

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO**

MAESTRÍA EN TRIBUTACIÓN Y DERECHO EMPRESARIAL

TEMA: “LA APLICACIÓN DEL IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS Y SU INCIDENCIA EN EL RIESGO REPUTACIONAL EN LA EMPRESA QUICKSERVICE S.A. DE LA CIUDAD DE AMBATO”

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIA OBTENCIÓN DEL
GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN TRIBUTACIÓN Y
DERECHO EMPRESARIAL**

Autora: Dra. Gloria Beatriz Guano Vargas

Director: Dr. Mg. Mario Alberto Moreno Mejía.

Ambato – Ecuador

2013

Al Consejo de Posgrado de la UTA.

El Tribunal receptor de la defensa del trabajo de investigación con el tema: “LA APLICACIÓN DEL IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS Y SU INCIDENCIA EN EL RIESGO REPUTACIONAL EN LA EMPRESA QUICKSERVICE S.A. DE LA CIUDAD DE AMBATO”., presentado por la Dra. Gloria Beatriz Guano Vargas y conformado por: Doctor Magíster Luis Marcelo Mantilla Falcón, Doctor Magíster José Alfredo Villacís Yank, Doctor Magíster Mauricio Giovanni Arias Pérez Miembros del tribunal, Doctor Magíster Mario Alberto Moreno Mejía Director del trabajo de investigación y presidido por: Doctor Magíster Guido Tobar Vasco Presidente del Tribunal; Ingeniero Magíster Juan Garcés Chávez Director de CEPOS – UTA, una vez escuchada la defensa oral el tribunal aprueba y remite el trabajo de investigación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Dr. Mg. Guido Tobar Vasco
Presidente del Tribunal de Defensa

Ing. Mg. Juan Garcés Chávez
Director CEPOS

Dr. Mg. Mario Alberto Moreno Mejía.
Director del Trabajo de Investigación

Dr. Mg. Luis Marcelo Mantilla Falcón
Miembro del Tribunal

Dr. Mg. José Alfredo Villacís Yank
Miembro del Tribunal

Dr. Mg. Mauricio Giovanni Arias Pérez
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema: “LA APLICACIÓN DEL IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS Y SU INCIDENCIA EN EL RIESGO REPUTACIONAL DE LA EMPRESA “QUICKSERVICE S.A.” DE LA CIUDAD DE AMBATO”, nos corresponde exclusivamente a la Dra. Gloria Beatriz Guano Vargas, Autora y al Dr. Mg. Mario Alberto Moreno Mejía, Director del trabajo de investigación; y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Técnica de Ambato.

Dra. Gloria Beatriz Guano Vargas

Autora

Dr. Mg. Mario Alberto Moreno Mejía

Director

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de investigación o parte de él un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Dra. Gloria Beatriz Guano Vargas

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, mis hermanos, mis sobrinos y a todos quienes de alguna manera han compartido mis anhelos de superación, me han brindado su amor y apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato, en especial al centro de posgrado y sus apreciados docentes.

Al Dr. Mg. Mario Moreno Mejía por su don de gente, paciencia y dedicación, base fundamental para la culminación del trabajo.

A la empresa QUICKSERVICE S.A., y sus ejecutivos por la confianza brindada en la facilitación de la información.

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Aprobación del Tribunal de Grado	ii
Autoría de la Investigación	iii
Derechos de Autor	iv
Dedicatoria	IV
Agradecimiento	VI
Índice general de contenidos	Vli
Índice de cuadros	x
Índice de gráficos	xii
Resumen Ejecutivo	xiv
Abstract	XV
Introducción	1

CAPÍTULO I

1. ELPROBLEMA

1.1. Tema de Investigación	3
1.2 Planteamiento del Problema	3
1.2.1 Contextualización	3
1.2.2. Análisis Crítico	8
1.2.3. Prognosis	10

1.2.4. Formulación del problema	10
1.2.5. Preguntas directrices	11
1.2.6. Delimitación	11
1.3. Justificación	11
1.4. Objetivos	13
1.4.1. Objetivo General	13
1.4.2. Objetivos Específicos	13

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos	14
2.2. Fundamentación Filosófica	19
2.3. Fundamentación Legal	20
2.4. Categorías Fundamentales	23
2.5. Hipótesis	41
2.6. Señalamiento de variables	41

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Modalidad básica de la Investigación	42
---	----

3.2.	Nivel o tipo de Investigación	43
3.3.	Población y Muestra	43
3.4.	Operacionalización de las Variables	45
3.5.	Plan de Recolección de Información	47
3.6.	Plan de Procesamiento de la Información	49

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1.	Análisis e Interpretación de los Resultados	50
4.2.	Verificación de Hipótesis	71

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.	Conclusiones	74
5.2.	Recomendaciones	75

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

6.1.	Datos Informativos	76
6.2.	Antecedentes de la Propuesta	77

6.3.	Justificación	78
6.4.	Objetivos	80
6.5 .	Análisis de Factibilidad	80
6.6.	Fundamentación	82
6.7.	Metodología, Modelo Operativo	88
6.8.	Administración	107
6.9.	Previsión de la Evaluación	109

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 3.1.	Operacionalización de la variable independiente	45
Cuadro 3.2.	Operacionalización de la variable dependiente	46
Cuadro 3.3.	Técnica de recolección de información	48
Cuadro 4.1.	Resultados pregunta 1 encuesta clientes	51
Cuadro 4.2.	Resultados pregunta 2 encuesta clientes	52
Cuadro 4.3.	Resultados pregunta 3 encuesta clientes	53
Cuadro 4.4.	Resultados pregunta 4 encuesta clientes	54
Cuadro 4.5.	Resultados pregunta 5 encuesta clientes	55
Cuadro 4.6.	Resultados pregunta 6 encuesta clientes	56
Cuadro 4.7.	Resultados pregunta 7 encuesta clientes	57
Cuadro 4.8.	Resultados pregunta 8 encuesta clientes	58

Cuadro 4.9. Resultados pregunta 9 encuesta clientes	59
Cuadro 4.10. Resultados pregunta 10 encuesta clientes	60
Cuadro 4.11. Resultados pregunta 1 encuesta empleados y funcionarios	61
Cuadro 4.12. Resultados pregunta 2 encuesta empleados y funcionarios	62
Cuadro 4.13. Resultados pregunta 3 encuesta empleados y funcionarios	63
Cuadro 4.14. Resultados pregunta 4 encuesta empleados y funcionarios	64
Cuadro 4.15. Resultados pregunta 5 encuesta empleados y funcionarios	65
Cuadro 4.16. Resultados pregunta 6 encuesta empleados y funcionarios	66
Cuadro 4.17. Resultados pregunta 7 encuesta empleados y funcionarios	67
Cuadro 4.18. Resultados pregunta 8 encuesta empleados y funcionarios	68
Cuadro 4.19. Resultados pregunta 9 encuesta empleados y funcionarios	69
Cuadro 4.20. Resultados pregunta 10 encuesta empleados y funcionarios	70
Cuadro 4.21. Presentación de datos	72
Cuadro 4.22. Cálculos	73
Cuadro 6.1. Capacitación Prevención Lavado Activos	89
Cuadro 6.2. Capacitación Impuesto a la Salida de Divisas	90
Cuadro 6.3. Capacitación Resolución Superintendencia Compañías	91
Cuadro 6.4. Plan de seguridad	95
Cuadro 6.5. Implementación Página WEB	97
Cuadro 6.6. Presupuesto	108
Cuadro 6.7. Cuadro de Mando Integral	112

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.1. Evolución del cobro del impuesto a la salida de divisas	5
Gráfico 1.2. Arbol de problemas	8
Gráfico 2.1. Superordinación Conceptual	23
Gráfico 2.2. Subordinación Conceptual	24
Gráfico 2.3. Clasificación de los impuestos	27
Gráfico 2.4. Identificación de riesgos	35
Gráfico 4.1. Resultados pregunta 1 encuesta clientes	51
Gráfico 4.2. Resultados pregunta 2 encuesta clientes	52
Gráfico 4.3. Resultados pregunta 3 encuesta clientes	53
Gráfico 4.4. Resultados pregunta 4 encuesta clientes	54
Gráfico 4.5. Resultados pregunta 5 encuesta clientes	55
Gráfico 4.6. Resultados pregunta 6 encuesta clientes	56
Gráfico 4.7. Resultados pregunta 7 encuesta clientes	57
Gráfico 4.8. Resultados pregunta 8 encuesta clientes	58
Gráfico 4.9. Resultados pregunta 9 encuesta clientes	59
Gráfico 4.10. Resultados pregunta 10 encuesta clientes	60
Gráfico 4.11. Resultados pregunta 1 encuesta empleados y funcionarios	61
Gráfico 4.12. Resultados pregunta 2 encuesta empleados y funcionarios	62

Gráfico 4.13. Resultados pregunta 3 encuesta empleados y funcionarios	63
Gráfico 4.14. Resultados pregunta 4 encuesta empleados y funcionarios	64
Gráfico 4.15. Resultados pregunta 5 encuesta empleados y funcionarios	65
Gráfico 4.16. Resultados pregunta 6 encuesta empleados y funcionarios	66
Gráfico 4.17. Resultados pregunta 7 encuesta empleados y funcionarios	67
Gráfico 4.18. Resultados pregunta 8 encuesta empleados y funcionarios	68
Gráfico 4.19. Resultados pregunta 9 encuesta empleados y funcionarios	69
Gráfico 4.20. Resultados pregunta 10 encuesta empleados y funcionarios	70

MATERIALES DE REFERENCIA

1. Materiales de Referencia	113
2. Anexos	117

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CENTRO DE ESTUDIO DE POSGRADO

MAESTRÍA EN TRIBUTACIÓN Y DERECHO EMPRESARIAL

**LA APLICACIÓN DEL IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS Y SU
INCIDENCIA EN EL RIESGO REPUTACIONAL DE LA EMPRESA
QUICKSERVICE S. A. DE LA CIUDAD DE AMBATO.**

Autora: Dra. Gloria Beatriz Guano Vargas

Tutor: Dr. Mg. Mario Alberto Moreno Mejía

Fecha: 03 de Diciembre de 2012

RESUMEN

El propósito de este trabajo de investigación, es la generación de una alternativa de solución sobre la incidencia del Impuesto a la Salida de Divisas en el Riesgo Reputacional de la empresa QUICKSERVICE S.A., para lograr este objetivo se considera las opiniones del personal y directivos, así como también de los clientes, criterios que permitieron determinar la necesidad de capacitación continua, seguridad, mejorar la imagen corporativa, aspectos que señalarían el camino que debe seguir la empresa para tener un riesgo reputacional robustecido y consolidado que dará como resultado el posicionamiento en el mercado y garantizará una rentabilidad razonable.

Descriptores: incidencia, impuesto, riesgo, clientes, capacitación, seguridad, imagen corporativa.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
POSTGRADE STUDY CENTER
TAXATION AND BUSINESS LAW MASTERY PROGRAM

**THE APPLICATION OF TAX TO THE OUTFLOW OF CURRENCY AND
ITS IMPACT ON REPUTATIONAL RISK OF QUICKSERVICE S.A.
COMPANY IN AMBATO.**

Author: Dra. Gloria Beatriz Guano Vargas

Tutor: Dr. Mg. Mario Alberto Moreno Mejía.

Date: 03 of December of 2012

SUMMARY

The intention of this work of research, is the generation of an alternative solution on the impact of tax on foreign exchange outflow reputational risk QUICKSERVICE S.A. company. To achieve this goal it has been considered the opinions of staff and managers, and customer this criteria has allowed to determine the need for continuous training, safety and enhance the corporate image, issues that would determine the way forward for the company to have a reputational risk strengthened and consolidated, resulting in the market positioning and ensure a reasonable return.

Descriptors: impact, tax, risk, customer, training, security, corporate image.

INTRODUCCIÓN

La preocupación de los directivos de la empresa QUICKSERVICE S.A. es tener una idea cabal y concreta sobre la incidencia del Impuesto a la Salida de Divisas en el Riesgo Reputacional, para tomar decisiones que vengan a robustecer la calidad del servicio de Courier para lograr la fidelidad de los clientes actuales y potenciales.

En el análisis crítico, aspectos negativos que internamente tiene la empresa, identifica las causas y naturalmente sus efectos, la prognosis advierte las consecuencias negativas que surtirían al no dar solución al problema identificado, las preguntas directrices son interrogantes que vienen a orientar los objetivos del trabajo de investigación y su justificación.

Se identificó los antecedentes investigativos, la fundamentación filosófica basándose en el paradigma positivista, se describe conceptos de varios autores en función del problema de investigación, en las categorías fundamentales consta la división dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema, identificado como marco conceptual, la identificación de la variable independiente “impuesto a la salida de divisas” y la variable dependiente “riesgo reputacional” permiten el planteamiento de la hipótesis.

Se fijó la metodología y las técnicas que se utilizaron para recolectar información tanto del personal que labora en la empresa así como también de los clientes, la utilización de encuestas permitieron obtener información sobre la apreciación que tienen sobre el problema de investigación, que permitan comprobar la hipótesis planteada anteriormente.

Consta la demostración numérica y grafica así como el análisis e interpretación de los resultados de las encuestas. Naturalmente que la

recopilación de la información se tabuló con criterio uniforme para hacer la demostración antes mencionada.

Una vez obtenida la información se concluye exponiendo las conclusiones a las que se llega, en las que se identifican las deficiencias que traerían como consecuencia un riesgo reputacional negativo, encontrándose entre ellas: las deficiencias en las labores del personal, existencia de inseguridades y la deficiente acción tomada, tendiente a mejorar la imagen corporativa, a las mismas que para darles solución, se plantean las recomendaciones que, a la postre permitirán darles solución a cada una de ellas, facilitando de esta manera el bosquejo de la propuesta.

Se plantea la propuesta que luego de fijar los objetivos y realizar la justificación, se determina la misma, exponiendo aspectos como la capacitación permanente al personal directivo y operativo, la contratación de las seguridades de los bienes y de las personas, el diseño de una página web que mejoren la imagen corporativa y permita publicarlo alrededor del mundo, aspectos que mejorarían notablemente el riesgo reputacional

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

“La aplicación del impuesto a la salida de divisas y su incidencia en el riesgo reputacional en la empresa QUICKSERVICE S.A. de la ciudad de Ambato”.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Macro contextualización

Según, **Grupo EL Comercio C.A. (2011: Internet)**, El director del SRI, Carlos Marx Carrasco, señaló que “las razones para elevar el impuesto a la salida de divisas (ISD) del 2% al 5% es garantizar la sostenibilidad macroeconómica y la dolarización, puesto que en el último año fiscal salieron del país 26 mil millones de dólares”.

Explicó que el ISD es de carácter macroeconómico y estratégico, porque se deben buscar instrumentos de política económica, ya que el país carece de moneda nacional. Ratificó que la clase media no será afectada por los impuestos, tampoco los sectores populares.

Informó que entre febrero del 2010 y enero del presente año salieron del país unos 21 mil millones de dólares del sector privado, además de las

compras del sector público que alcanza los 5 mil millones, por las importaciones de combustibles, pago de deuda y otros, lo que significaría que habría una salida en un año de 26 mil millones de dólares.

Observándole desde el sector empresarial nacional puede ser una medida de precautelar la salida de divisas para que se reinviertan en el país, pero si se mira desde la inversión extranjera los rendimientos que esta produzca al enviar al país de origen de las compañías inversoras, significaría un costo no tan apreciado por ellos.

Según, **Diario el Universo (2012: Internet)**, el Impuesto a la Salida de Divisas (ISD) de diciembre a febrero ha logrado recaudar 130,43% más que en el mismo período del año anterior, como resultado del aumento del porcentaje de cobro del 2% al 5% desde noviembre del 2011.

Ese incremento de los ingresos para el Estado, según empresarios, ha significado alzas en los costos de producción y una continua disputa por conseguir exoneraciones para las importaciones de materias primas y bienes de capital.

Según los registros del Servicio de Rentas Internas (SRI), en los tres meses completos de la aplicación del cobro del impuesto a la salida de divisas consiguieron \$ 260,02 millones, mientras desde diciembre del 2010 hasta febrero del año siguiente se recaudaron en total \$ 112,84 millones.

Esto también ha significado un aumento en la importancia de este impuesto en el total cobrado por el SRI. En el 2011 la recaudación de enero y febrero fue de \$ 79,59 millones, representando el 6,25% del total de impuestos (\$ 1.272,06 millones). Mientras en los dos primeros meses de este año se consiguieron \$ 195,86 millones, equivalentes al 11,27% de los impuestos obtenidos (\$ 1.737,85 millones).

Evolución del cobro

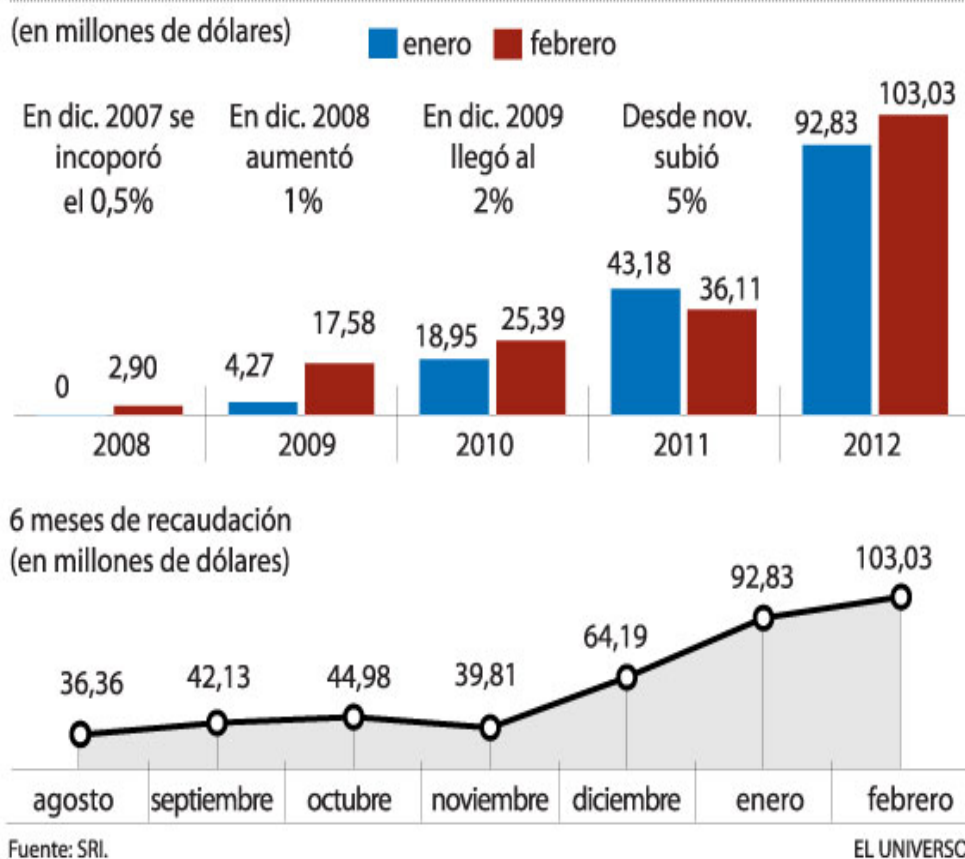


Gráfico 1.1. Evolución cobro del impuesto a la salida de divisas

Fuente: S.R.I. Diario el Universo

1.2.1.2. Contexto meso

Según, **Diario la Hora (2012: Internet)**, Lorena Freire, directora del SRI, dio a conocer los detalles de la recaudación de impuestos del primer semestre de 2012 La Regional Centro 1 del SRI está conformada por 20 cantones de las provincias de Cotopaxi, Pastaza y Tungurahua.

Con mucho optimismo y gran entusiasmo Lorena Freire, directora de la Regional Centro 1 del Servicio de Rentas Internas (SRI), dio a conocer

que la recaudación acumulada a junio de 2012 de la Regional alcanzó un total de 102 millones de dólares.

Cabe mencionar que dicho valor se obtiene del total del efectivo recaudado, menos las notas de crédito y compensaciones, además incluye lo recaudado mediante tarjetas de crédito.

