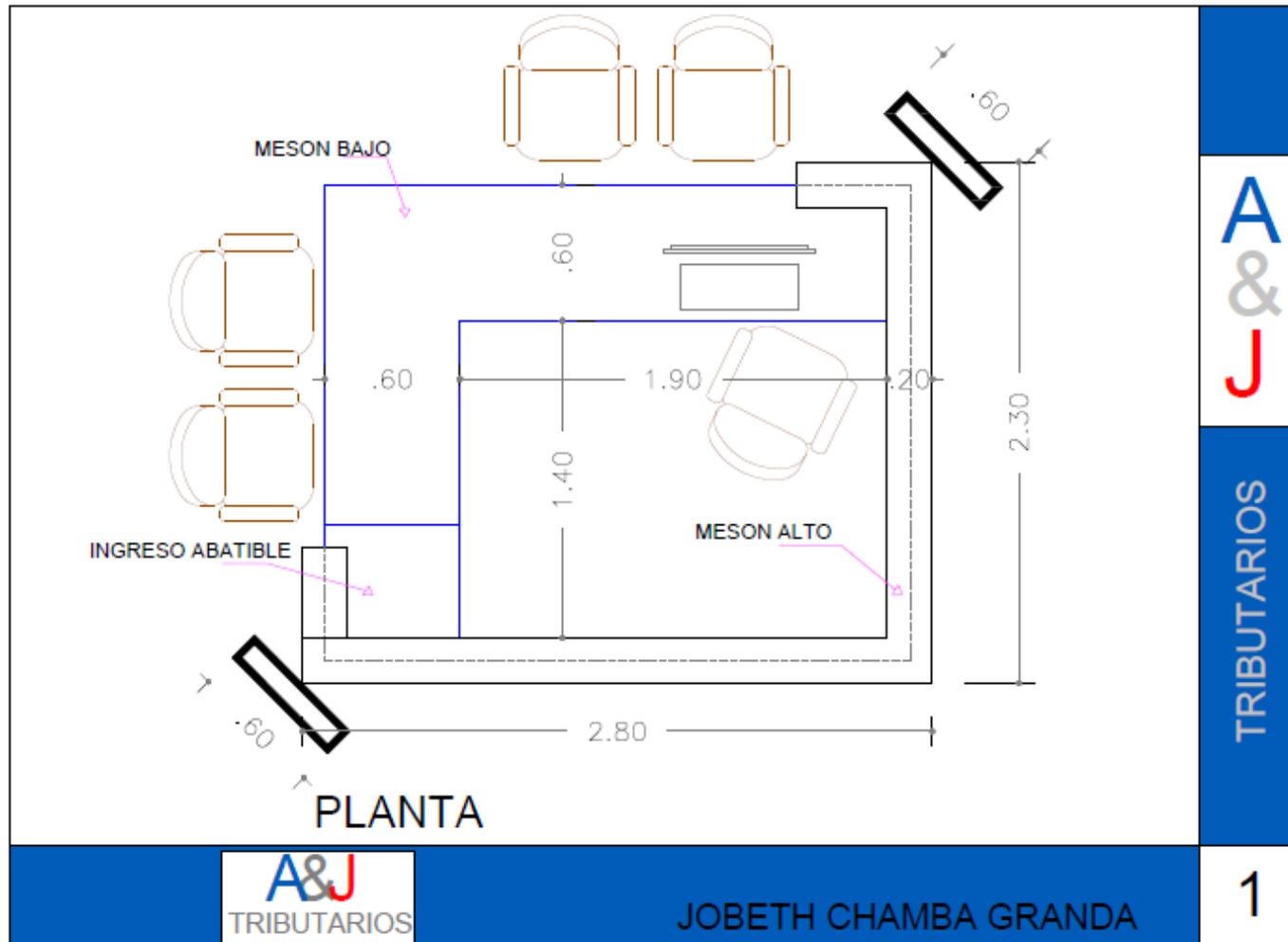
Anexo No.3: Estadísticas mayor control y regulación por parte del SRI.