Freire dio a conocer que se registró un crecimiento nominal del 25.35 por ciento respecto al mismo período del año anterior. Tungurahua creció en el 21.13 por ciento, mientras que Cotopaxi y Pastaza en el 44.40 y 25.70 por ciento, respectivamente. El aporte de la regional al total nacional recaudado fue del 1.8 por ciento, ocupando el cuarto lugar en importancia, después de las regionales Norte, Litoral y Austro.

Recaudación por impuesto

Los impuestos que más aportaron en el período analizado fueron el IVA con el 49.06 por ciento y el Impuesto a la Renta Global con el 36.81 por ciento. El 14.13 por ciento restante se encuentra distribuido en el Impuesto a los vehículos motorizados, Impuesto al fomento ambiental, Impuesto a los consumos especiales, multas tributarias fiscales; RISE. Interés por mora tributaria, Impuesto actividad minera, Otros ingresos. Tierras rurales. Impuesto a la salida de divisas y el Impuesto a los activos en el exterior.

Recaudación por sector económico

Durante su conversatorio con la prensa, Freire destacó que el comercio en la regional fue lo que más aportó a la recaudación, esto con un 38.27 por ciento, frente a la industria, y la administración pública que aportaron con 19.97 y 11.72 por ciento, respectivamente.

“Eso muestra que cada vez más las personas toman conciencia de lo importante que es cumplir con el Fisco y pagar sus impuestos”, destacó la Directora.

Pero también es importante destacar que el cantón de mayor aporte para el crecimiento es Ambato con el 69.32 por ciento del total, lo sigue Latacunga con el 14.97 por ciento.

Eso muestra que las personas natural y jurídica, así como las empresas de la regional son cumplidoras de sus deberes tributarios.

1.2.1.3. Contexto micro

La empresa QUICKSERVICE S.A., de la ciudad de Ambato, dedicada a la recepción y entrega de giros o transferencias provenientes desde y hacia el exterior, así como también al transporte y entrega de correspondencia y paquetes a nivel internacional, actividad que lo viene realizando a partir del 2.005, se ve afectada con la nueva reforma tributaria del impuesto a la salida de divisas desde noviembre del 2.011, se ha podido observar una considerable baja en el envío de giros al exterior, así como también una disminución de clientes por la aplicación de la nueva tarifa establecida del 5%, por lo que la gerencia deberá tomar acciones correctivas y de mejoras para poder cumplir con las disposiciones tributarias vigentes y minimizar un deterioro de la imagen empresarial.

El riesgo reputacional viene a ser un termómetro de las actividades que realiza la empresa debido a que cubre aspectos de organización, desempeño laboral, presencia en el mercado, seguridad, y sobre todo la confianza que exista en el servicio al cliente quien debe tener un convencimiento total de la aplicación del impuesto a la salida de divisas.

1.2.2. Análisis crítico

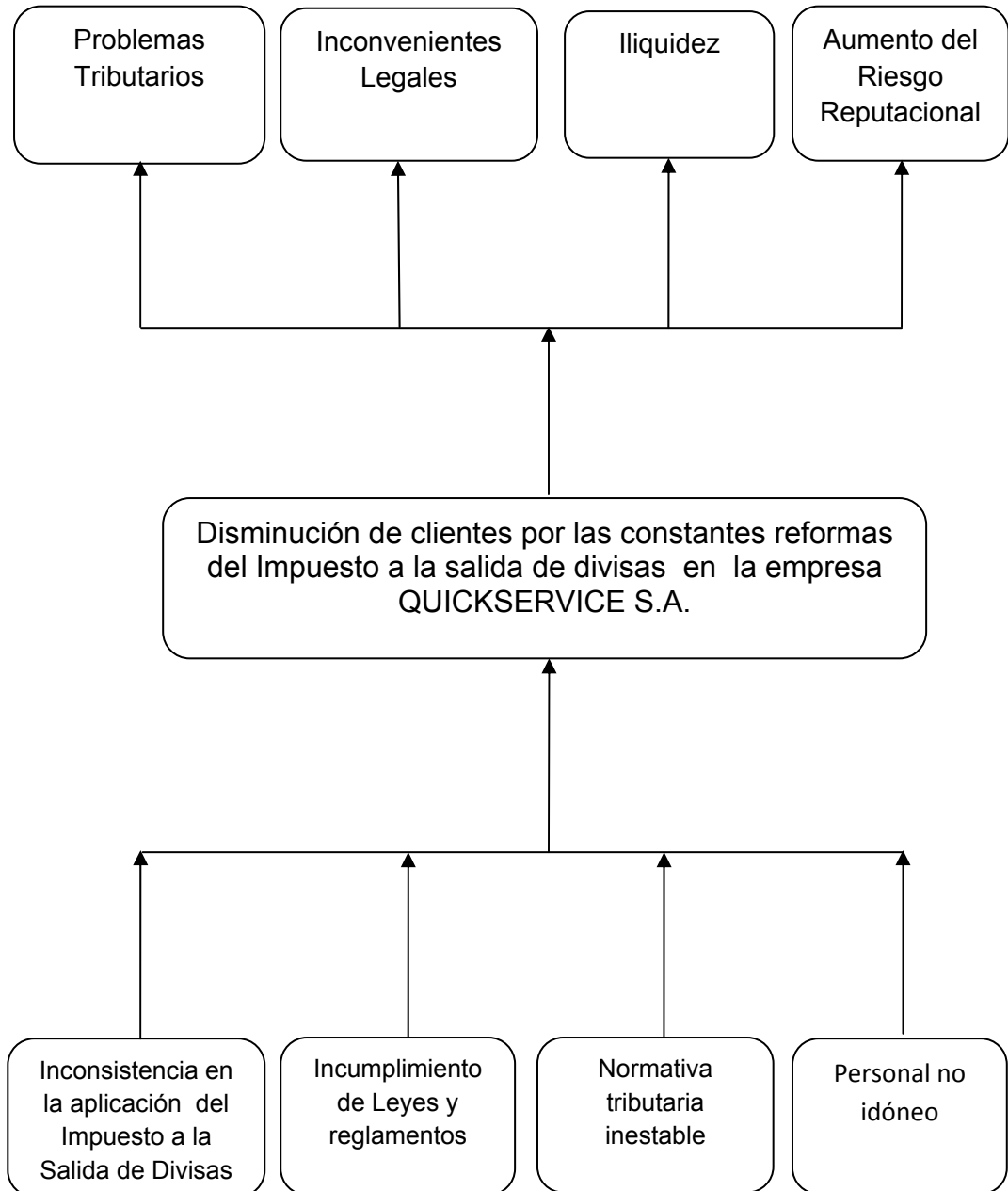


Grafico 1.2. Árbol de Problemas

Elaborado por: Gloria Guano

Relación causa - efecto

El árbol de problemas es una herramienta de la investigación que proporciona información sobre las causas que originan el riesgo reputacional en la empresa QUICKSERVICE S.A., la inconsistencia en la aplicación del impuesto a la salida de divisas y el incumplimiento de Leyes y Reglamentos se da por los constantes cambios en el normativa tributaria, en un período corto de tiempo los porcentajes del impuesto a la salida de divisas ha variado comenzando con el 0.5%, paso al 1%, luego el 2% y actualmente el 5%, la realización de las actividades operativas que está desempeñado por personal no idóneo, la gran mayoría de ellos desconocen en forma cabal y completa la normativa legal por lo que se les hace difícil dar una explicación contundente al usuario cuando lo solicita, siendo necesario implementar un plan de capacitación para superar esta deficiencia, y por último se considera la poca cultura tributaria que tienen los clientes, bueno, cabe señalar que la sociedad ha vivido siempre en un desconocimiento respecto a los impuestos que, como ciudadanos integrantes de un país tiene que cumplirlos. Hoy, que las leyes tributarias son drásticas, es necesario que todos conozcan para evitar problemas con el servicio de rentas internas.

Las causas enunciadas traerán negativamente el riesgo reputacional en el desenvolvimiento de la empresa QUICKSERVICE S.A., plasmándose en lo siguiente: problemas tributarios que ocasionarían multas y sanciones; los inconvenientes legales que tendría que enfrentar la entidad al ser objeto de cierre temporal o definitivo al no cumplir las disposiciones legales vigentes. La empresa al no tener una actividad estable y dejar de realizar sus operaciones normalmente puede ocasionar aspectos de desconfianza disminuyendo considerablemente sus clientes, llegando inclusive a tener problema de liquidez.

La idea de tener una alternativa de solución impulsó a investigar para encontrar aspectos de causa y efecto que comprometen el riesgo

reputacional cuyos efectos se observan en el deterioro de la imagen corporativa.

1.2.3. Prognosis

Las causas y efectos explicados en el análisis crítico no permiten la adopción de planes y programas que propendan al crecimiento armónico de la sociedad QUICKSERVICE S.A., impiden el posicionamiento de la compañía para lograr su permanencia en el mercado, dificultan la obtención de utilidades que mejoren la rentabilidad de las inversiones de los accionistas para atraer inversiones nuevas, no facilita el incremento de puestos de trabajo así como tampoco crea estabilidad, peor aún, pensar en asensos de orden horizontal o vertical del personal.

Al determinar cada una de las causas y efectos se ha podido establecer actividades como: programar cursos de adiestramiento y capacitación a todo nivel, directivo, ejecutivo y operativo que labora en la empresa, contratación de seguridades para precautelar bienes y personas, y encontrar el camino más apropiado para el posicionamiento en el mercado y minimizar el riesgo reputacional

De no darse solución al problema objeto del trabajo investigativo, en la empresa QUICKSERVICE S. A. siempre va a tener que afrontar situaciones difíciles en su gestión operativa y administrativa, aspectos que conllevan a obtener una baja rentabilidad y puede correr el riesgo de desaparecer del ámbito económico.

1.2.4. Formulación del problema

¿Cómo incide la aplicación del impuesto a la salida de divisas en el riesgo reputacional en la empresa “QUICKSERVICE S.A.” de la ciudad de Ambato?

1.2.5. Preguntas directrices

¿Existe inconsistencia en la aplicación del impuesto a la salida de divisas?

¿La empresa ha realizado cursos de capacitación para medir riesgo reputacional?

¿Cómo se gestiona el riesgo reputacional?

1.2.6. Delimitación

- **Campo:** Tributación
- **Área:** Contabilidad y Finanzas
- **Aspecto:** Impuesto a la salida de divisas
- **Temporal:** El proyecto de investigación corresponde a la información del ejercicio 2011, y se desarrollará del 01 de abril hasta el 31 del julio del 2012.
- **Espacial:** La investigación se realizará en la empresa QUICKSERVICE S.A. de la Provincia de Tungurahua, cantón Ambato, parroquia San Francisco, calle Juan Benigno Vela 05-13 y Lalama.

1.3. JUSTIFICACIÓN

La investigación que se realiza sobre el impuesto a la salida de divisas y el riesgo reputacional tiene una importancia relevante en los aspectos, económicos, financieros y sociales, puesto que, por una parte, genera ingresos tributarios al Estado Ecuatoriano, pero, por otra parte, la descapitalización que puede ocasionar la salida desmedida de dólares

puede traer nefastas consecuencias al país, razón por la cual es de marcado interés conocer las remesas que efectivamente salen del país ocasionando una disminución del dinero en circulación.

La investigación que se realiza está dotada de conocimientos técnicos, académicos, tanto del impuesto a la salida de divisas, como el riesgo reputacional que causa a los negocios como mala imagen, esto se ha podido observar comparando los enunciados teóricos en la vida práctica de la empresa y de los negocios.

Se entiende también que este impuesto a simple vista dificulta los envíos de dinero de clientes en pequeñas cantidades por el desconocimiento de la aplicación de la Ley y su reglamento, por lo que este trabajo permite socializar aunque en pequeña parte los acontecimientos reales sobre este aspecto.

Es obligación de todos en general citar con un tanto de relevancia el impacto que ocasiona en la sociedad el impuesto a la salida de divisas porque se ve coartada, de alguna manera, la libertad que se tiene de disponer los dineros personales e invertir en cualquier lugar del mundo, pero por otro lado el gobierno al disponer el incremento monetario recaudado por este concepto, revierte en la dotación de bienes y servicios a la comunidad. Además la protección de la dolarización obliga de cierta manera que los inversionistas utilicen su capital en una unidad productiva dentro del Estado Ecuatoriano.

El conocimiento académico adquirido en la capacitación en el cuarto nivel de educación universitaria, el asesoramiento de los profesores, y el desempeño del trabajo en este tipo de labores, han dotado de los elementos teórico- práctico suficientes para realizar con conocimiento de causa este trabajo investigativo, se suma la colaboración de los directivos de la empresa quienes gustosos han aprobado que estas actividades se concreten en un proyecto profesional.

El impacto del incremento del impuesto a la salida de divisas afectará al usuario final, pues de ninguna manera la empresa asumirá el costo, definitivamente los sectores perjudicados comprenden las personas que necesitan enviar dinero al exterior por cualquier motivo y la empresa por la disminución de clientes que ocasiona el incremento de este impuesto, el único beneficiario viene a ser el estado por que se cree cumplirá su objetivo de procurar el bien colectivo a costa del dinero recaudado proveniente de los impuestos, situación trascendental en la vida de las personas y del Estado Ecuatoriano.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Determinar la incidencia del impuesto a la salida de divisas en el riesgo reputacional en la empresa “QUICKSERVICE S.A.” de la ciudad de Ambato.

1.4.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la aplicación del impuesto a la salida de divisas en la empresa QUICKSERVICE S. A. de la ciudad de Ambato.
- Analizar el riesgo reputacional en la empresa QUICKSERVICE S. A. de la ciudad de Ambato.
- Proponer un modelo de gestión de riesgo reputacional en la empresa QUICKSERVICE S. A. de la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Según, **El Buro de análisis informativo (31-10-2011: Internet)**, Cesar Robalino presidente de la Asociación de Bancos del Ecuador manifiesta que el ISD fue creado en 2008 con una tarifa de 0.5% bajo la premisa de detener la salida de capitales del país. Al año siguiente se incrementó en 1% y posteriormente pasó al 2%. Pero no cumplió con su función, según datos del Servicio de Rentas Internas (SRI), de enero a septiembre de 2010 se recaudó \$ 265,8 millones, y durante el mismo período de 2011 la cifra se ubicó en \$ 340,1 millones. “El objetivo principal de este proyecto de ley, enviado por el gobierno nacional, es sencillamente procurar más recursos para financiar la expansión del gasto público”.

Jorge Ayala, profesor de tributación de Espae-Espol y gerente general de transfer Prisión Advisors (TPA).indicó que la finalidad del impuesto a la salida de divisas era disminuir los ‘capitales golondrinas’ (que ingresan por lapsos cortos de tiempo), pero con una tasa mínima que generaría rentabilidad por la continuidad en el envío e ingreso de dinero. El analista afirmó ser el creador de este impuesto, con la idea original, que después fue cambiada por el Gobierno. “Se dio cuenta que este impuesto es de fácil recaudación y es políticamente muy bien puesto porque la gente no se da cuenta que con él va a pagar más de todo. Como el pueblo no lo siente, políticamente es más viable, al final, termina pagándolo el pueblo porque se encarece todo”.

La asambleísta Viviana Bonilla (PAÍS), quien es miembro de la Comisión de lo Económico y Tributario, aseguró que el impuesto a la salida de divisas está dirigido a quienes envían y dejan grandes cantidades de dinero en el exterior. “¿Eventualmente, qué es lo que va a pasar? Las empresas van a preferir mantener el dinero en el país y no pagar el impuesto del 2% al 5%”, también insistió en que este tributo no está enfocado específicamente a la recaudación, sino más bien a mantener el dinero en el país.

Para el ex ministro de Economía, Mauricio Pozo, el incremento del impuesto a la salida de divisas afecta incluso al principio de libre flujo de capitales de una economía, pues al no tener moneda propia, estos provienen de afuera. Insistió en que “Es un contrasentido absoluto, no tiene fundamento técnico alguno y los capitales van a seguir saliendo igual si ponen el 5%, el 7%, el 1% o el 10% (de impuestos). Los capitales se quedan cuando ven un ambiente de tranquilidad, de certeza, de certidumbre, de reglas claras y con nueve reformas tributarias en menos de 5 años, lo que menos se tiene es eso”.

Según, **El Universo (07-11-2011: Internet)**. Ecuador: anuncio de impuesto a la salida de divisas provocó caída de la inversión en tres años, *revista América económica*, los anuncios sobre la creación y aumento del Impuesto a la Salida de Divisas (ISD) generaron entre el 2007 y el 2009 caídas en la Inversión Extranjera Directa (IED), según analistas, basados en datos del Banco Central del Ecuador.

Ahora se plantea un nuevo incremento, del 2% al 5% en el proyecto de Ley de Fomento Ambiental y Optimización de los Ingresos del Estado, que se encuentra en la Asamblea.

La explicación a esa caída, señalan, es que los empresarios buscan adelantar sus pagos en el extranjero para no tener que cancelar el nuevo costo de forma inmediata, lo que ocasiona que los egresos superen a los ingresos de dinero en el país.

Cuando se creó el tributo, se gravó con 0,5% la salida de capital. La IED del último trimestre del 2007 cayó a US\$286 millones, pues el ingreso de dinero al país fue de US\$643,9 millones y la salida de US\$923 millones.

Según Alberto Acosta Burneo, editor de la publicación económica Análisis Semanal, “la gente funciona con expectativas y como se asusta podría enviar su dinero por adelantado (para hacer pagos)”. Además menciona que las salidas de divisas no solo se darían antes del 2012, sino todo el año para así anticiparse a otra posible alza.

Blasco Peñaherrera Solah, presidente de la Cámara de Comercio de Quito, cree que las especulaciones ante la probable aprobación de este impuesto “generarán movimientos inmediatos” y esto no solo incluye la salida rápida de capitales, sino el temor a colocar inversión nueva en Ecuador.

También podría ocasionar un pico en la importación los últimos meses del año, según Eduardo Peña, presidente de la Cámara de Comercio de Guayaquil, quien agrega que los empresarios no esperarían a comprar con el impuesto. Sin embargo, agrega que esta motivación dependerá de la liquidez de cada empresa para adelantar los pedidos.

Bruno Leone, presidente alterno de la Cámara de Industrias de Guayaquil, explica que la salida anticipada de capitales podría ser la política de algunas empresas grandes que tengan en sus cuentas disponibilidad de dinero para amortizar sus deudas internacionales.

Sin embargo, para el empresario, el mayor impacto de la medida sería alejar aún más la inversión extranjera que no solo significa capitales para nuevos negocios, sino repatriación de valores o créditos obtenidos desde el exterior para financiar a empresas locales.

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal), en el 2010, Ecuador estuvo a la cola de la inversión extranjera captada por 10 países sudamericanos. El año anterior logró recaudar \$ 164,1 millones, \$ 155 millones menos que en el 2009.

La exministra coordinadora de la Producción, Nathalie Cely, dijo a través de su cuenta de Twitter, que la medida “no afectará la inversión extranjera, pues se exoneran dividendos y repatriación de utilidades”.

El objetivo del aumento, según Carlos Marx Carrasco, director del Servicio de Rentas Internas, es evitar la salida de divisas y una “anemia monetaria” por falta de liquidez.

Para Fausto Ortiz, exministro de Finanzas, el aumento del 2% al 5% en el impuesto no evitará que los dólares salgan del país, pero sí haría que no entren.

El incremento, dice, es a la inversa del mecanismo que utiliza Brasil para evitar que ingrese más dinero a la economía. Ellos, explica, gravan con 6% la entrada de capitales para restringir la excesiva llegada de dólares y con ello la apreciación desmesurada de su moneda, el real.

En el caso de Ecuador, según Ortiz, se quiere mantener los capitales, pero solo se consigue “pasar el mismo mensaje (que los brasileños), desalentar el ingreso de recursos”.

Según la estimaciones del Gobierno, con el alza del ISD se recaudarían US\$552 millones en el 2012, un 62,31% más que el año pasado.

US\$151,08 millones fue la inversión extranjera directa en el segundo trimestre del 2011.

10% fue la caída de la IED en el II trimestre frente al primero.

Según, **Vizcaíno González (03-2010: Internet)**. *Revista Galega de Economía, Vol. 19, Núm. 1, junio, 2010, pp. 1-18*, en la publicación Riesgo de reputación: Revisión teórica y aproximación a sus valoración, manifiesta que el objetivo de este trabajo es realizar una revisión del concepto, dimensión, alcance, determinantes, causas y consecuencias del riesgo de reputación, haciendo hincapié en aspectos clave y directrices para la identificación y la gestión del mismo de dicho riesgo. Se pone de relevancia que el éxito en este campo sólo puede alcanzarse a través de acciones integradoras que comprometan a la organización en su conjunto, a todos los niveles, con intensas labores de sensibilización y control para la detección temprana, tanto de acontecimientos potencialmente perjudiciales para la puesta en práctica de las acciones pertinentes encaminadas a minimizar los daños, como de eventuales oportunidades que permitan obtener una diferenciación positiva.

Además, se persigue realizar una primera aproximación a la valoración del riesgo de reputación asentada en una metodología matemática robusta, con múltiples y notables aplicaciones en el ámbito del estudio financiero, como son las ecuaciones diferenciales parciales, combinadas con destacados resultados del cálculo estocástico.

El riesgo al que se enfrenta una empresa es mucho más que un conjunto de factores medibles, ya que también incluye elementos menos cuantificables que ocasionan que su gestión deba sobrepasar un mero análisis de escenarios.

Esta realidad se hace especialmente patente en el sector financiero. Así, la primera preocupación de los bancos siempre ha sido el crédito. Sin embargo, desde hace algunos años, e incluso en situaciones en las que la atmósfera para los créditos era especialmente propicia, han dirigido sus miras hacia nuevos conceptos, tales como el riesgo de reputación y el

riesgo operacional, buscando una mejor gestión y haciendo prioritarias cuestiones como la cultura corporativa y la ética.

En realidad, la exposición al riesgo se identifica como la más importante característica de una operación financiera compleja, especialmente por lo que respecta al riesgo legal y de reputación.

Por lo que respecta al riesgo de reputación, notables escándalos han afectado a empresas de reconocido prestigio internacional en los últimos tiempos. Desde los casos de Enron y WorldCom hace ya algunos años, hasta las numerosas crisis que más recientemente han aflorado en el entramado financiero internacional y que han afectado a empresas como Lehman Brothers o AIG.

2.2. Fundamentación filosófica

La presente investigación se fundamenta en el paradigma positivista, el mismo que según, **Meza C. (2009: Internet)**, el positivismo es una corriente de pensamiento cuyos inicios se suele atribuir a los planteamientos de Auguste Comte, y que no admite como válidos otros conocimientos sino los que proceden de las ciencias empíricas. Tan importante es la influencia de Comte que algunos autores hacen coincidir el inicio del positivismo con la publicación de su obra “Curso de filosofía positiva”. No obstante, otros autores sugieren que algunos de los conceptos positivistas se remontan al filósofo británico David Hume y al filósofo francés Saint-Simón.

Para Kolakowski (1988) el positivismo es un conjunto de reglamentaciones que rigen el saber humano y que tiende a reservar el nombre de “ciencia” a las operaciones observables en la evolución de las ciencias modernas de la naturaleza. Durante su historia, dice este autor, el positivismo ha dirigido en particular sus críticas contra los desarrollos metafísicos de toda clase, por tanto, contra la reflexión que no puede

fundar enteramente sus resultados sobre datos empíricos, o que formula sus juicios de modo que los datos empíricos no puedan nunca refutarlos.

De acuerdo con Dobles, Zúñiga y García (1998) la teoría de la ciencia que sostiene el positivismo se caracteriza por afirmar que el único conocimiento verdadero es aquel que es producido por la ciencia, particularmente con el empleo de su método. En consecuencia, el positivismo asume que sólo las ciencias empíricas son fuente aceptable de conocimiento.

2.3. Fundamentación legal

En el **Reglamento para la Aplicación del Impuesto a la Salida de Divisas. Segundo Suplemento R.O. 334, 14 mayo del 2008 (Decreto No. 1058) mayo 2008**. En el capítulo I Definiciones Generales. **Art. 1 - Art. 2**

Art. 1.- Divisas.- Para efectos de la aplicación de este impuesto entiéndase por divisa cualquier medio de pago, cifrado en una moneda, aceptado internacionalmente como tal.

Art. 2.- Courier.- Las empresas de Courier, para efectos de la aplicación de esta ley se dividen en dos tipos:

1. Mensajería expresa o correos rápidos: Son sociedades reguladas por la Superintendencia de Compañías, que prestan el servicio de envío o traslado de encomiendas, paquetes o sobres al exterior.

2. Courier propiamente dichos: Son sociedades reguladas por la Superintendencia de Compañías, que prestan el servicio de transferencias, traslado o envío, y recepción de divisas, paquetes, encomiendas y sobres, desde y hacia el exterior.

Correos del Ecuador forma parte de las empresas definidas en el numeral 1 del presente artículo.

Art. 9.- Momento de la retención.- (Reformado por el Art. 34 del D.E. 1364, R.O. 442-S, 8-X-2008; y, por el Art. 17 del D.E. 1561, R.O. 527, 12-II-2009).- La retención del Impuesto a la Salida de Divisas se realizará cuando se efectúe la transferencia, traslado o envío de divisas al exterior, o retiro de las mismas desde el exterior, con cargo a cuentas nacionales.

Para el caso de consumos o avances de efectivo, efectuados con tarjetas de crédito o débito, la emisora, administradora o institución financiera, realizará la retención del impuesto sobre el valor total, en la fecha del registro contable de la transacción, con cargo a la cuenta de la tarjeta habiente o cliente.

En el caso de los consumos o retiros de efectivo efectuados con tarjetas de débito, la institución financiera realizará la retención del impuesto en la fecha del registro contable de la transacción, con cargo a la cuenta de su cliente.

Cuando el agente de retención emita cheques sobre cuentas del exterior, con débito a cuentas nacionales o pago en efectivo realizado por sus clientes, la retención se realizará al momento de la emisión del cheque.

Cuando se paguen cheques al exterior, con cargo a cuentas nacionales, la retención deberá efectuarse cuando el cheque sea pagado; para el efecto la institución financiera que reciba cheques para el cobro desde el exterior deberá informar este hecho a la institución financiera en la que el girador mantenga la cuenta corriente para que esta proceda al débito del valor del cheque y del impuesto respectivo. En este caso la institución financiera, en la que el girador mantiene la cuenta corriente, se constituye en agente de retención del impuesto y por tanto es quien debe realizar la declaración y pago correspondiente; si la institución financiera, que haya recibido cheques para el cobro desde el exterior, no hubiere informado este hecho, deberá asumir el impuesto y pagarlo.

Art. 10.- Momento de la percepción.- Las empresas de courier percibirán el impuesto cuando el ordenante solicite la transferencia, traslado o envío

de divisas al exterior; dicha transacción no podrá efectuarse si el impuesto no ha sido percibido previamente.

En la **Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria en el Ecuador, Registro Oficial 223, del 30 de noviembre del 2007**. En el Capítulo I Creación del Impuesto a la Salida de Divisas, **Art. 155, Art. 161**.

Art. 155.- Creación del Impuesto a la Salida de Divisas.- Créase el impuesto a la Salida de Divisas (ISD) 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.

Art. 163.- Destino del Impuesto.- El producto de este impuesto se depositará en la cuenta del Servicio de Rentas Internas en el Banco Central de Ecuador. Una vez efectuados los respectivos registros contables, los valores correspondientes se transferirán en el plazo máximo de 24 horas a la Cuenta Corriente Única del Tesoro Nacional, para el financiamiento del Presupuesto General del Estado.

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

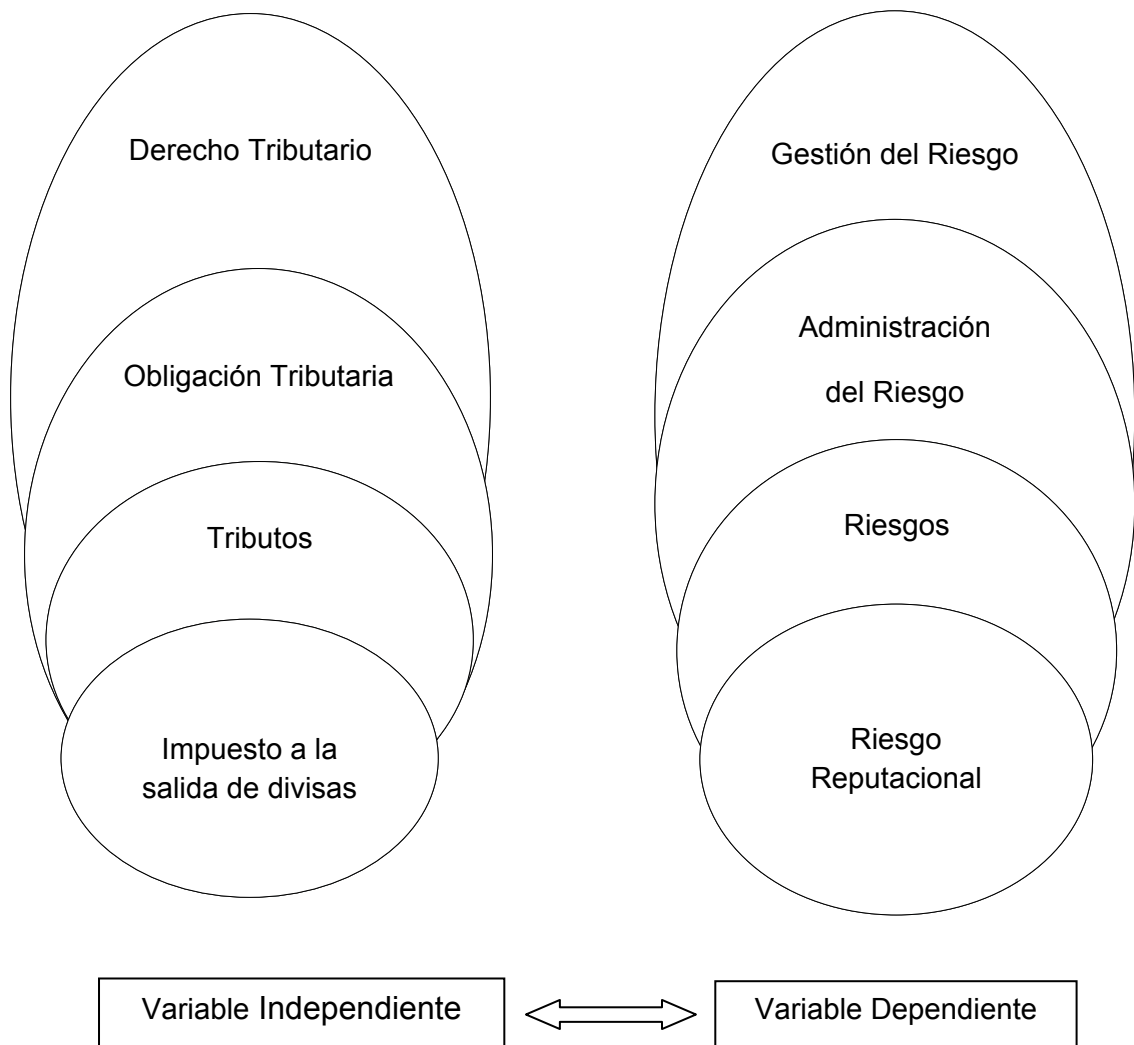


Gráfico 2.1. Superordinación Conceptual

Fuente: Investigación de campo (2012)

Elaborado por: Gloria Guano

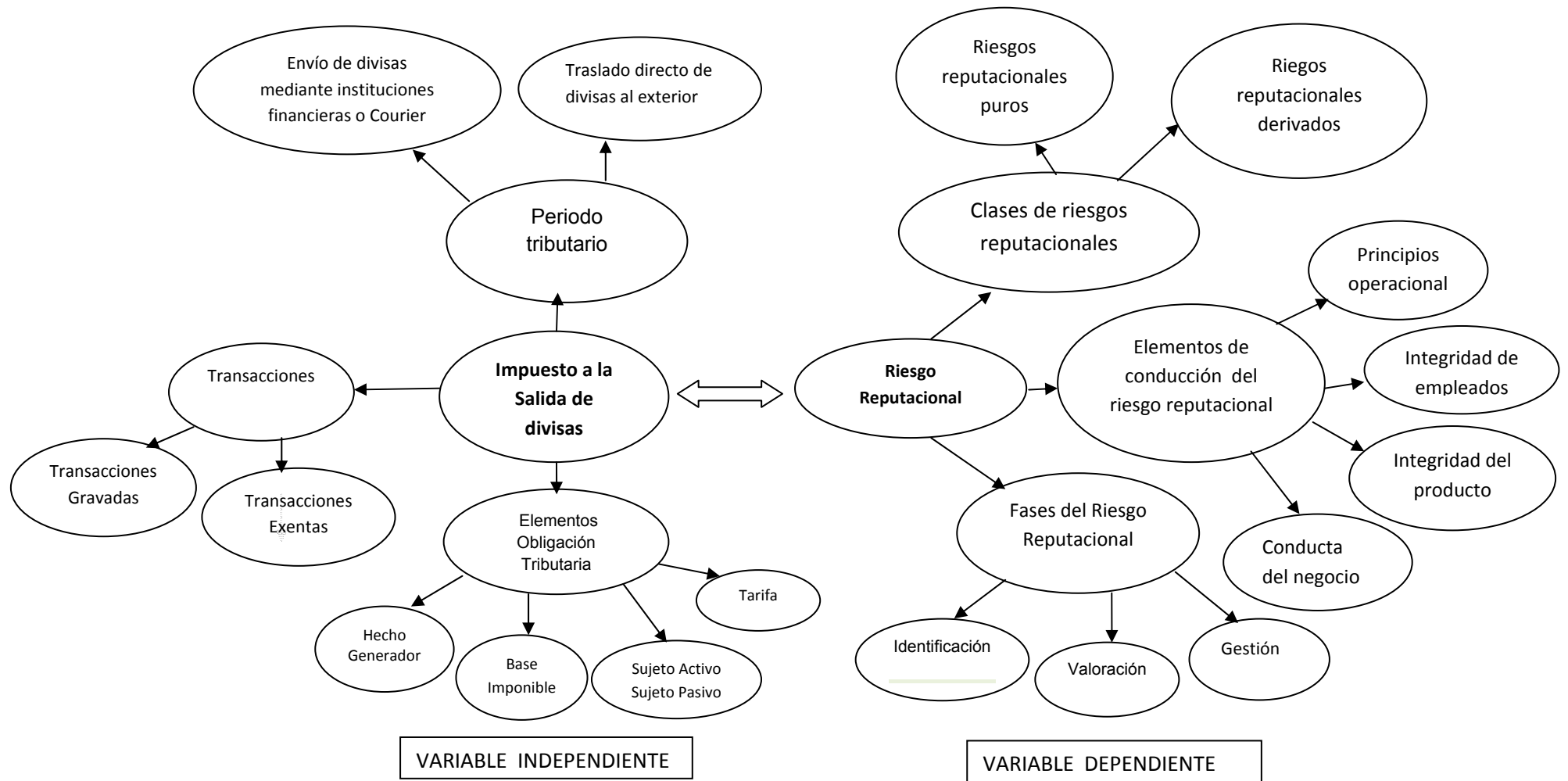


Gráfico 2.2. Subordinación Conceptual

Fuente: Investigación de campo (2012)

Elaborado por: Gloria Guano

2.4.1. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema

2.4.1.1. Marco conceptual variable independiente

Según, **Wikipedia la Enciclopedia libre (2012: Internet)**, Derecho tributario o Derecho fiscal es una rama del Derecho público, dentro del Derecho financiero, que estudia las normas jurídicas a través de las cuales el Estado ejerce su poder tributario con el propósito de obtener de los particulares ingresos que sirvan para sufragar el gasto público en áreas de la consecución del bien común. Dentro del ordenamiento jurídico de los ingresos públicos se puede acotar un sector correspondiente a los ingresos tributarios, que por su importancia dentro de la actividad financiera del Estado y por la homogeneidad de su regulación, ha adquirido un tratamiento sustantivo.

El Derecho tributario comprende los aspectos materiales y los de naturaleza formal o procedimental, entre los que se encuentran: los principios tributarios constitucionales, las fuentes de las normas, la aplicación temporal y espacial, la interpretación de las normas, la clasificación de los tributos y sus características, los métodos de determinación de las bases tributarias, las infracciones y sanciones tributarias, la extinción de la deuda, los procedimientos de recaudación, inspección y revisión de los actos administrativos y el estudio de los órganos de la Administración tributaria.

La parte especial se centra en las disposiciones específicas de cada uno de los tributos que componen el sistema fiscal de un país.

Según, **el Código Tributario, Registro Oficial Suplemento 38 del 14 de junio del 2005, en el Título II De la Obligación Tributaria, Art. 15.**

Art.15.- Concepto.- Obligación tributaria es el vínculo jurídico personal, existente entre el Estado o las entidades acreedoras de tributos y los contribuyentes o responsables de aquellos, en virtud del cual debe

satisfacerse una prestación en dinero, especies o servicios apreciables en dinero, al verificarse el hecho generador previsto por la Ley.

Según, **Wikipedia la Enciclopedia libre (2012: Internet)**. Los tributos son ingresos públicos de Derecho público que consisten en prestaciones pecuniarias obligatorias, impuestas unilateralmente, exigidas por una administración pública como consecuencia de la realización del hecho imponible al que la ley vincule en el deber de contribuir. Su fin primordial es el de obtener los ingresos necesarios para el sostenimiento del gasto público, sin perjuicio de su posibilidad de vinculación a otros fines.

Según, **Samaniego K. Centro de estudios fiscales SRI (2011-Internet)**, diseño instruccional y pedagógico. Introducción al sistema tributario, Manifiesta que los tributos se clasifican se clasifican por su objeto, por su ámbito de aplicación y su forma de recaudación en:

-Impuesto: es aquella prestación pecuniaria, impuesta unilateralmente a favor del Estado y el cumplimiento de sus fines, mediante una ley, que se debe cumplir una vez que se ha verificado el hecho generador establecido en la norma y por tanto es definitiva, obligatoria y coercitiva, y que no implica una contraprestación a favor del contribuyente, sino que es un ejercicio de su solidaridad para con el estado y un cumplimiento de sus responsabilidades en atención a su capacidad contributiva.

-Tasa: Implica el pago de un valor por un servicio de naturaleza divisible cuando recibe un servicio por parte del ente recaudador. Es importante anotar que el impuesto difiere de la tasa por cuanto en el primero dicho pago es obligatorio para todos sin que ello implique necesariamente recibir algo por ello; la tasa en cambio, lo pagan solo las personas que hagan uso de ese servicio.

-Contribuciones especiales: Son aquellas sumas de dinero que el ente público exige para la realización de obras públicas, cuya realización o construcción proporciona beneficio económico reflejado en el patrimonio

del contribuyente. (Ej: mejora de vías y aceras que incrementan la plusvalía de una casa)

Clasificación de los Impuestos

De acuerdo a la doctrina los impuestos de manera general se clasifican por su objeto, por su ámbito de aplicación y su forma de recaudación:

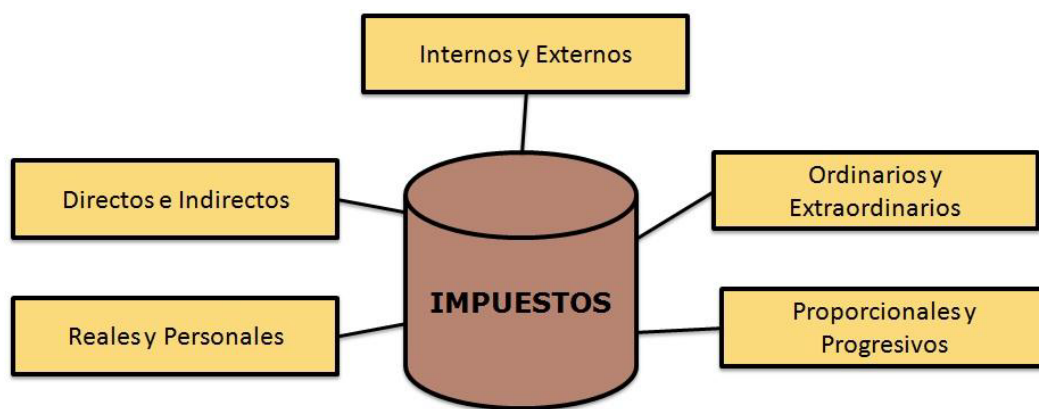


Grafico 2.3. Clasificación de los impuestos

Fuente: Centro de estudios Fiscales SRI

-Impuestos Reales: Se aplican directamente sobre los bienes y derechos.
Ej: Impuesto Salida de Divisas.