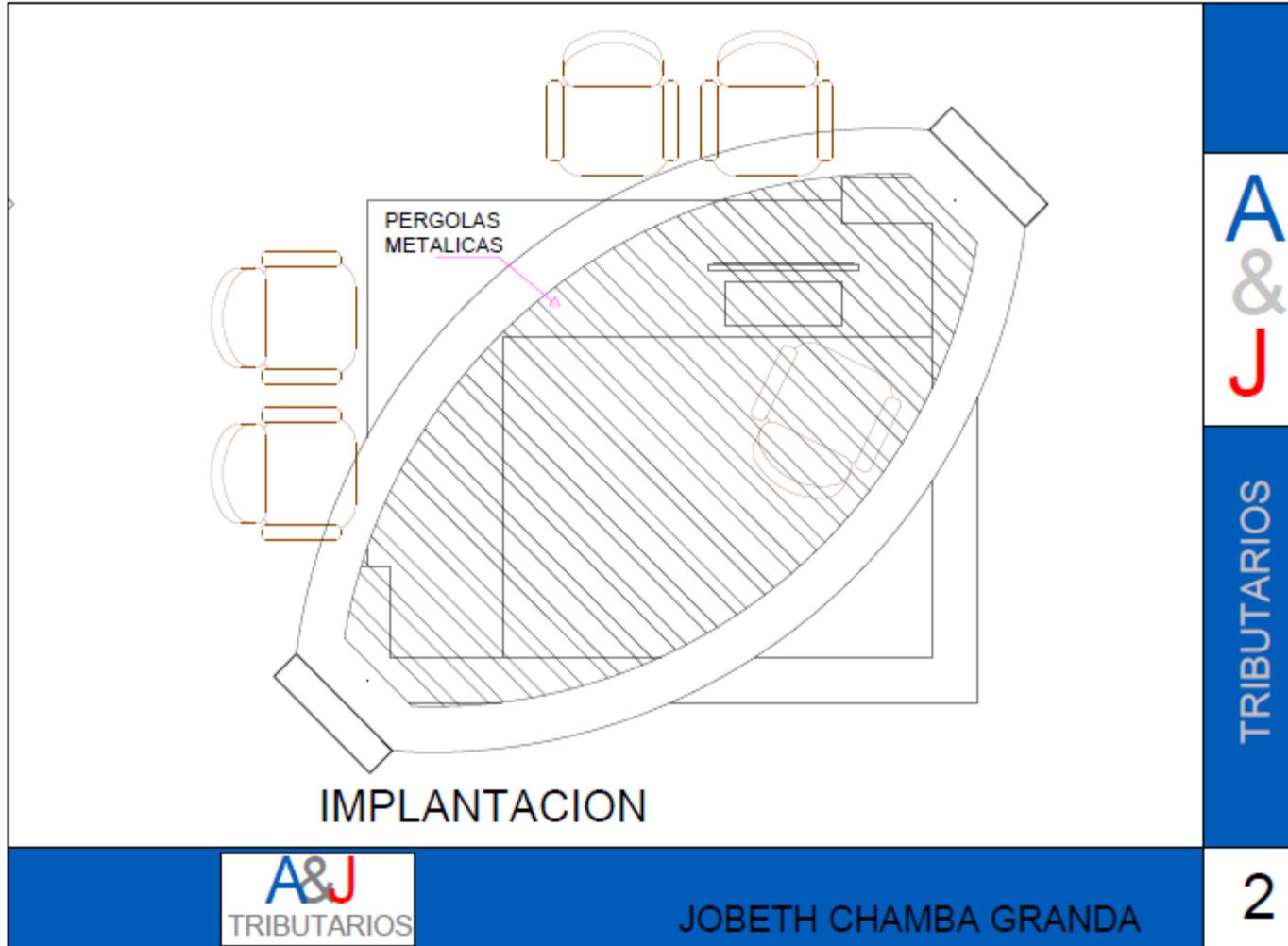
Fuente: Servicio de Rentas Internas (SRI)