-Impuestos Personales: Se aplican directamente sobre las personas y sus ingresos teniendo en cuenta sus circunstancias especiales. Ej: Impuesto a la Herencia, legados y donaciones.

-Impuestos Directos: Es el establecido de forma inmediata sobre las personas atendiendo su capacidad contributiva y que lo paga directamente el contribuyente. Ej: Impuesto a la Renta.

-Impuestos Indirectos: Es el que afecta a objetos de consumo o determinados servicios y que se encuentra incluido en el precio final de acuerdo a un porcentaje. Ej: IVA

-Impuestos Internos: Son aquellos que se recaudan dentro del territorio ecuatoriano a través de la Administración Central o Seccional.

-Impuestos Externos: Son aquellos recaudados por el ingreso (importación) al país de bienes y servicios, con el fin de colocarlos en situación comparable a los bienes y servicios locales o para estimular el consumo interno. Ej: Aranceles

-Impuestos ordinarios: Sirven para cumplir con un fin específico del Estado, por tanto forman parte de un ingreso permanente para el cumplimiento de sus fines. Ej: I. Renta

-Impuestos Extraordinarios: Suelen imponerse excepcionalmente, ya sea para realizar obras extraordinarias o por razones de orden público, una vez superada la necesidad que lo creó se deja de recaudar. Ej: Impuesto a la Guerra.

-Impuesto Proporcional: Es aquel cuyo porcentaje se mantiene independientemente del valor del bien. Ej: IVA

-Impuesto Progresivo: Es aquel cuyo porcentaje aumenta acorde a los ingresos o riqueza gravable del contribuyente, ejemplo es la tarifa del Impuesto a la Renta para personas naturales.

Según, **Servicio de Rentas Internas (2012: Internet)**, el Impuesto a la Salida de Divisas, grava 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; o, sobre el valor de los pagos efectuados desde cuentas del exterior por cualquier concepto. Los agentes de retención y los agentes de percepción deben receptor de sus clientes, al momento que estos soliciten la transferencia al exterior de divisas gravadas con este impuesto, el formulario de “Declaración

informativa de transacciones sujetas al Impuesto a la Salida de Divisas mediante instituciones financieras o courier". (Ver anexo 1)

Según, **Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria en el Ecuador, Registro Oficial 242 del 29 de diciembre de 2007**. Los elementos de la obligación tributaria

Art. 156.- Hecho generador.- El hecho generador de este impuesto lo constituye la transferencia o traslado de divisas al exterior en efectivo o a través del giro de cheques, transferencias, envíos, retiros o pagos de cualquier naturaleza realizados con o sin la intermediación de instituciones del sistema financiero.

Art. 157.- Sujeto Activo.- El sujeto activo de este impuesto es el Estado ecuatoriano que lo administrará a través del Servicio de Rentas Internas.

Art. 158.- Sujeto Pasivo.- Son sujetos pasivos del Impuesto a la Salida de Divisas las personas naturales, sucesiones indivisas y las sociedades privadas, en los términos de la Ley de Régimen Tributario Interno, nacionales o extranjeras, que transfieran o envíen dinero al exterior en efectivo o a través del giro de cheques, transferencias, envíos, retiros o pagos de cualquier naturaleza realizados con o sin la intermediación de instituciones del sistema financiero.

Las entidades que integran el Sistema Financiero Nacional se constituyen obligatoriamente en agentes de retención de este impuesto por las transferencias que realicen por disposición de sus clientes.

Art. 160.- Base Imponible.- La base imponible del Impuesto a la Salida de Divisas (ISD) es el monto del traslado de divisas, de la acreditación o depósito, o el monto del cheque, transferencia o giro al exterior.

Art. 162.- Tarifa del Impuesto.- La tarifa del Impuesto a la Salida de Divisas es del 5% (Reformado Suplemento -- Registro Oficial N° 583 -- Jueves 24 de Noviembre del 2011).

Según, **Servicio de Rentas Internas (2012: Internet)**, Existen transacciones exentas y transacciones gravadas.

-Están exentos de este impuesto los traslados de efectivo de hasta una fracción básica desgravada de Impuesto a la Renta de personas naturales (USD. 9.720), efectuados por ciudadanos ecuatorianos o extranjeros que abandonen el país, debiendo cancelar el impuesto correspondiente sobre lo que supere. De igual forma, las transferencias de hasta USD 1.000, que no supongan la utilización de tarjetas de crédito o débito, están exentas del Impuesto a la Salida de Divisas. Aquellas transferencias por montos superiores a USD 1.000 están gravadas en la parte que excedan dicho valor.

También están exonerados los pagos realizados al exterior por parte de administradores y operadores de las Zonas Especiales de Desarrollo Económico (ZEDE), por concepto de importaciones de bienes y servicios, siempre que estos estén relacionados directamente con su actividad autorizada por el ente regulador correspondiente.

Están exonerados del ISD los pagos realizados al exterior para la amortización de capital e intereses generados sobre créditos otorgados por instituciones financieras internacionales, con un plazo mayor a un año, para el desarrollo de inversiones en el país previstas en el Código de la Producción. La tasa de interés de dichas operaciones deberá ser inferior a la tasa de interés activa referencial a la fecha del registro del crédito. Se exceptúa de este beneficio a las instituciones del sistema financiero nacional y los pagos que se efectúen cuando el crédito haya sido concedido por partes relacionadas, o por una institución financiera constituida o domiciliada en paraísos fiscales, o en jurisdicciones de menor imposición.

Finalmente, se exonera del ISD a los pagos que se efectúen al exterior por concepto de dividendos, distribuidos por sociedades nacionales o extranjeras domiciliadas en el Ecuador, después del pago del impuesto a la renta, a favor de otras sociedades extranjeras o de personas naturales no residentes en el Ecuador, siempre y cuando, la sociedad o la persona natural, según corresponda, no esté domiciliada en paraísos fiscales o jurisdicciones de menor imposición. No se aplicará esta exoneración cuando los dividendos se distribuyan a favor de sociedades extranjeras de las cuales, a su vez, sean accionistas las personas naturales o sociedades residentes o domiciliadas en el Ecuador, que son accionistas de la sociedad domiciliada en Ecuador que los distribuye.

-Las Transacciones gravadas con el impuesto son los traslados o envíos de divisas a través de cualquiera de los siguientes medios o formas: efectivo, giro de cheques, transferencias, envíos, retiros, traslados de frontera (Superiores a \$ 9.720,00), otros pagos de cualquier naturaleza, los pagos efectuados desde cuentas del exterior por concepto de importaciones realizadas al Ecuador con el objeto de comercializar los bienes importados.

Período tributario.- Las instituciones financieras o couriers como agentes de retención y percepción del ISD deben declarar y pagar el impuesto retenido y/o percibido a sus clientes, junto con el impuesto que se hubiere causado por la transferencia, traslado o envío de sus fondos propios, según el caso, en las mismas fechas previstas para la declaración y pago de las retenciones en la fuente de Impuesto a la Renta.

Esta declaración se la efectuará únicamente a través de Internet, utilizando el formulario establecido para tal efecto (formulario 109). Ver Anexo 2.

Cuando los sujetos pasivos trasladen directamente o envíen divisas al exterior sin utilizar el sistema financiero o empresas de courier, deberán declarar y pagar el impuesto en cualquier institución autorizada para

recibir declaraciones, en el plazo máximo de dos días contados a partir de la fecha en la que se realizó el traslado o envío, en el formulario 106 con el código de impuesto “4580”. Esto se realizara sólo en el caso de que el valor trasladado sea mayor a la fracción desgravada del impuesto a la renta (\$9.720,00 para el año 2012). Ver Anexo 3.

2.4.1.2. Marco conceptual variable dependiente

Según, **Wikipedia la enciclopedia libre (2012), gestión de riesgos**, manifiesta que, la Gestión de riesgos (traducción del inglés Risk management / Manejo de riesgos) es un enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de actividades humanas que incluyen evaluación de riesgo, estrategias de desarrollo para manejarlo y mitigación del riesgo utilizando recursos gerenciales. Las estrategias incluyen transferir el riesgo a otra parte, evadir el riesgo, reducir los efectos negativos del riesgo y aceptar algunas o todas las consecuencias de un riesgo particular.

Algunas veces, el manejo de riesgos se centra en la contención de riesgo por causas físicas o legales (por ejemplo, desastres naturales o incendios, accidentes, muerte o demandas). Por otra parte, la gestión de riesgo financiero se enfoca en los riesgos que pueden ser manejados usando instrumentos financieros y comerciales.

El objetivo de la gestión de riesgos es reducir diferentes riesgos relativos a un ámbito preseleccionado a un nivel aceptado por la sociedad. Puede referirse a numerosos tipos de amenazas causadas por el medio ambiente, la tecnología, los seres humanos, las organizaciones y la política. Por otro lado, involucra todos los recursos disponibles por los seres humanos o, en particular, por una entidad de manejo de riesgos (persona, staff, organización).

Según, **Wikipedia la enciclopedia libre (2012), gestión de riesgos**, la administración de riesgo empresarial es un proceso realizado por el consejo directivo de una entidad, la administración y el personal de dicha entidad. Es aplicado en el establecimiento de estrategias de toda la empresa, diseñada para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad y administrar los riesgos para proporcionar una seguridad e integridad razonable referente al logro de objetivos.

La gestión de riesgos financieros ha cobrado una especial relevancia a nivel internacional, debido en parte a las crisis financieras de los años noventa. La gestión de riesgos financieros se ocupa de diversos tipos de riesgos financieros.

Según, **Gómez Trujillo (2012) Risk and Financial System LTDA. Riesgos en el mercado de capitales**, dice que el objetivo de la administración de riesgos consiste en:

- Prevenir pérdidas no esperadas
- Optimizar el desempeño financiero de los agentes económicos, tomando en cuenta el rendimiento ajustado por riesgo

El proceso de administración de riesgos consiste en lo siguiente:

- La identificación de factores de riesgo
- La cuantificación de pérdidas probables
- El establecimiento de límites de tolerancia al riesgo
- El control de riesgos en la operación
- La optimización riesgo-rendimiento, de acuerdo a la exposición al riesgo deseada por la institución

Según, **El CIIFEN Centro Internacional para la Investigación del fenómeno del niño (2012). Definición de riesgo**, El riesgo se define como la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y

sus consecuencias negativas. [1] Los factores que lo componen son la amenaza y la vulnerabilidad.

-Amenaza es un fenómeno, sustancia, actividad humana o condición peligrosa que puede ocasionar la muerte, lesiones u otros impactos a la salud, al igual que daños a la propiedad, la pérdida de medios de sustento y de servicios, trastornos sociales y económicos, o daños ambientales. [1] La amenaza se determina en función de la intensidad y la frecuencia.

-Vulnerabilidad son las características y las circunstancias de una comunidad, sistema o bien que los hacen susceptibles a los efectos dañinos de una amenaza.

Según, **Gómez Trujillo (2012). Risk and Financial System LTDA. Riesgos en el mercado de capitales**, riesgo es una pérdida potencial debido a la realización de un suceso adverso.

Algunas de las empresas más grandes del mundo han perdido miles de millones de dólares por incurrir en actividades no controladas o descuidar las actuales. En la mayoría de los casos la causa ha sido la alta exposición al riesgo

Las entidades que administran recursos financieros deben contar con herramientas que les permitan identificar, medir, monitorear y controlar los riesgos a los que están expuestas, con el propósito de proteger los recursos de los clientes y de los accionistas, en beneficio de la institución, de la sociedad.

Los Riesgos se clasifican en:

-Riesgos Cuantificables

-Riesgo de Mercado

-Riesgo de Crédito

-Riesgo de Liquidez

-Riesgos No - Cuantificables

-Riesgo Operativo

-Riesgo Legal

Riesgo Cuantificable

Es la incertidumbre o pérdida potencial, a que se ve enfrentado una entidad cuando aplica los recursos a su actividad o cuando emprende nuevos proyectos de inversión, y que puede anticipar, simular y cuantificar, con base en herramientas cuantitativas, que permiten tanto identificar la exposición al riesgo, como cuantificar sus posibles consecuencias en términos monetarios, con el propósito de proteger el flujo de caja libre para los asociados y el patrimonio de la entidad

Riesgo no Cuantificable

Es la incertidumbre, a que se ve enfrentada una proyecto de inversión o una entidad en marcha y no es fácilmente cuantificable a través de herramientas o modelos cuantitativos, que permitan determinar sus consecuencias en términos monetarios.



Grafico 2.4. Identificación de Riesgos

Fuente: Risk and Financial System LTDA.

Riesgo de Mercado.- El riesgo de mercado es la incertidumbre que enfrenta una entidad, ante el efecto de cambios en los factores de riesgo, sobre el valor de sus activos.

Riesgo de Crédito.- El riesgo de crédito se refiere a la pérdida potencial en la que incurre quien otorga un crédito, debido a la posibilidad de que la contraparte no cumpla con sus obligaciones (probabilidad de no-pago)

Riesgo de Liquidez.- El riesgo de liquidez se refiere a las posibles pérdidas en el valor del portafolio debidas a la necesidad de liquidar instrumentos en condiciones financieras no propicias.

Riesgo Operativo.- El riesgo operativo se refiere a las pérdidas potenciales en las que puede incurrir una institución, debidas al manejo y administración de los recursos humanos, tecnológicos y procesos y procedimientos de la entidad.

Riesgo Legal.- El riesgo legal surge de violaciones e incumplimientos con las leyes, reglas y prácticas, o cuando los derechos y obligaciones legales de las partes respecto a una transacción no están bien establecidos. Dada la relativa nueva naturaleza de muchas de las actividades de banca electrónica, los derechos y obligaciones de las partes respecto a estas transacciones son, en algunos casos, inciertas.

Según, **Feria Domínguez (2012) La Banca en Internet: Riesgos Implícitos**, El Riesgo Reputacional es el riesgo de que se forme una opinión pública negativa sobre el servicio bancario prestado. El riesgo reputacional puede derivar en acciones que fomenten la creación de una mala imagen o un posicionamiento negativo en la mente de los clientes, de tal forma que se produzca una migración de fondos hacia otras entidades debido a una pérdida de credibilidad. Este riesgo también aparece vinculado al carácter estratégico de la banca electrónica, es

decir, el hecho de no participar en este segmento influye significativamente en la imagen corporativa de la entidad financiera.

Del mismo modo, un banco podría incurrir en pérdidas por el simple hecho de que otra institución que ofreciese servicios similares de banca electrónica cometiese frecuentemente errores en la prestación de tales servicios. Por esta razón se afirma que el riesgo reputacional no sólo es importante para un banco en particular, sino para el sistema bancario en su conjunto.

Según, **Ruiz García Francisco Javier**, en la Revista Estrategia Financiera, N° 250, Pág. 20, Sección Riesgos, 01 de Mayo de 2008, en el artículo el riesgo reputacional de las entidades financieras, manifiesta que la pérdida de la reputación en una organización afecta negativamente a la percepción que el entorno social y sus stakeholders tiene de ella y, por lo tanto, produce una pérdida tanto directa como indirecta del valor de la compañía. Sin embargo, y a pesar de estar en pleno proceso de implementación de los requisitos recogidos en el Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea II, son muy pocas las entidades financieras que han tomado medidas para mejorar su imagen a través de una gestión proactiva del riesgo reputacional.

Según, **Hernández Velasco Jerusalem**, Cuadernos de Gestión del Conocimiento Empresarial Número 32. Marzo 2012. Riesgo reputacional: Valorar para prevenir; prevenir para actuar, manifiesta que las fases para prevenir el riesgo reputacional son:

FASE 1. Identificación de riesgos de reputación: Su objetivo es identificar y jerarquizar un repertorio finito de riesgos potenciales en función de su impacto en la reputación corporativa y su probabilidad de ocurrencia.

Hay varios argumentos que justifican que una empresa aborde la identificación de riesgos reputacionales. En primer lugar por

responsabilidad, pues es deber de la compañía conocer todo aquello que, con origen en la propia empresa, puede ser causa de daño a los empleados, al entorno o a terceros, y procurar evitarlo. En segundo lugar por eficiencia en la gestión, pues el conocimiento de estos riesgos facilitará la toma de decisiones en el sentido correcto y evitará costes innecesarios derivados de una crisis. Y en tercer lugar, por cuestiones legales, ya que la reforma del Código Penal de 2010 (Art. 31 bis 4º d) considera circunstancia atenuante de responsabilidad de las personas jurídicas haber establecido, antes del comienzo del juicio oral, medidas eficaces para prevenir y descubrir los delitos cometidos bajo cobertura de persona jurídica.

FASE 2. Valoración de los riesgos identificados: Para determinar el mapa de riesgos definitivo se valorará cada uno de los riesgos potenciales identificados. El rigor en las métricas utilizadas es la clave de la fiabilidad de la valoración. El método de las escalas de riesgo supone un sistema basado en evidencias empíricas y no solo en opiniones. Cuatro son las dimensiones a considerar: importancia atribuida al stakeholder afectado, probabilidad de ocurrencia del riesgo, tolerancia al riesgo de cada stakeholder, impacto económico del riesgo.

FASE 3. Estrategia de gestión del riesgo reputacional: ya se ha comentado que gestionar eficazmente los riesgos es hacer mejor a una empresa. A esta filosofía responden los tres componentes de gestión del riesgo reputacional:

Dispositivo preventivo: lograr el equilibrio entre las aspiraciones de los stakeholders y el comportamiento de la empresa.

Monitorización y control: centralizar la información útil sobre los riesgos potenciales.

Plan de respuesta operativa: paliar el efecto del riesgo sobre la reputación.

Deborah Durlacher, (2009-09). Pricewaterhouse Coopers, Gestionando el Riesgo Reputacional, establece los siguientes elementos de la conducción del riesgo reputacional:

Conducta del negocio

- Bienestar de los empleados
- Relaciones con los reguladores
- Derechos Humanos
- Relaciones con cliente, intermediarios, socios y proveedores
- Espionaje industrial
- Medio Ambiente y comunidad
- Competencia

Integridad del producto

- Diseño y desarrollo del producto
- Publicidad, promociones & marketing
- Conducta de ventas
- Protección de los clientes
- Gestión del servicio post-venta

Integridad de los empleados

- Uso apropiado de los activos de la compañía
- Confidencialidad de la información
- Obligación con la compañía
- Corrupción/Honestidad
- Denuncia de hechos incorrectos
- Conflicto de intereses
- Discriminación/Igualdad

Principios operacionales

- Prevención del lavado de dinero
- Confidencialidad y protección de datos

- Salud y seguridad
- Cumplimiento general
- Propiedad intelectual

Según, **Garicano Rojas Tomas (2011)**. Investigaciones y publicaciones del Centro de Gobierno Corporativo año, pág. 103, distingue entre riesgos reputacionales los siguientes:

Riesgos reputacionales puros y riesgos reputacionales derivados de los riesgos operacionales (llamados por algunos Riesgos Operacionales Reputacionales).

- Los Riesgos Reputacionales Puros son los que tienen esencia propia y no se producen como algo derivado de un riesgo operacional. Ejemplos pueden ser: la transparencia, la confianza, el acceso a las tecnologías de la información y de las comunicaciones (ICT), el desarrollo económico, la privacidad y la seguridad, la protección del inversor, el cambio climático o el buen gobierno corporativo.

- Los Riesgos Reputacionales Derivados, son los que producen como consecuencia de un riesgo operacional, es decir, riesgos operacionales con un impacto en la Reputación Corporativa.