Elaboración: El autor

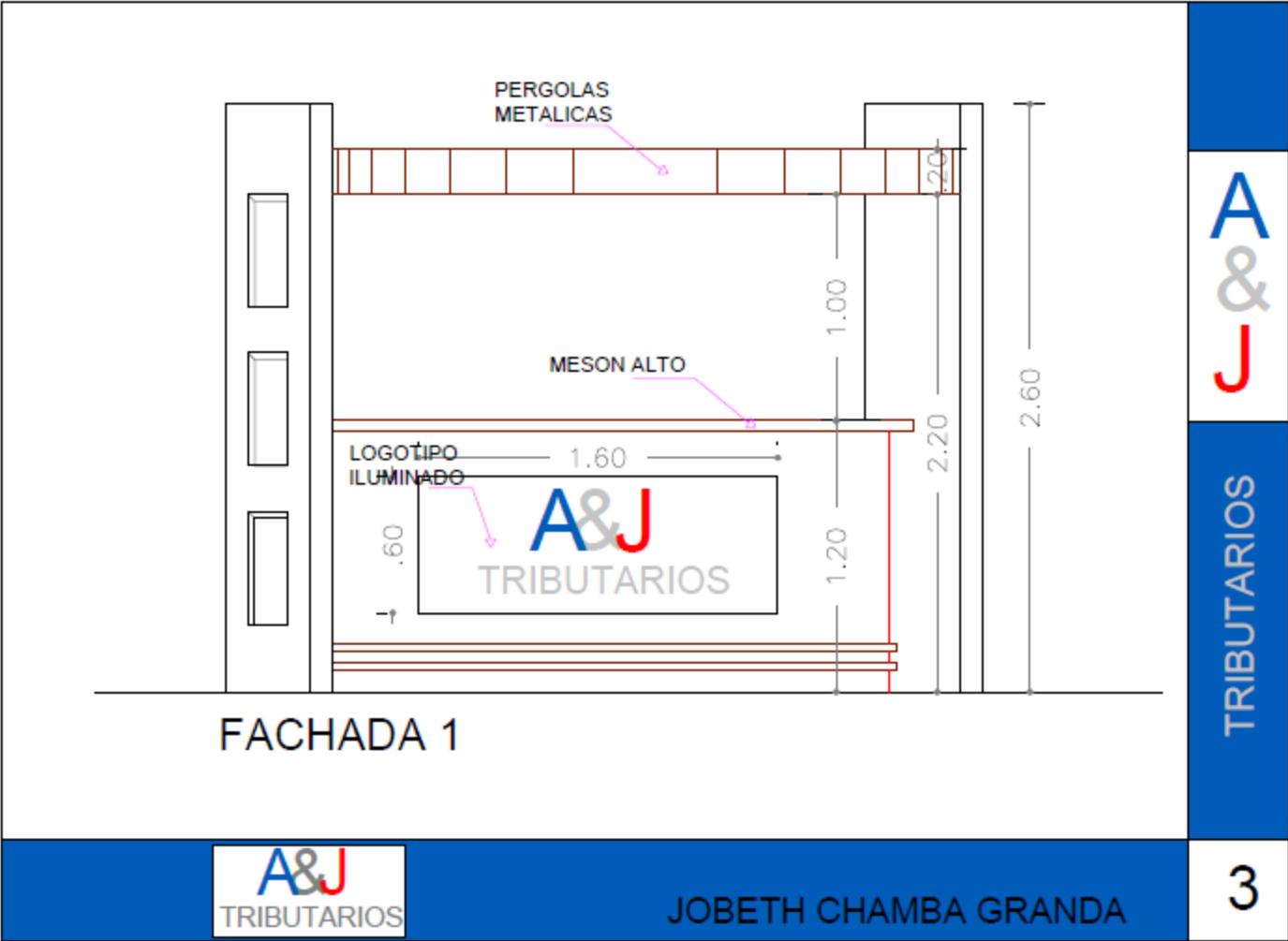
Anexo No.4: Planos arquitectónicos de las islas que se ubicarían en los centros comerciales.