Ejemplos pueden ser los derivados de productos y de servicios, del servicio post-venta, de mercado, de crédito, de liquidez, tecnológicos, de seguridad física, de detección del fraude, etc.

Desde una perspectiva más general, considerando todo tipo de riesgos, existen múltiples modos de clasificarlos. Tanto las empresas, como diversas instituciones, así como los consultores, los académicos o los investigadores, tienen sus propios modelos para clasificar riesgos.

2.5. HIPÓTESIS

El impuesto a la salida de divisas incide significativamente en el riesgo reputacional en la empresa QUICKSERVICE S.A. de la ciudad de Ambato.

2.6. SEÑALAMIENTO VARIABLES DE LA HIPÓTESIS

- **Variable independiente:** Impuesto a la salida de divisas
- **Variable dependiente:** Riesgo Reputacional
- **Unidad de observación:** Empresa QUICKSERVICE S.A. de la ciudad de Ambato.
- **Términos de relación:** El, incide en el, en la

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

Mediante la utilización del enfoque cuantitativo, se permitió identificar las causas, explicación de servicio y la satisfacción de los clientes, a través del desarrollo y empleo de modelos matemáticos, llegando a las conclusiones con sus respectivas recomendaciones.

El presente trabajo respondió a las siguientes modalidades de investigación:

Investigación Bibliográfica

Utilizando este tipo de investigación se pudo escoger acertadamente la información escrita que más se ajustó a la investigación, para lo cual se consultó en libros, revistas, periódicos, informes estadísticos del Banco Central, circulares emitidas por el Servicio de Rentas Internas, revistas científicas sobre el tema, y documentos en general, que permiten tener una idea clara sobre el problema.

Investigación de Campo

En la realización de este tipo de investigación se tuvo la oportunidad de vivir más de cerca lo que sucede en la empresa QUICKSERVICE S.A., posibilitando el contacto directo entre el investigador y la realidad.

3.2. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para la ejecución de este trabajo se aplicó la investigación exploratoria y la investigación descriptiva.

Investigación exploratoria

Este tipo de investigación permitió preliminarmente un contacto directo y la familiarización con la realidad del problema, con los datos y elementos de juicio que verdaderamente suceden en la empresa

Investigación Descriptiva

Una vez realizada la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas de la empresa, la investigación descriptiva no se limitó a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos variables, para lo cual se procedió a realizar las encuestas correspondientes.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población de este estudio de investigación está conformada por 10 empleados-funcionarios y 237 clientes.

Muestra

Para obtener la muestra de la población investigada, se procedió a la aplicación de la siguiente fórmula:

Fórmula:

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

n = Tamaño de la muestra

N = Población

E = Error de muestreo (máximo 5%)

K = Coeficiente de corrección del error (valor admitido en estadística
Constante = 2)

PQ = Constante de la varianza (0,5) (0,5) = 0,25

Cálculo:

$$n = \frac{(0.25) 237}{\frac{(237-1) (0.05)^2 + 0.25}{2^2}}$$

n= 149

3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Cuadro 3.1. Operacionalización de la variable independiente

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: Impuesto a la Salida de Divisas				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
"Es el impuesto que deben pagar las personas por las operaciones y transacciones monetarias que realizan al exterior".	Normativa	El 100% deben conocer Reglamento al impuesto a la salida de divisas	¿Es fácil conocer este reglamento?	Encuesta a la muestra de clientes, empleados y funcionarios
		Aumento tarifa 5%	¿Tiene usted conocimiento del aumento de la tarifa de este impuesto?	
	Salida de Divisas	El 100% de los clientes necesitan conocer el procedimiento para salida de divisas	¿Qué cantidad de personas necesitan enviar giros al exterior?	
		El 20% de los clientes no pagaría el impuesto	¿Cuál es la razón por la que el cliente no pagaría el impuesto?	

Elaborado por: Gloria Guano

Cuadro 3.2. Operacionalización de la variable dependiente

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: Riesgo Reputacional				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
"Posibilidad de sufrir pérdidas por la disminución de la confianza e integridad de la institución que surge cuando el buen nombre de la empresa se ve afectada."	Desarrollo del producto	100% comunidad acepta el servicio	¿Cómo detecta que los clientes aceptan el servicio	Encuesta a la muestra de Clientes, empleados y funcionarios.
	Fidelidad del cliente	100% comunidad en general conoce la Imagen corporativa	¿Porqué medio de comunicación conoce la empresa?	
		Personal idóneo para prestar un servicio excelente	¿Qué haría para atraerlos?	
	Pérdida de credibilidad	Calidad del servicio	¿Qué esfuerzo tendría que realizar?	
		Costo razonable	¿Qué inconvenientes encontraría?	

Elaborado por: Gloria Guano

3.5. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la recolección de información se basó en el análisis de la Operacionalización de las variables, con la contemplación de estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos y técnicas de recolección de la información:

- Definición de sujetos, personas u objetos que van a ser investigados.
- Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.
- Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.
- Selección de recursos de apoyo (equipos de trabajo).
- Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio.

La técnica de recolección de datos que se aplicó fue la encuesta realizada a los clientes y empleados y funcionarios de la empresa QUICKSERVICE S.A. de la ciudad de Ambato.

Cuadro 3.3 Técnica de recolección de información

TÉCNICA	PROCEDIMIENTO
Encuesta	Método de investigación a ser utilizado es el inductivo incompleto y el método deductivo.
	Las encuestas a los clientes se realizaron el 8-9-10-11-14-15-16-17-18 de mayo del 2012 a partir de la 10H00, en la oficina de servicio al cliente de la empresa QUICKSERVICE S.A.
	Las encuestas a los empleados y funcionarios se realizaron en las oficinas administrativas de la empresa QUICKSERVICE S.A., el 22 y 23 de mayo del 2012 desde las 11H00.

Elaborado por: Gloria Guano

3.6. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para analizar y procesar la información se realizaron encuestas, mediante cuestionarios y preguntas específicas de acuerdo a las necesidades que tiene la empresa.

Para el procesamiento de la información se siguió los siguientes pasos:

- Revisión de los instrumentos aplicados.
- Tabulación de datos con relación a cada uno de las preguntas y respuestas.
- Cálculo de las frecuencias relativas y absolutas.
- Elaboración de cuadros estadísticos y gráficos para el análisis e interpretación de los resultados.

Finalmente con la interpretación de los resultados se pudo elaborar las conclusiones y recomendaciones para la empresa.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se muestran los resultados de la investigación a través del análisis e interpretación.

Las encuestas fueron realizadas a 237 clientes, 10 empleados y funcionarios de la empresa QUICKSERVICE S.A. de la ciudad de Ambato a través de un cuestionario prediseñado, que representan una herramienta importante, para poder obtener la opinión de los encuestados.

Luego de haber realizado las encuestas, se procedió a la tabulación de los datos analizando los cuestionarios contestados, para posteriormente representarlos gráficamente y realizar su respectivo análisis.

A continuación se realiza el análisis e interpretación de los resultados de las encuestas realizadas a los clientes.

1. ¿Tiene usted conocimiento sobre el impuesto a la salida de divisas?

CUADRO 4.1.

NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE EL I.S.D.		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	136	57%
MEDIO	71	30%
ALTO	30	13%
TOTAL	237	100%

Fuente: Clientes QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

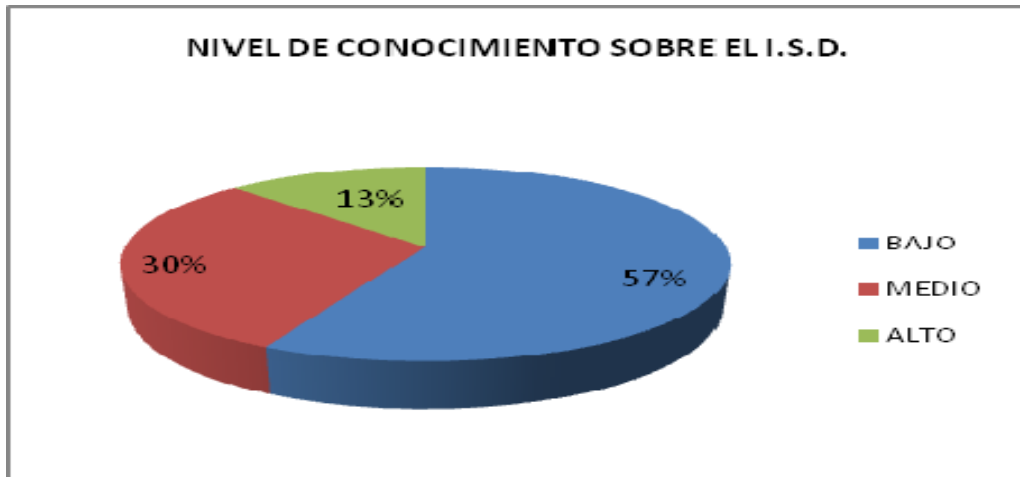


GRÁFICO 4.1. NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE EL I.S.D.

Fuente: Clientes QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

Análisis: De la muestra encuestada de 237 clientes, 136 personas que representan el 57% contestó que el nivel de conocimiento sobre el I.S.D., es bajo; 71 personas que llegan al 30% dicen que su nivel es medio y 30 personas que significan el 13% dijeron que su nivel es alto.

Interpretación: Al observar las respuestas es notorio que definitivamente la gran mayoría de clientes desconocen o conocen a medias las disposiciones legales sobre el impuesto a la salida de divisas, esta situación sucede por el descuido que existe por parte de la colectividad en conocer de manera pormenorizada el asunto tributario.

2. ¿Sabe cuál es el porcentaje actual del impuesto a la salida de divisas?

CUADRO 4.2.

PORCENTAJE ACTUAL DEL IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1%	20	8%
2%	28	12%
5%	74	31%
NO SABE	115	49%
TOTAL	237	100%

Fuente: Clientes QUICKSERVICE S.A.
Elaborado por : Gloria Guano

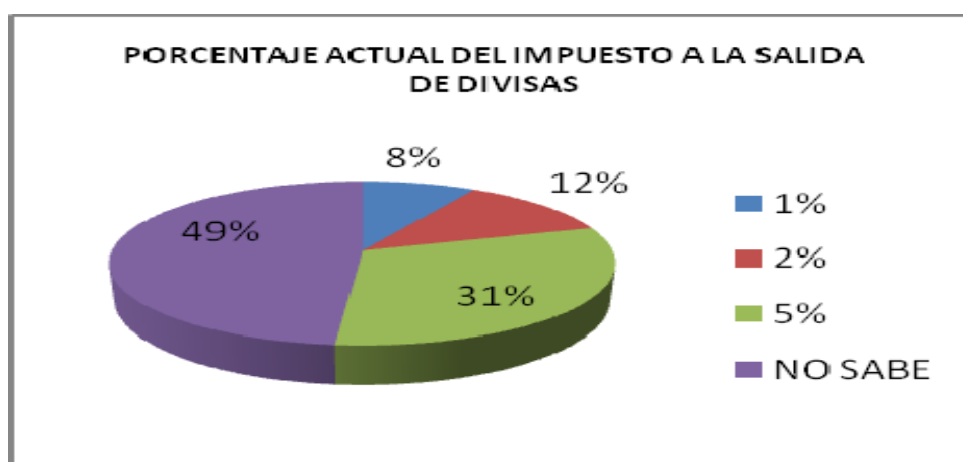


GRÁFICO 4.2. PORCENTAJE ACTUAL DEL IMPUESTO SALIDA DE DIVISAS

Fuente: Clientes QUICKSERVICE S.A.
Elaborado por : Gloria Guano

Análisis: De los 237 clientes que fueron encuestados, 115 clientes que representan el 49% indicaron que no saben el porcentaje actual del I.S.D., 74 clientes que es el 31% dijeron que es el 5%, 28 clientes que alcanzan el 12% respondieron que es el 2% y 20 clientes que dan el 8%, manifestaron que es el 1%.

Interpretación: Los resultados obtenidos en respuesta a la pregunta de que si conoce el porcentaje actual del Impuesto a la salida de divisas, proporcionan una idea del desconocimiento existente, ya que apenas aproximadamente una tercera parte de clientes saben el porcentaje de cobro vigente.

3. ¿Conoce desde qué monto se debe pagar el impuesto a la salida de divisas?

CUADRO 4.3.

MONTO PARA EL PAGO DEL IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	106	45%
NO	131	55%
TOTAL	237	100%

Fuente: Clientes QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

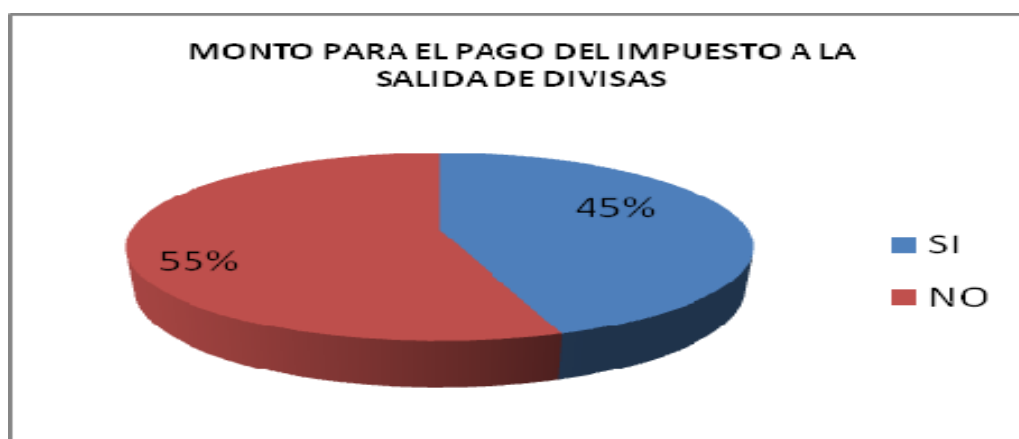


GRÁFICO 4.3. MONTO PARA EL PAGO DEL IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS

Fuente: Clientes QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

Análisis: Al preguntarles a los 237 clientes desde que monto se debe pagar el impuesto a la salida de divisas, 131 clientes que representa el 55% respondió que NO, 106 clientes que son el 45% indicaron que SI.

Interpretación: La mayoría de los encuestados contestaron NO conocer desde que monto se debe pagar el impuesto a la salida de divisas, por lo que el Estado Ecuatoriano a través del Servicio de Rentas Internas debería emprender programas masivos de difusión sobre los tributos, creando en la comunidad una cultura tributaria.

4. ¿Sabe cuáles son las exoneraciones para el pago del impuesto a la salida de divisas?

CUADRO 4.4.

CONOCIMIENTO DE LAS EXONERACIONES DEL IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	39	16%
NO	198	84%
TOTAL	237	100%

Fuente: Clientes QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por: Gloria Guano

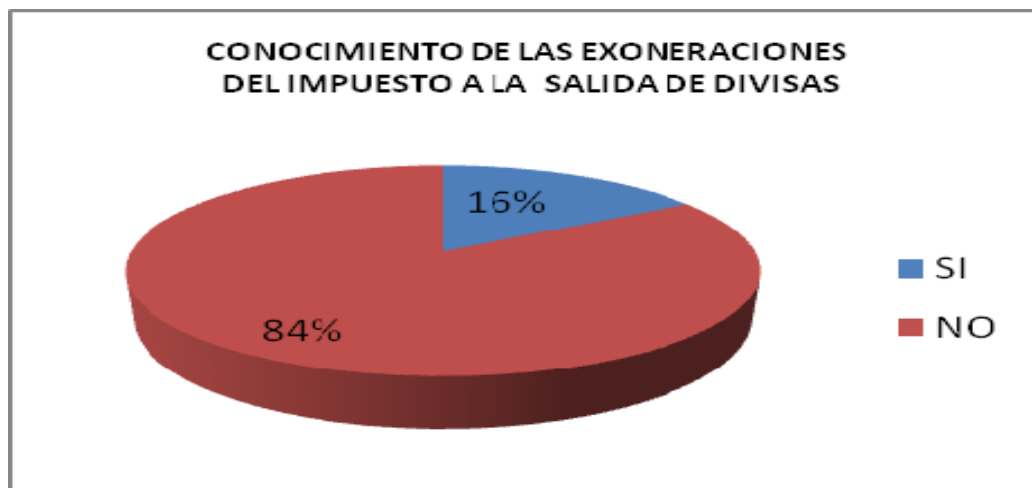


GRÁFICO 4.4. CONOCIMIENTO DE LAS EXONERACIONES DEL I.S.D.

Fuente: Clientes QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

Análisis: De las 237 personas que contestaron a la pregunta si conoce las exoneraciones del I.S.D., las 198 personas que representan el 84% dijeron que NO y apenas las 39 personas que son el 16% indicaron que SI.

Interpretación: La gran mayoría contestó que no conoce sobre las exoneraciones del I.S.D., por lo tanto se deduce que los clientes que realizan este tipo de transacciones no se interesan en saber los deberes y derechos que tienen al enviar remesas de dinero al exterior.

5. ¿Qué aspectos considera usted que debe mejorar la compañía?

CUADRO 4.5.

ASPECTOS QUE DEBE MEJORAR LA COMPAÑÍA		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CALIDAD	110	46%
PRECIO	70	30%
ATENCIÓN	57	24%
TOTAL	237	100%

Fuente: Clientes QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

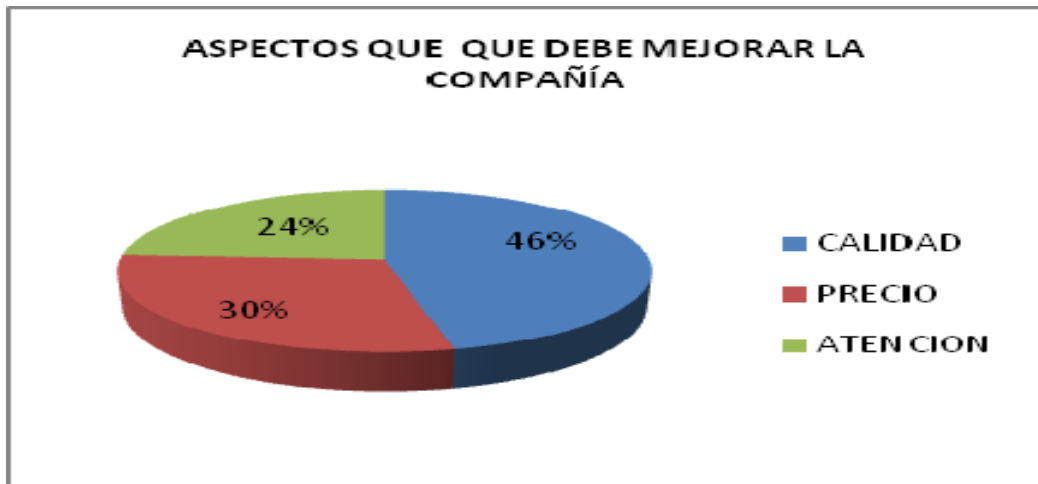


GRÁFICO 4.5. ASPECTOS QUE DEBE MEJORAR LA COMPAÑÍA

Fuente: Clientes QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

Análisis: En la pregunta, sobre los aspectos que se deben mejorar en la compañía, los 237 clientes encuestados contestaron lo siguiente: 110 personas que representan el 46% dijeron que la calidad, 70 personas que arrojan el 30% indicaron que el precio y 57 personas que son el 24% indicaron que la atención.

Interpretación: De los porcentajes observados sobre los aspectos que se deben mejorar en la compañía, en primer lugar está la calidad, en segundo el precio y en tercero la atención, se debería dar mayor énfasis a la calidad, pero también mejorar la atención para poder ofrecer un mejor servicio y captar clientes.

6. ¿Cómo califica el servicio que le brinda la compañía?

CUADRO 4.6.