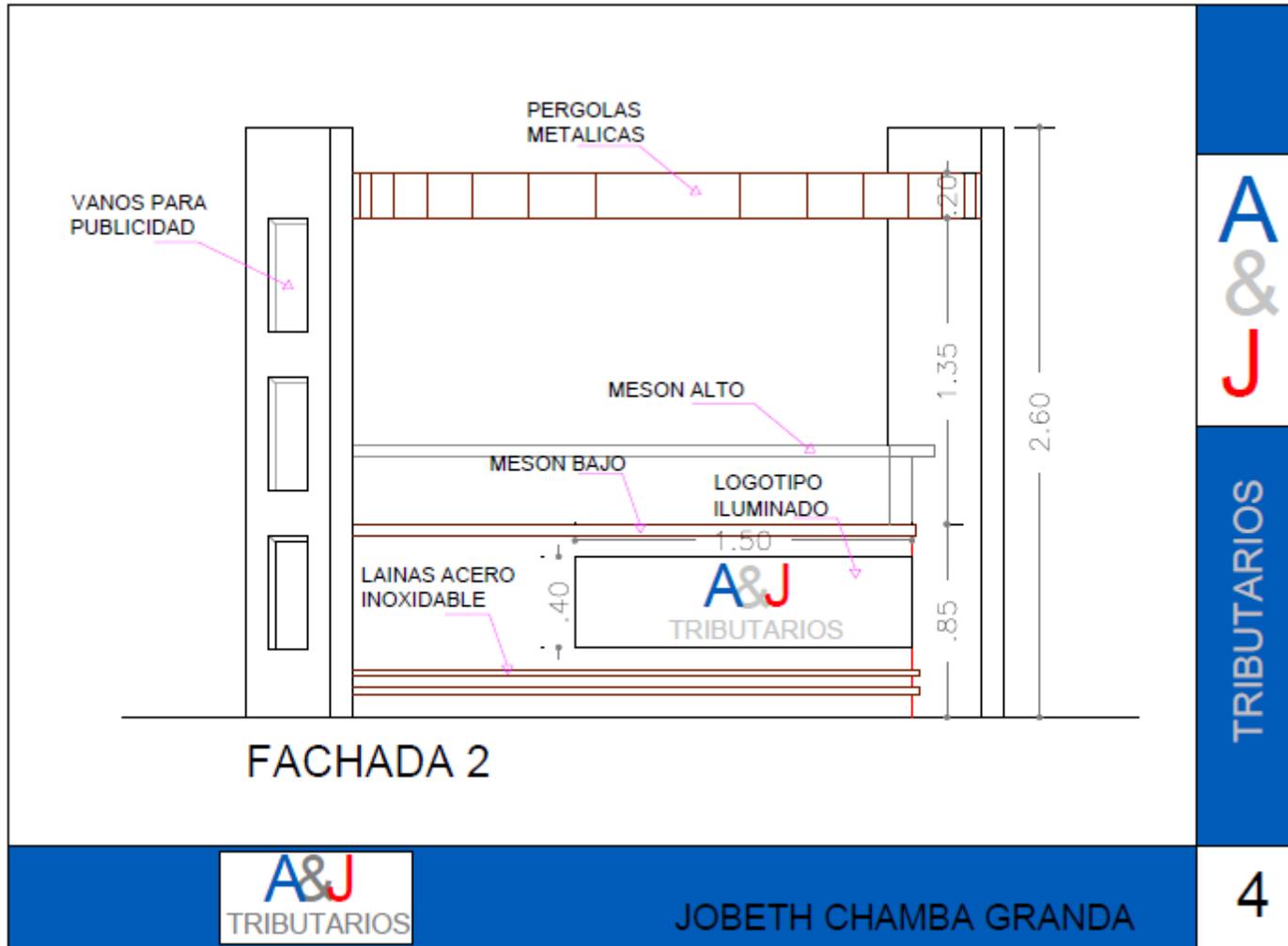
Diseño: Arq. Yuliana Granda Herrera & el autor.



Diseño: Arq. Yuliana Granda Herrera & el autor.



Diseño: Arq. Yuliana Granda Herrera & el autor.