CALIDAD DEL SERVICIO		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	54	23%
BUENO	132	56%
REGULAR	41	17%
DEFICIENTE	10	4%
TOTAL	237	100%

Fuente: Clientes QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

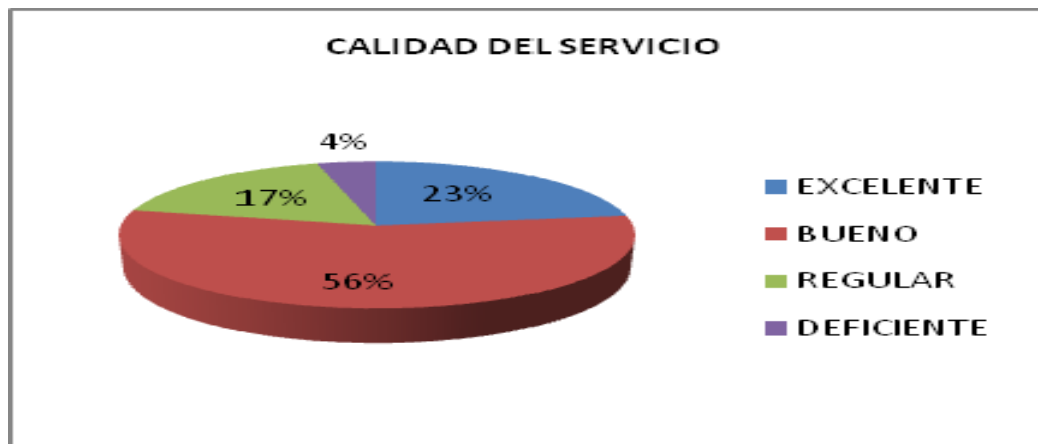


GRÁFICO 4.6. CALIDAD DEL SERVICIO

Fuente: Clientes QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

Análisis: De los 237 clientes, 132 que representan el 56% indicaron que es bueno, 54 que arrojan el 23% contestaron que excelente, 41 que viene a ser el 17% manifestaron que regular y 10 que son el 4% opinaron que deficiente.

Interpretación: La apreciación que tiene la clientela sobre calidad del servicio entre bueno y excelente es aceptable y motivante a continuar con el trabajo. Representa una satisfacción para la compañía, en el sentido de que hay aceptación positiva por parte de los clientes.

7. ¿Qué criterio tiene sobre la imagen de la empresa?

CUADRO 4.7.

IMAGEN DE LA EMPRESA		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NEGATIVA	61	26%
POSITIVA	109	46%
NO OPINA	67	28%
TOTAL	237	100%

Fuente: Clientes QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

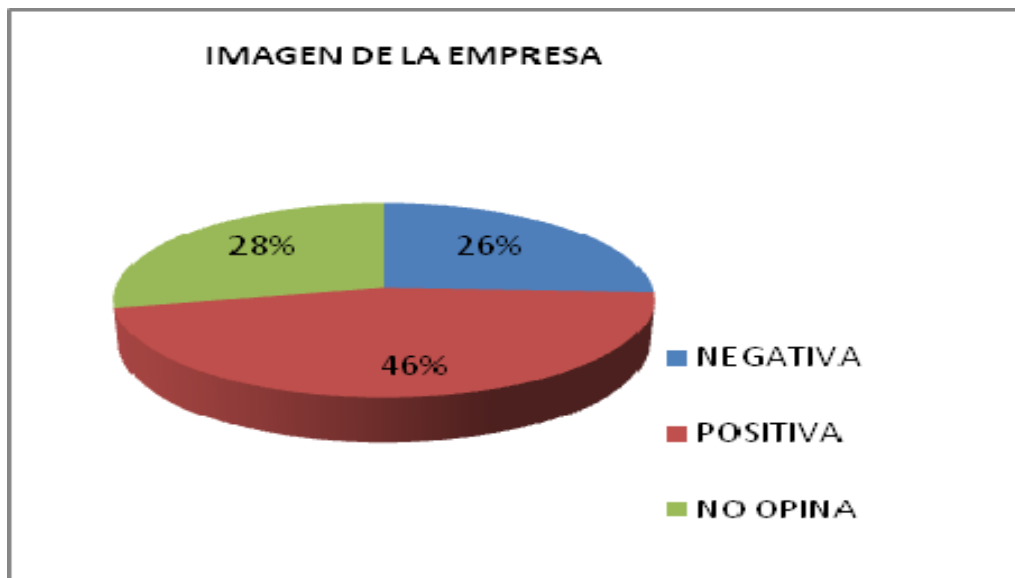


GRÁFICO 4.7. IMAGEN DE LA EMPRESA

Fuente: Clientes QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

Análisis: El criterio que tienen los 237 clientes que componen la muestra, sobre la imagen de la compañía son: 61 personas que representan el 26% se inclinaron por la opción negativa, 109 personas que arroja el 46% manifestaron positivamente y 67 personas que viene a dar el 28% prefirieron no opinar.

Interpretación: La cuarta parte del total de la muestra, opinan que la compañía QUICKSERVICE S.A. no tiene una buena imagen, igual una cuarta parte adicional que no da opinión alguna, obliga a los directivos de la empresa a mejorar y difundir la misma.

8. ¿Cree usted que el personal de la empresa satisface sus inquietudes sobre el impuesto a la salida de divisas?

CUADRO 4.8.

SATISFACCIÓN DE INQUIETUDES POR PARTE DEL PERSONAL		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	80	34%
A VECES	135	57%
NUNCA	22	9%
TOTAL	237	100%

Fuente: Clientes QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

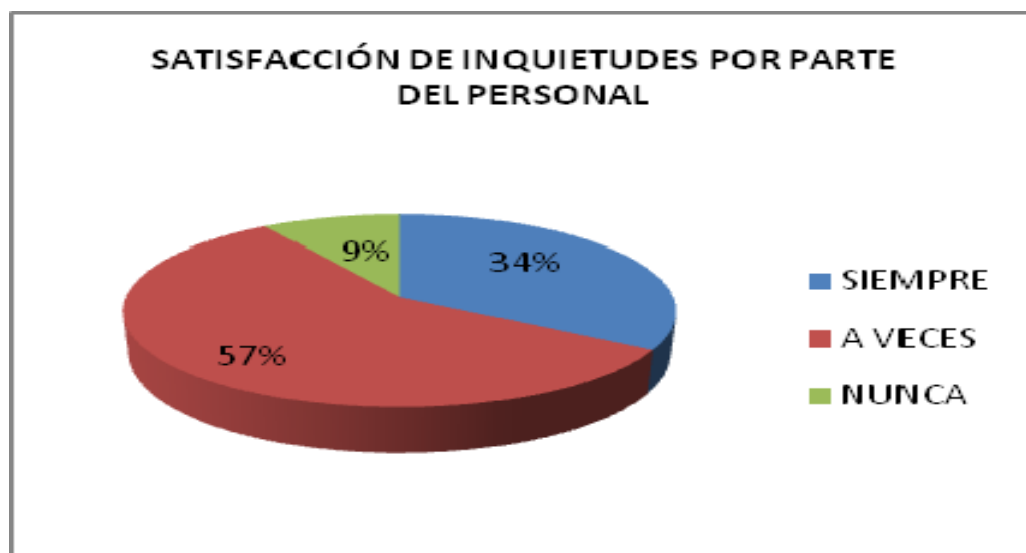


GRÁFICO 4.8. SATISFACCIÓN DE INQUIETUDES POR PARTE DEL PERSONAL

Fuente: Clientes QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

Análisis: Al preguntarles a los 237 clientes encuestados sobre si los empleados de la compañía QUICKSERVICE S.A., satisfacen sus inquietudes, 135 personas que alcanza el 57% opinaron que a veces, 80 personas que llega al 34% indicaron que siempre y 22 personas que vienen a ser el 9% tienen un criterio de que nunca.

Interpretación: El bajo resultado de las respuestas obtenidas sobre si los empleados satisfacen las inquietudes sobre el impuesto a la salida de divisas, se debe a la falta de conocimiento del nivel operativo sobre las disposiciones legales y la aplicación del I.S.D. lo que obliga a la empresa a programar una capacitación constante a los empleados.

9. ¿Tiene conocimiento cuanto tiempo se demora en llegar el dinero que envía a su destino?

CUADRO 4.9.

TIEMPO DE DURACIÓN EN LLEGAR EL DINERO A SU DESTINO		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 DÍA	78	33%
3 DÍAS	39	17%
8 DIAS	15	6%
INMEDIATAMENTE	105	44%
TOTAL	237	100%

Fuente: Clientes QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

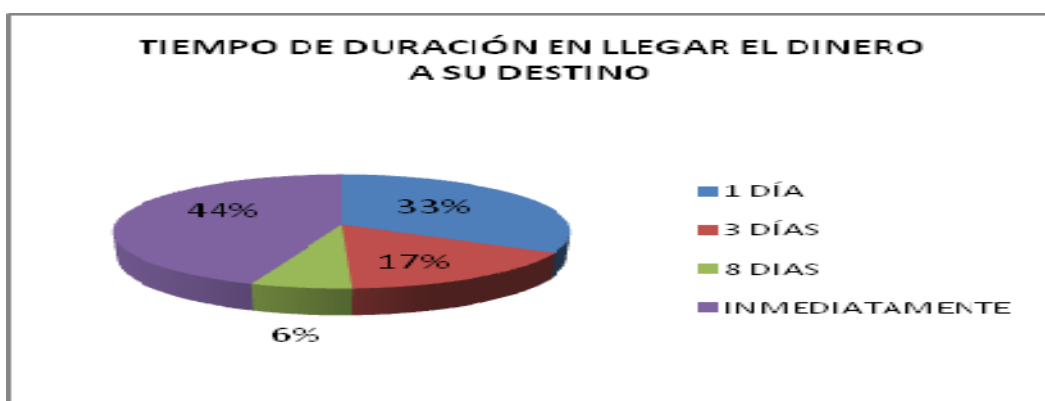


GRÁFICO 4.9. TIEMPO DE DURACIÓN EN LLEGAR EL DINERO A SU DESTINO

Fuente: Clientes QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

Análisis: De los 237 clientes encuestados se obtuvo que 105 personas que representan el 44% contestaron que inmediatamente, 78 personas que alcanzan el 33% tienen un criterio de 1 día, 39 personas que llegan al 17% indicaron que 3 días y 15 personas que arrojan el 6% manifestaron que 8 días.

Interpretación: El poco conocimiento que tienen los clientes sobre la entrega inmediata del envío de dinero al exterior, se debe a que la empresa no dispone de un medio de comunicación para la difusión de este valor agregado.

10. ¿Cree usted que existen las seguridades necesarias en la empresa para la prestación de este servicio?

CUADRO 4.10.

EXISTENCIA DE SEGURIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	40	17%
A VECES	163	69%
NUNCA	34	14%
TOTAL	237	100%

Fuente: Clientes QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

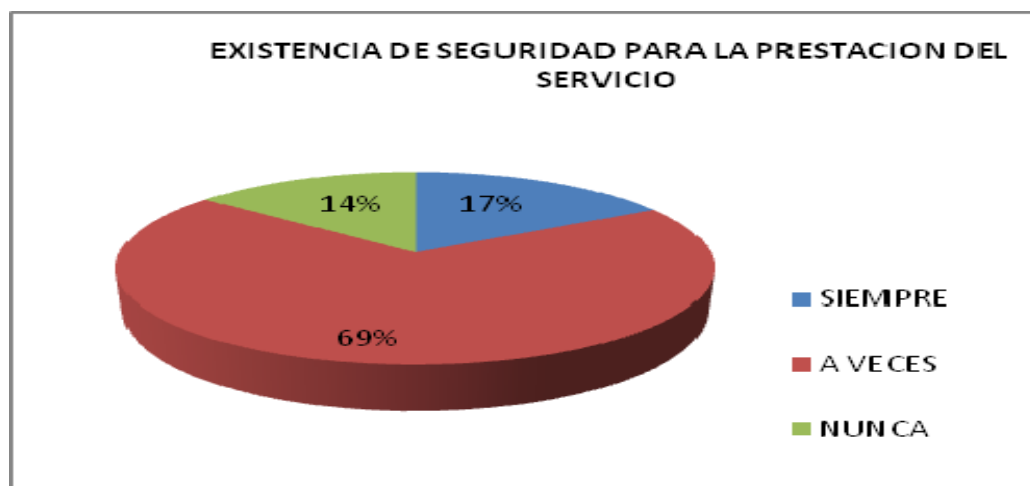


GRÁFICO 4.10 EXISTENCIA DE SEGURIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Fuente: Clientes QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

Análisis: Del total de clientes encuestados, para saber si tienen conocimiento sobre la existencia de seguridad que tiene la compañía QUICKSERVICE S.A., 163 personas que llega al 69% opinaron que a veces, 40 personas que representan el 17% dijo que siempre y 34 personas que dan un porcentaje del 14% contesto que nunca.

Interpretación: De acuerdo a las respuestas obtenidas, la gran mayoría de clientes no se sienten enteramente seguros al realizar sus operaciones, debido a que la empresa poco ha realizado para dar la confianza necesaria a sus usuarios.

Encuestas realizadas a los empleados y funcionarios:

1. ¿Cree usted que con la aplicación de la nueva reforma tributaria del impuesto a la salida de divisas la empresa podría perder clientes?

CUADRO 4.11.

PÉRDIDA DE CLIENTES DE LA EMPRESA		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	50%
NO	2	20%
POSIBLEMENTE	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Empleados QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

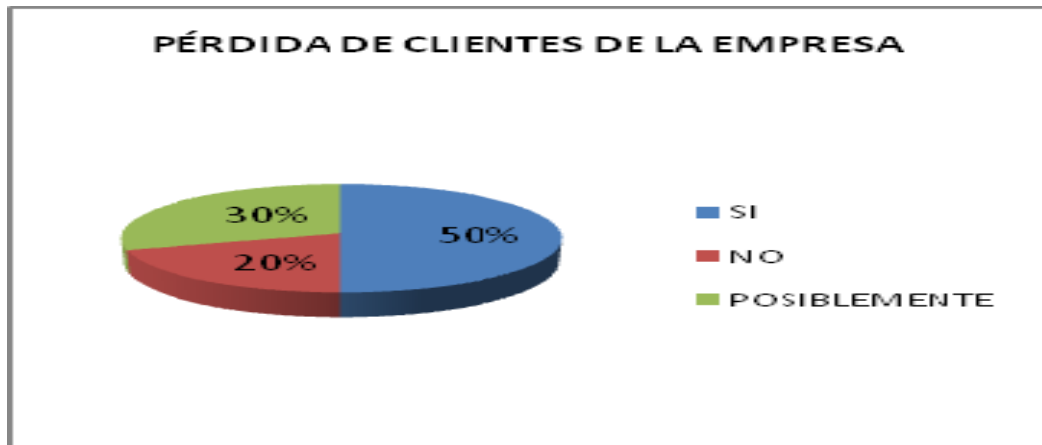


GRÁFICO 4.11. PÉRDIDA DE CLIENTES DE LA EMPRESA

Fuente: Empleados QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

Análisis: De la encuesta realizada al personal y directivos de la empresa en relación a si las nuevas disposiciones de la Ley del Impuesto a la Salida de Divisas ocasionaría la pérdida de clientes, se obtuvo el resultado, 5 personas que representan el 50% contestaron que si, 3 personas que alcanzan al 30% opinaron que posiblemente y 2 personas que resultan el 20% indicaron que no.

Interpretación: Los mayoría de personas encuestadas en general opinaron que existe la posibilidad de perder clientes, esto se debe, a que el cliente piensa que el incremento al 5% del I.S.D. beneficia directamente la empresa obteniendo mayor utilidad, pero esto no es la realidad, es necesario encaminar acciones para que el usuario entienda que es una obligatoriedad que dispone el Estado y que la compañía tiene que inevitablemente cumplirlo.

2. ¿Podría señalar alguna razón por la que los clientes no aceptan el pago del impuesto a la salida de divisas?

CUADRO 4.12.

RAZONES POR LAS CUALES LOS CLIENTES NO ACEPTAN EL PAGO DEL I.S.D.		
DESCONOCIMIENTO DE LA LEY	8	80%
NIVEL CULTURAL	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Clientes QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

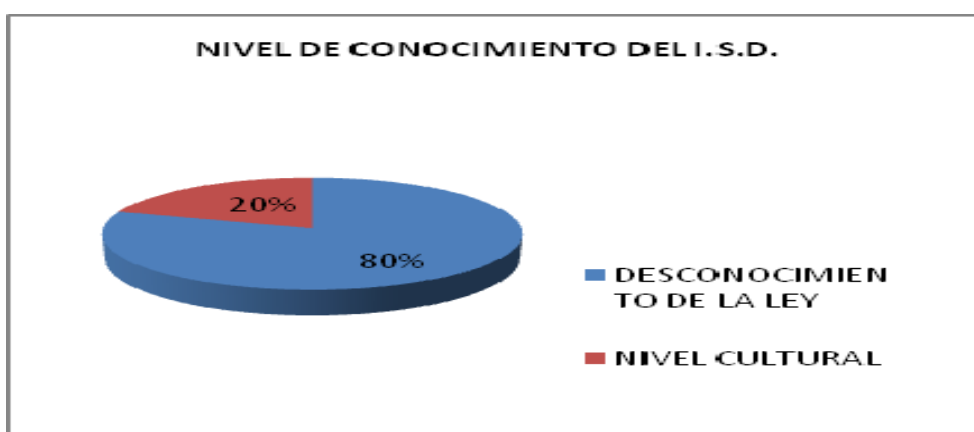


GRÁFICO 4.12. NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL I.S.D.

Fuente: Clientes QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

Análisis: De las 10 personas encuestadas, 8 que corresponde al 80% manifestaron que el desconocimiento de la Ley del Impuesto a la Salida de Divisas, es la razón por la que no aceptan de buena manera el pago del impuesto, 2 personas que significan el 20%, tienen el criterio que el nivel cultural les impide asimilar las condiciones de la Ley.

Interpretación: La razón por la que la gran mayoría de clientes no aceptan el incremento del 5% I.S.D., es por el desconocimiento de la Ley, y también porque este incremento es un tributo o directamente un costo que afecta al usuario.

3. ¿Qué nivel de conocimiento tiene usted sobre el impuesto a la salida de divisas?

CUADRO 4.13.

NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL I.S.D.		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	1	10%
MEDIO	7	70%
ALTO	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Clientes QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por: Gloria Guano

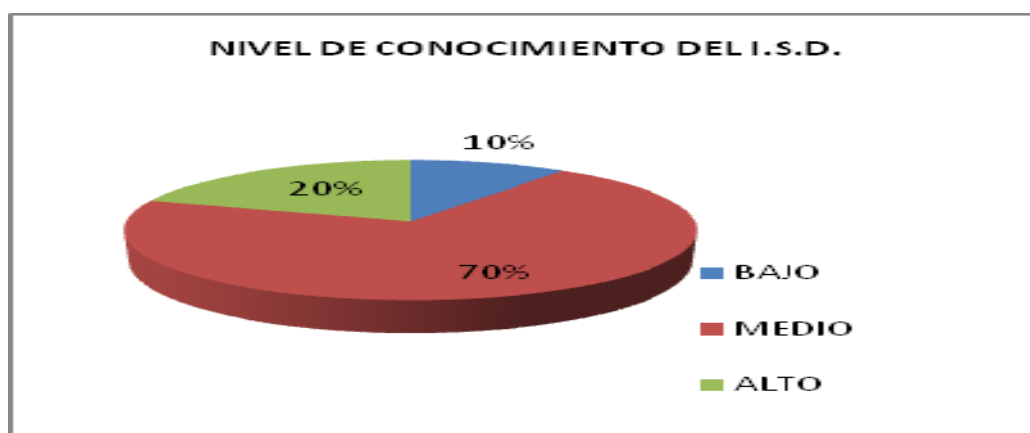


GRÁFICO 4.13. NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL I.S.D.

Fuente: Clientes QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

Análisis: Al preguntarles a las 10 personas allegadas a la compañía QUICKSERVICE S.A. sobre el nivel de conocimiento del Impuesto a la Salida de Divisas, 7 que representan el 70% contestó tener un nivel medio, 2 personas que significan el 20% opinaron que tienen conocimiento alto y 1 que alcanza el 10% tienen un criterio de no conocer o tener un nivel bajo.

Interpretación: De los resultados obtenidos se concluye que la mayoría de empleados y funcionarios de la compañía QUICKSERVICE S.A. no tienen conocimiento cabal y completo sobre la normativa del I.S.D. situación que se torna difícil al no poder satisfacer claramente las inquietudes de los clientes.

4. ¿Cree usted que podría responder a las dudas de los clientes sobre el impuesto a la salida de divisas?

CUADRO 4.14.

RESPUESTAS A DUDAS DE LOS CLIENTES SOBRE EL I.S.D.		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	4	40%
A VECES	3	30%
RARA VEZ	2	20%
NUNCA	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Empleados QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

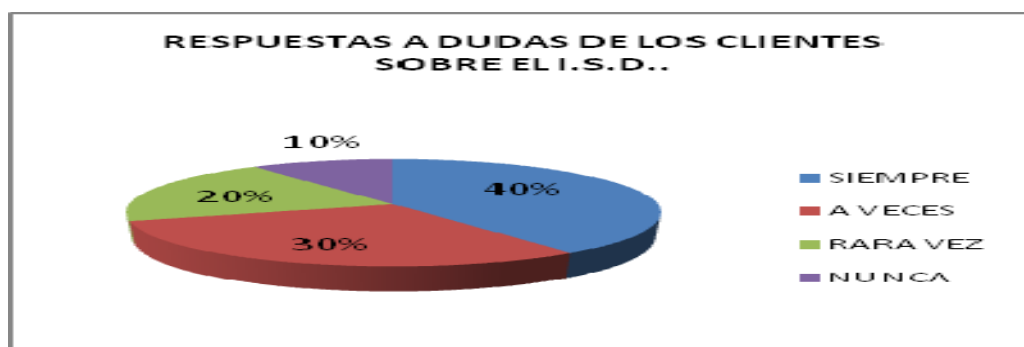


GRÁFICO 4.14. RESPUESTAS A DUDAS DE LOS CLIENTES SOBRE EL I.S.D.

Fuente: Empleados QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

Análisis: De la muestra de 10 personas vinculadas con la empresa, 4 de ellas que significa el 40% opinaron que siempre han encontrado respuesta a las dudas que tuvieron los clientes, 3 personas que da el 30% dijeron que a veces, 2 personas que es el 20% manifestaron que rara vez y solo 1 persona que arroja el 10% indico que nunca.

Interpretación: Los encuestados tienen diferente opinión sobre si han podido o no satisfacer las inquietudes de los clientes, de las respuestas se concluye que no lo han realizado eficientemente, por cuanto, es claro, no se encuentran debidamente capacitados.

5. ¿Estaría dispuesto a asistir a cursos de capacitación para aumentar sus conocimientos?

CUADRO 4.15.

DISPONIBILIDAD DE ASISTIR A CURSOS DE CAPACITACIÓN		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	7	70%
CASI SIEMPRE	3	30%
NUNCA	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Empleados QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

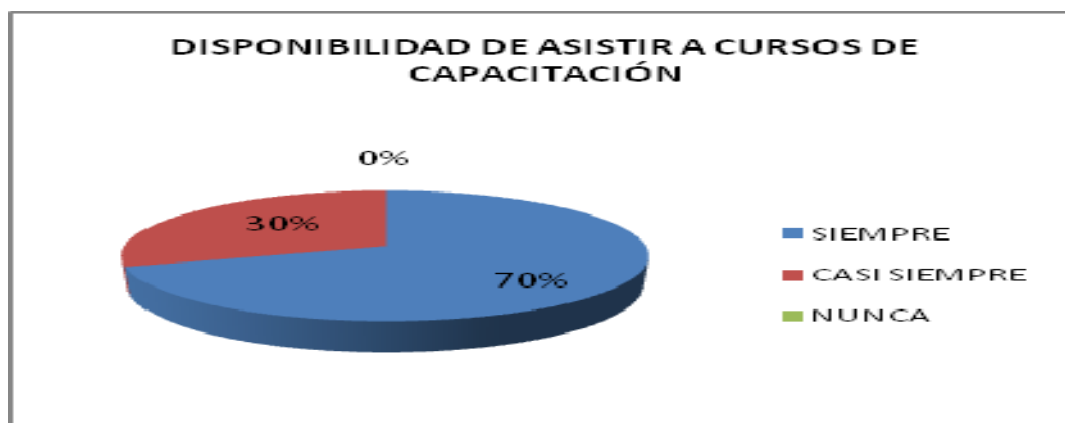


GRÁFICO 4.15. DISPONIBILIDAD DE ASISTIR A CURSOS DE CAPACITACIÓN

Fuente: Empleados QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por :Gloria Guano

Análisis: En la interrogante de que el personal estaría dispuesto a asistir a cursos de capacitación sobre el I.S.D., se tiene una gran mayoría o sea 7 personas que significa el 70% dicen que siempre, 3 personas que es el 30% opinaron que casi siempre tendría.

Interpretación: De las respuestas a esta pregunta se concluye que existe predisposición para capacitarse continuamente, aspecto positivo porque sólo de esta manera se pueden brindar un servicio eficiente y de calidad.

6. ¿Cree usted que los clientes enviarían giros al exterior con la misma frecuencia que lo venían realizando?

CUADRO 4.16.

ENVÍOS AL EXTERIOR CON LA MISMA FRECUENCIA		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE	2	20%
DIFICILMENTE	3	30%
PARCIALMENTE	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Empleados QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

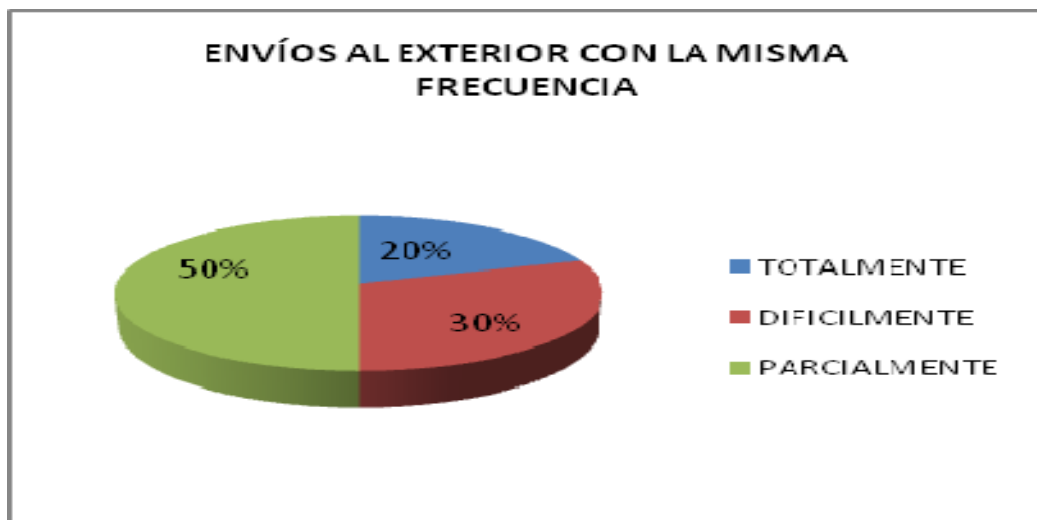


GRÁFICO 4.16. ENVÍOS AL EXTERIOR CON LA MISMA FRECUENCIA

Fuente: Empleados QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

Análisis: En esta pregunta 5 personas que es el 50% opino que parcialmente cree que los clientes enviarían giros al exterior con la frecuencia anterior, 3 personas que significa el 30% opino que difícilmente, mientras que 2 personas que arroja el 20% tiene el criterio de que totalmente.

Interpretación: La mayoría de encuestados opinan que los clientes no van a seguir realizando giros al exterior con la misma frecuencia por el alto porcentaje de impuesto que tienen que cancelar, por lo que la empresa se verá afectada por la disminución de sus clientes.

7. ¿Según su criterio cuál es el factor determinante para que los clientes hagan uso de este servicio?

CUADRO 4.17.

FACTORES DETERMINANTES PARA EL USO DEL SERVICIO		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CALIDAD	2	20%
COSTO	2	20%
ENTREGA INMEDIATA	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Empleados QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por :Gloria Guano

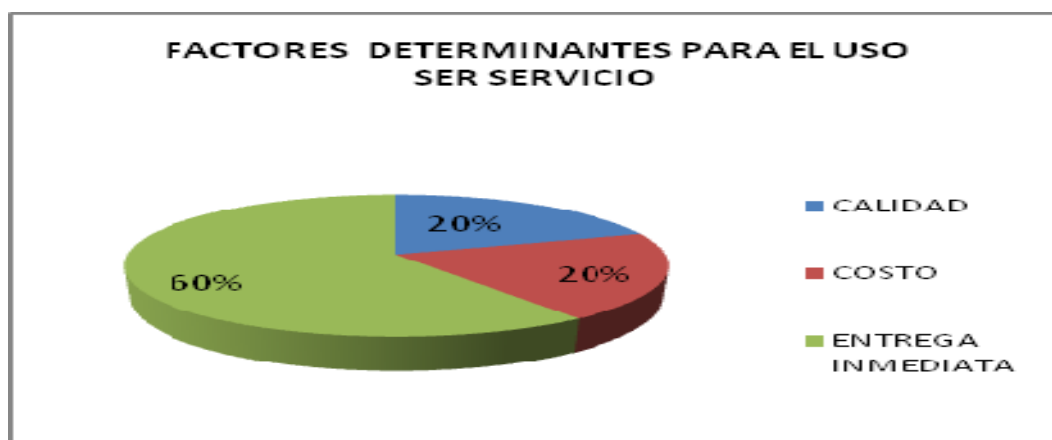


GRÁFICO 4.17. FACTORES DETERMINANTES PARA EL USO DEL SERVICIO

Fuente: Empleados QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

Análisis: De las 10 personas que laboran para la compañía QUICKSERVICE S.A., 6 personas o sea el 60% creen que los clientes ocupan los servicios de envío de dinero por la entrega inmediata, 2 personas que significa el 20% creen que es por el costo, y otras 2 personas que igual es el 20% tienen el criterio que es por la calidad del servicio.

Interpretación: En la interrogante de conocer la razón por la que los clientes utilizan los servicios de esta compañía, prevalece con una gran mayoría la idea de que es por la entrega inmediata, hay que difundir rigurosamente esta fortaleza de que dispone la empresa.

8. ¿Cree usted que la empresa podría disminuir su solidez financiera?

CUADRO 4.18.

LA EMPRESA PODRÍA DISMINUIR SU SOLIDEZ FINANCIERA		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	50%
NO	2	20%
POSIBLEMENTE	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Empleados QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

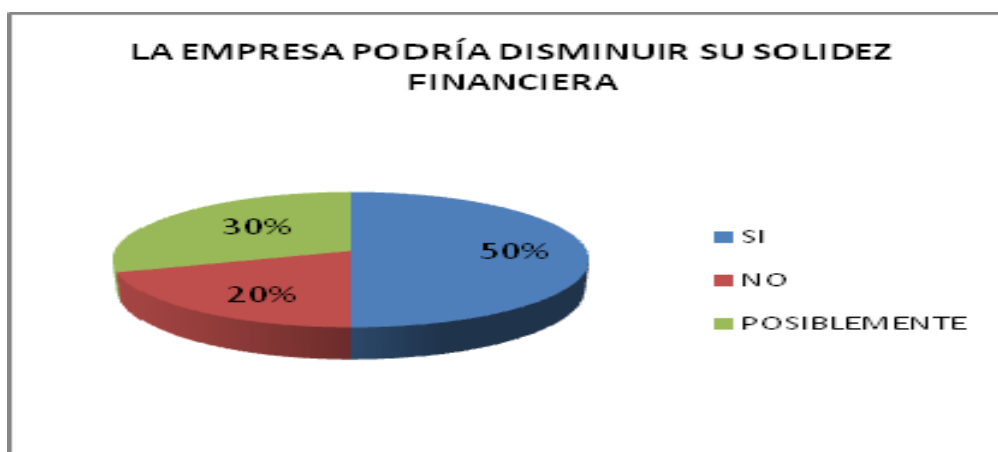


GRÁFICO 4.18

Fuente: Empleados QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

Análisis: El resultado de la encuesta ante la pregunta de que si la empresa podría disminuir la solidez financiera por las imposiciones de la Ley del Impuesto a la salida de divisas, arroja la información siguiente: 5 personas que es el 50% indica que si, 3 personas que da el 30% dice que posiblemente y 2 personas que es el 20% señala que no.

Interpretación: La mayoría de los encuestados opinan que la compañía QUICKSERVICE S.A. tiene posibilidades de disminuir su solidez financiera por pérdida de sus clientes.

9. ¿Según su criterio que opinión perciben los clientes y los organismos de control sobre la imagen corporativa de la empresa?

CUADRO 4.19.

OPINIÓN QUE PERCIBEN LOS CLIENTES Y LOS ORGANISMOS DE CONTROL SOBRE LA IMAGEN CORPORATIVA DE LA EMPRESA		
NEGATIVA	3	30%
POSITIVA	5	50%
NINGUNA	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Empleados QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

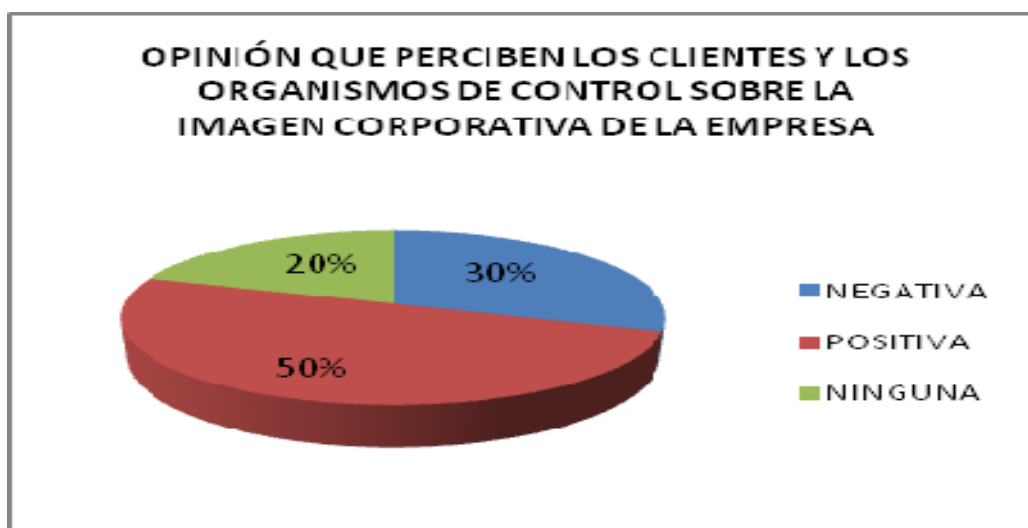


GRÁFICO 4.19 OPINIÓN QUE PERCIBEN LOS CLIENTES Y LOS ORGANISMOS DE CONTROL SOBRE LA IMAGEN CORPORATIVA DE LA EMPRESA

Fuente: Empleados QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

Análisis: En esta pregunta de las 10 personas encuestadas, 5 personas que arroja el 50% señala que los organismos de control y los clientes tienen una imagen positiva de la compañía QUICKSERVICE S.A., 3 personas que da el 30% indican que es negativa y 2 personas que es el 20% no tiene ninguna opinión.

Interpretación: De las respuestas a esta pregunta se deduce que la mitad de la muestra percibe que los organismos de control tienen una imagen positiva, se debe a que la empresa como tal, no ha despejado en su totalidad teniendo actualmente una pequeña participación en el mercado.

10. ¿Cree usted que para dar a conocer la prestación del servicio se debería publicar en los siguientes medios de comunicación?

CUADRO 4.20.

MEDIOS PARA PUBLICITAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
TELEVISIÓN	1	10%
RADIO	2	20%
PERIÓDICOS	2	20%
INTERNET	4	40%
OTROS	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Empleados QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano



GRÁFICO 4.20. MEDIOS PARA PUBLICITAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Fuente: Empleados QUICKSERVICE S.A.

Elaborado por : Gloria Guano

Análisis: Al tratar de identificar el medio idóneo que serviría para publicar la prestación del servicio de las 10 personas encuestadas 4 personas o sea el 40% opinó que por internet, 2 personas que es el 20% opinó que por el periódico, 2 personas que llega al 20% tienen el criterio que por la radio, 1 persona que es el 10% señaló que por la televisión y 1 persona que es el 10% dijo que por otros medios serían los adecuados.

Interpretación: La mayoría de los encuestados tienen el criterio de que por internet sería la mejor alternativa para realizar la publicidad del servicio que presta QUICKSERVICE S.A., se entiende que por tener un enfoque mundial convendría hacerlo por este medio, pero, no hay que descartar otros medios de comunicación social como son la televisión, periódico, radio y otros.

4.2. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para la verificación de la hipótesis se ha utilizado la prueba estadística del Chi-cuadrado, estadígrafo de distribución libre que permite establecer correspondencia entre valores observados y esperados, así como también la comprobación global del grupo de frecuencias esperadas calculadas que a partir de la hipótesis se quieren comprobar.

1.- Planteo de hipótesis

a) Modelo lógico

H₀: No hay diferencia estadística significativa entre el impuesto a la salida de divisas y el riesgo reputacional en la empresa QUICKSERVICE S.A. de la ciudad de Ambato.

H₁: Hay diferencia estadística significativa entre el impuesto a la salida de divisas y el riesgo reputacional en la empresa QUICKSERVICE S.A. de la ciudad de Ambato.

b) Modelo matemático

H₀: O = E ; O-E = 0

H₁: O ≠ E ; O-E ≠ 0

c) Modelo estadístico

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

2.- Regla de decisión

1-0,01 = 0,99;

1-0,05 = 0,95;

gl = (c-1)(r-1)

$$gl = (3-1)(3-1) = 4$$

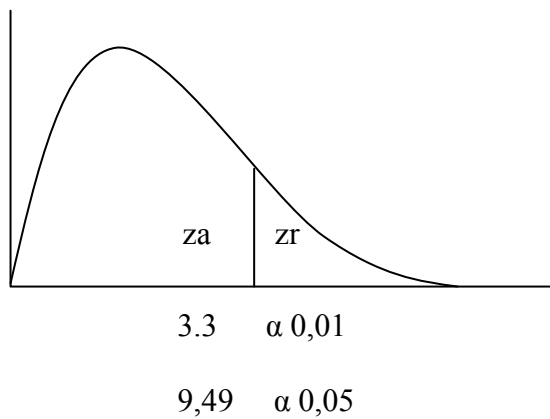
Al 99% y con 4 gl X^2_t es igual a 13.3

Al 95% y con 4 gl X^2_t es igual a 9,49

Se acepta la hipótesis nula si, X^2_c es menor o igual a X^2_t , caso contrario se rechaza, tanto al α de 0,05 ó 0,01

Se acepta la H_0 , si X^2_c es \leq a 13,3 con α 0,01

Se acepta la H_0 , si X^2_c es \leq a 9,49 con α 0,05



3.- Cálculo de X^2

Cuadro 4.21. Presentación de los datos

		¿Cree usted que el personal de la empresa satisface sus inquietudes sobre el impuesto a la salida de divisas? (VD)			
¿ Cree usted que existe la seguridad necesaria en la empresa para la prestación del servicio? (VI)	ALTERNATIVAS	SIEMPRE	AVECES	NUNCA	TOTAL
	SIEMPRE	10	22	8	40
	AVECES	55	101	7	163
	NUNCA	15	12	7	34
	TOTAL	80	135	22	237

Fuente: Encuesta clientes QUICKSERVICE S.A.

Elaborado Por: Gloria Guano

Cuadro 4.22. Cálculos

O	E	O-E	(O-E) ²	$\frac{(O-E)^2}{E}$
10	13,50	-3,50	12,26	0,91
55	55,02	-0,02	0,00	0,00
15	11,48	3,52	12,41	1,08
22	22,78	-0,78	0,62	0,03
101	92,85	8,15	66,45	0,72
12	19,37	-7,37	54,27	2,80
8	3,71	4,29	18,38	4,95
7	15,13	-8,13	66,11	4,37
7	3,16	3,84	14,78	4,68
				$\Sigma= 19,54$

Fuente: Análisis Estadístico.