A
&
J

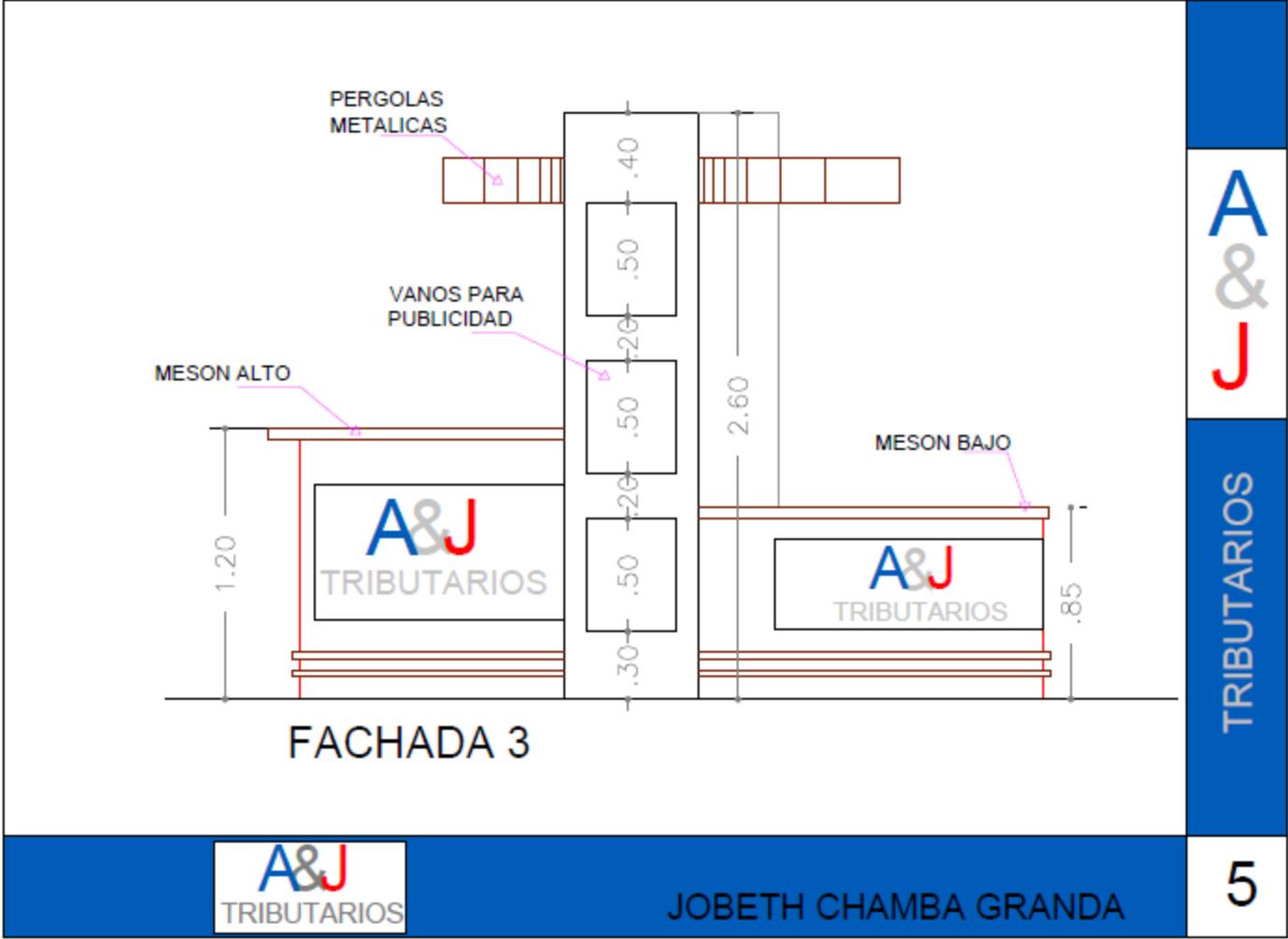
TRIBUTARIOS

4



JOBETH CHAMBA GRANDA

Diseño: Arq. Yuliana Granda Herrera & el autor.



Diseño: Arq. Yuliana Granda Herrera & el autor.