Elaborado Por: Gloria Guano

4.- Conclusión

Como el valor del Chi cuadrado calculado (X^2_c) es mayor 13,3 con 4 grados de libertad y un α de 0,01, se Rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: “El impuesto a la salida de divisas si incide en el riesgo reputacional en la empresa QUICKSERVICE S.A. de la ciudad de Ambato”

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Luego de realizar la investigación en la empresa QUICKSERVICE S.A., se llegó a las siguientes conclusiones:

- Según las encuestas aplicadas se puede observar que tanto los clientes, el personal y los funcionarios de la empresa QUICKSERVICE S.A. desconocen la Ley del Impuesto a la Salida de Divisas y las disposiciones legales emitidas por los organismos de supervisión y control, imposibilitando a los empleados satisfacer con cabalidad las inquietudes de los usuarios.
- Existe un valor agregado en el servicio de giros al exterior por parte de QUICKSERVICE S.A., el mismo que es la entrega inmediata a los beneficiarios, situación que no se ha dado a conocer en su totalidad ni a los clientes efectivos peor aun a los potenciales, teniendo como consecuencia un desperdicio de recursos materiales, humanos y financieros que bien se los podría optimizarlos para mejorar la rentabilidad y disminuir el riesgo reputacional, actualmente existe la disminución de envíos de dinero hacia el exterior, lógicamente se siente una tendencia hacia la disminución de la solidez financiera, producto de la apreciación que tienen los clientes sobre la imagen corporativa.

- Los cambios constantes emitidos por el Servicio de Rentas Internas para la aplicación del impuesto a la salida de divisas influyen en el criterio de los clientes en forma negativa, ya que ellos por su desconocimiento de la legislación que rige la actividad comercial consideran que la empresa QUICKSERVICE S.A. tiene que ver con estos cambios y con los requisitos que se solicitan para poder realizar las transacciones, situación que pone en peligro de que se prolifere en los usuarios reales y potenciales trayendo consigo un incremento en el riesgo reputacional de la empresa.

5.2. RECOMENDACIONES

- Establecer estrategias adecuadas que permitan enfrentar el riesgo que afecten la imagen de la empresa ante los usuarios y los organismos de supervisión y control, con el objeto de poder solventar eficientemente las dudas de los clientes actuales y potenciales al momento de realizar las transacciones y así demostrar confianza, solidez y responsabilidad.

- Asegurar que en la empresa QUICKSERVICE S.A. existan canales adecuados para impulsar, implementar, controlar e informar los riesgos identificados en cada área de la empresa, para poder definir acciones correctivas, establecer plazos de corrección y llevar a cabo la implementación de dichas acciones, este proceso deberá ser acompañado de un estricto monitoreo y comunicación hacia la alta gerencia y a los comités de riesgo que tenga la compañía para se tomen las decisiones necesarias para poder mitigar el riesgo reputacional.

- Mejorar las relaciones públicas con los clientes, educando a los mismos, respecto a las obligaciones conjuntas que existen con la legislación nacional e internacional, a través de la divulgación y capacitación que permita que la información fluya desde los niveles internos y hasta el público en general.

CAPITULO VI

6. PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

Tema: Modelo de gestión de riesgo reputacional en la empresa QUICKSERVICE S. A. de la ciudad de Ambato.

Institución ejecutora: Empresa QUICKSERVICE S.A.

Beneficiarios: Empresa QUICKSERVICE S.A., clientes Internos y Externos.

Ubicación: Calle Juan Benigno Vela y Lalama

Equipo Técnico Responsable: Gerente, Asesor.

Costo: \$ 4.660,80

Financiamiento: Recursos propios de la empresa

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

La situación actual de la empresa QUICKSERVICE S.A., muestra que los clientes no se sienten enteramente satisfechos con el servicio de envío de giros al exterior, así como también no tienen una buena imagen de la misma.

La compañía QUICKSERVICE S.A. corre el riesgo de que por causa del desconocimiento del Reglamento del impuesto a la salida de divisas, así como de sus reformas, de la insatisfacción que encuentra el usuario al recibir la contestación a sus inquietudes, de la falta de información de los porcentajes que corresponde a la comisión del servicio y a los impuestos gravados, impiden que tenga una excelente reputación, aspectos que podrían ocasionar una disminución paulatina de usuarios, su situación financiera sufriría un deterioro y lógicamente sus utilidades así como su rentabilidad tendería a bajar, perdiendo posicionamiento en el mercado y dificultando su permanencia.

El impacto financiero del riesgo reputacional depende del giro que se le dé al negocio, del monto de ventas, de la fluidez de los clientes actuales y de la importancia que se le dé a los potenciales y de la competencia en el mercado.

Varias empresas han logrado posicionar sus servicios, marcas y productos gracias a una buena reputación, originada por la alta calidad

del servicio, por la seguridad y por la satisfacción que se les brinde a los clientes.

El grado de lealtad de los consumidores hacia la empresa está dado por la fama o reputación que tenga, aspecto que es decisivo en el éxito o fracaso de la misma.

Es bien conocido que en las grandes empresas el valor reputacional está promovido por la mismas compañías mediante estrategias de publicidad y marketing, sin duda una de las más poderosas estrategias es, la publicidad de boca-en-boca, que consiste en que los clientes comuniquen su satisfacción directamente a otros consumidores potenciales generando un impacto de mayor confianza en futuros usuarios.

En empresas pequeñas es normal que el atractivo para el consumidor provenga de la calidad de atención al cliente, la amabilidad, la eficiencia y la seguridad para generar clientes satisfechos para posicionarse en el mercado y lograr su permanencia.

6.3 JUSTIFICACIÓN

Tanto en el Ecuador como a nivel mundial se puede observar que el entorno empresarial cada vez es más competitivo e interconectado, al crecimiento de los sistemas de comunicación así como también la existencia de un mayor acceso público a la información, por lo que se vuelve cada día más importante cuidar la opinión de los consumidores.

Los usuarios del servicio preferirán una empresa que se conduzca con ética, con responsabilidad humanitaria, profesional y con el medio ambiente de ser el caso, que sepa escuchar a sus clientes y que colabore con la comunidad y el entorno.

La empresa además debería contar con medidas de seguridad para manejar con discreción la información y la confiabilidad de sus servicios, medidas en las que se debe incluir tener un ejecutivo que se responsabilice de esta actividad y apoye a los demás directivos, para fortalecer la gestión administrativa y operativa de la empresa, la misma que se reflejara en el incremento del nivel de satisfacción de los clientes, por obtener un servicio de calidad, eficiente y oportuno.

La propuesta tiene la finalidad de formular un modelo de gestión reputacional para que los clientes y los organismos de control tengan una buena imagen empresarial, la misma que se logrará con una alta calidad del servicio, con la satisfacción del cliente, y con el cumplimiento de las disposiciones de los organismos de supervisión y control, lo que conllevara alcanzar el posicionamiento en el mercado, incrementando sus ventas, mejorando su solidez financiera, obteniendo mejores resultados en lo que se refiere utilidad y rentabilidad.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1. General

Plantear un modelo de gestión de riesgo reputacional en la empresa QUICKSERVICE S. A. de la ciudad de Ambato.

6.4.2. Específicos

- Estructurar un plan de capacitación sobre la aplicación del marco jurídico de los organismos de control y del impuesto a la salida de divisa.
- Definir acciones que brinden confianza a los clientes en la realización de sus transacciones.
- Promocionar el servicio de envíos de giros al exterior por el medio más idóneo de comunicación colectiva.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

Equidad de Género

En la empresa QUICKSERVICE S.A. el desempeño de las labores del personal se realizan sin distinción de género (sea hombre o mujer), esto quiere decir que no tiene mucho que ver, ya que tanto el hombre y la mujer son capaces de hacer las mismas tareas si están provistas de las competencias pertinentes, tienen el mismo nivel de inteligencia, en una

sociedad de equidad no hay nada plasmado que diga que la mujer o el hombre están destinados a realizar ciertas tareas.

En la sociedad contemporánea se practica la equidad de género sin importar sexo, raza, religión e ideología política.

Económico

Significa que la inversión que se realice en las actividades tendientes a mejorar el riesgo reputacional se justificaría con las ganancias que esto generaría.

Naturalmente que se espera que el envío de remesas al exterior aumenten, generando un incremento de trabajo, en el pago de servicios, en las participaciones de tributos tanto a nivel de gobiernos locales como del estado, impulsando el desarrollo nacional.

Técnico

Se refiere a que la empresa QUICKSERVICE S.A. debe disponer de los conocimientos y habilidades en el manejo del servicio que oferta a clientes reales y potenciales, ajustándose a los requerimientos que un prestigioso riesgo reputacional lo exige.

Organizacional

La compañía debe disponer de una estructura moderna con ambientes adecuados y armonía en el desarrollo de la prestación del servicio por parte de los empleados así como sus directivos y ejecutivos deben estar

altamente capacitados para manejar con eficiencia la gestión administrativa. El hecho de prestar con calidad el servicio al cliente demanda de esfuerzos y hasta sacrificios de un equipo de trabajo coordinado.

Aspecto legal

La propuesta es factible debido a que se ha tomado en cuenta aspectos necesarios para su desarrollo que comprende diferentes actividades que deben realizarse enmarcados en la aplicación del marco jurídico de las entidades de supervisión y control, del impuesto a la salida de divisas, reduciendo en gran medida los factores que puedan ocasionar cualquier tipo de infracción.

6.6 FUNDAMENTACIÓN

6.6.1 Impuesto a la Salida de Divisas

Reglamento para la Aplicación del Impuesto a la salida de divisas. Decreto No. 1058) R.O. 334 del 14 de mayo del 2008

El impuesto a la salida de divisas, conocido también con ISD se aplica sobre el valor de todas las operaciones y transacciones monetarias que se realizan al exterior, con o sin intervención de las instituciones del sistema financiero.

Las transferencias de hasta USD 1.000, en las que no se utilice tarjetas de crédito o débito, están exentas del impuesto a la salida de divisas, las

transferencias que sobre pasen los USD 1.000 están gravadas en la parte que excedan dicho valor.

La tarifa actual del impuesto a la salida de divisas es el 5%, el mismo que es recaudado por los agentes de percepción y los agentes de retención para luego ser transferido al Servicio de Rentas Internas (SRI), recursos que posteriormente servirán para el financiamiento del Presupuesto General del Estado.

Resolución N. NAC-DGERCGC12-572 del 06 de septiembre del 2012 (Ver Anexo 6)

Art.1.-Respecto de la exoneración prevista en el segundo inciso del artículo 159 y de la Ley Reformatoria de Equidad Tributaria del Ecuador, los agentes de retención y percepción se abstendrán de efectuar la respectiva retención o percepción del impuesto en los casos en que un mismo contribuyente transfiera o envíe al exterior hasta mil dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,000.00), dentro de un mismo período quincenal, comprendido entre el día 1 al 15 de cada mes, o entre el día 16 y el último día de cada mes.

Los agentes de retención y percepción deberán retener o percibir, respectivamente, el impuesto a la salida de divisas que se genere sobre el monto de las transferencias efectuadas en los referidos periodos quincenales, que superen el valor antes señalado.

6.6.2 Riesgo Reputacional

La imagen de las entidades, sintetiza la identidad, esencia y posicionamiento de la misma en el mercado y transmite una realidad alineada a su estrategia, medio de comunicación, servicio o producto. Por tanto, un inadecuado trato del riesgo reputacional puede derivar en acciones que fomenten la creación de una mala imagen o un posicionamiento negativo en la mente de los clientes, de los accionistas y

de los organismos de control, de tal forma que se produzca una animadversión hacia la misma, debido a la pérdida de credibilidad.

En los últimos años la percepción del riesgo reputacional ha sido objeto de gran interés en el ámbito empresarial, especialmente en el financiero, puesto que ha ido teniendo una gran relevancia, existiendo la necesidad de crear mecanismos de prevención y control.

El riesgo reputacional en una entidad se da por el desprestigio, mala imagen, publicidad negativa, cierta o no, respecto de la empresa y sus prácticas de negocios, lo que podría causar la pérdida de clientes, disminución de ingresos e incluso llevar a procesos judiciales.

QUICSERVICE S.A., al igual que las demás empresas dependen de los grupos de interés como son: clientes, proveedores, socios, empleados y la sociedad en general, además del impacto que pueden producir los entes reguladores, para poder permanecer en el mercado, por lo que se debe establecer cuidadosamente estrategias de desempeño y comunicación para que la empresa sea catalogada como exitosa, en caso de manejarse inadecuadamente, la imagen de las empresas surgirían riesgos que afectaría negativamente el logro de sus objetivos

El riesgo de reputación es la opinión negativa ocasionada por la afectación de la imagen de una compañía, al verse involucrada involuntariamente en transacciones o relaciones de negocios ilícitos, así como por cualquier otro evento externo.

Las tendencias mundiales coinciden en que el riesgo de reputación es difícilmente medible, pero una empresa con una verdadera cultura de gestión del riesgo debe prestar igual atención a los riesgos cuantificables, como a los no cuantificables.

Boletín de Asesoría Gerencial Sensibilidad hacia la gestión del riesgo de reputación Boletín Digital // No. 6 - 2009

Para gestionar el riesgo reputacional se debe tomar en cuenta los siguientes Factores claves:

1.- Identificación temprana: Debe existir una identificación precisa de las fuentes potenciales, internas y externas, de riesgo de reputación. Internamente el riesgo de reputación surge principalmente como producto de debilidades en el gobierno corporativo, fallas en el desempeño del negocio e incumplimientos legales y regulatorios con los organismos de control.

Desde el punto de vista externo, es importante destacar que la principal fuente de riesgo reputacional es la propia compañía, ante su incapacidad para analizar el entorno y su impacto como producto de una gestión inadecuada de sus controles y desempeño.

Los riesgos que pueden generar daños a la reputación deben ser adecuadamente identificados, por lo que es recomendable cubrir las siguientes interrogantes:

- ¿La percepción sobre los aspectos críticos para la reputación coincide con la de los grupos de interés?
- ¿Se ha contrastado el análisis interno con la visión externa, con el fin de identificar los riesgos de reputación?
- ¿En qué áreas, unidades o procesos hay coincidencia de los riesgos de reputación?- ¿Qué ámbitos de los riesgos se ha descuidado?

2.- Valoración Adecuada: Consiste en la valoración cualitativa y/o cuantitativa de los riesgos identificados, para evaluar cómo pueden afectar a la empresa. El gran reto es lograr la cuantificación de las pérdidas (esperadas y no esperadas) relacionadas con el riesgo de reputación. Hay empresas que trabajan con escalas cualitativas de impacto y probabilidad de riesgos, mientras evolucionan hacia el uso de modelos cuantitativos. El impacto representa las consecuencias de la materialización de un riesgo que ha sido identificado previamente.

A continuación se muestra un ejemplo de los niveles que puede tener una escala cualitativa para valorar el impacto de un riesgo de reputación:

Bajo: no afecta a clientes o afecta a un número muy reducido y/o no tiene trascendencia a los medios de comunicación.

Medio: afecta a un grupo significativo de clientes y/o no tiene trascendencia a los medios de comunicación.

Alto: afecta a un grupo significativo de clientes y/o con trascendencia a los medios de comunicación. La probabilidad representa la posibilidad que un riesgo se materialice en un plazo determinado.

3.- Respuestas adecuadas: El riesgo de reputación requiere de respuestas adecuadas al riesgo que se puede presentar. Las respuestas más comúnmente utilizadas, se describen a continuación:

Evitar: efectuar acciones para evitar el riesgo. Por ejemplo: una empresa puede decidir no vender o producir un producto defectuoso, para proteger la imagen de la empresa.

Reducir: tomar acciones para disminuir el impacto y/o la probabilidad de ocurrencia del riesgo. Por ejemplo: una empresa puede elaborar un plan de contingencia, que refleje a los grupos de interés su capacidad para afrontar los riesgos y restablecer las operaciones lo antes posible.

Aceptar: no se lleva a cabo ninguna acción. Por ejemplo: una empresa puede aceptar un riesgo cuando no afecta a clientes y no trasciende a los medios de comunicación.

Transferir: acordar la transferencia de determinados riesgos que puedan convertirse en reputacionales. Por ejemplo: una empresa puede contratar servicios de outsourcing (tercerización) en actividades no medulares, cuyas fallas no perjudiquen la reputación.

4.- Comunicación oportuna: las empresas deben contar con adecuadas líneas de reporte y procesos de comunicación de información que permita

a las áreas generadoras y controladoras de los riesgos comunicar el avance en las soluciones a los riesgos. De esta manera, las empresas logran su objetivo de gestionar los riesgos de manera satisfactoria y evitan una práctica común de tener un diagnóstico oportuno

5.- Monitoreo constante: las empresas requieren disponer de monitoreo constante sobre la gestión del riesgo de reputación, así como la vigilancia de daños cuando un riesgo se materializa. El monitoreo constante permitirá velar por la implantación de las respuestas a los riesgos de reputación, recopilar la información sobre sus avances o reestructuraciones o su culminación. Consecuencias de una inadecuada gestión de riesgo de reputación muchas empresas tienden a olvidar la importancia de entender el riesgo de reputación en su negocio y los factores clave para su adecuada gestión. Ello puede generar una serie de consecuencias que conducen a un daño en la imagen corporativa, las cuales se mencionan a continuación:

- Disminución de los ingresos.
- Dificultad en las relaciones con las autoridades.
- Dificultad en el acceso al financiamiento de recursos o bienes de capital
- Impacto negativo en el valor patrimonial.
- Impacto negativo en la marca.
- Dificultad de reclutamiento del talento humano y en la retención de empleados capacitados.
- Desconfianza de los entes externos y grupos de interés.

Para terminar con lo relacionado al riesgo reputacional se menciona el siguiente pensamiento:

“Se requieren muchas buenas obras para construir una buena reputación, y sólo una mala para perderla”. Benjamín Franklin

6.7 METODOLOGÍA, MODELO OPERATIVO

Para evitar la mala imagen de la empresa QUICKSERVICE S.A. se ha propuesto establecer un modelo de gestión de riesgo reputacional que se enmarcan en tres aspectos importantes: estructurar un plan de capacitación, establecer un plan de seguridad y promocionar el valor agregado que tiene la compañía.

6.7.1 Estructuración del plan de capacitación de la empresa QUICKSERVICE S.A.

El plan de capacitación de los directivos, ejecutivos y empleados, que son el recurso más valioso de la actividad del talento humano, de allí la necesidad de invertir para actualizar sus conocimientos y habilidades de manera continua y sistemática, con el objeto de ofrecer servicios de alta calidad a los clientes de QUICKSERVICE S.A.

Desplegar las capacidades de la persona que labora en esta compañía proporciona beneficios tanto para ellos mismos como también para la compañía. A los colaboradores los ayuda a incrementar sus conocimientos, habilidades y cualidades, en cambio a la organización le favorece porque permite incrementar sus clientes y tenerlos satisfechos, mantener una buena imagen, tener posicionamiento en el mercado y por consiguiente incrementar sus utilidades.

El plan de capacitación representa las expectativas y necesidades de la empresa QUICKSERVICE S.A. a realizarse en un determinado periodo de tiempo. Corresponde dilucidar las expectativas que se quieren satisfacer, efectivamente, en un determinado plazo, por lo cual debe vincularse al recurso humano, al recurso físico o material, y a las disponibilidades reales de la empresa.

El plan de capacitación es una acción planificada cuyo propósito general es preparar e integrar al talento humano en el proceso productivo del servicio, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el eficiente y eficaz desempeño de su trabajo.

CUADRO 6.1 CAPACITACIÓN SOBRE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

Objetivo	Contenido	Recursos	Responsable	Tiempo
<p>Fortalecer las capacidades analíticas y de conocimientos actuales del talento humano de la empresa QUICKSERVICE S.A. sobre la prevención lavado de activos y financiamiento al terrorismo en el ámbito internacional, regional y local para incrementar las tareas preventivas, detectivas y de reporte de todos los entes y responsables de prevenir el lavado de activos en el país.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Administración del riesgo para la prevención de blanqueo de capitales y lavado de activos: - Riesgo legal, reputacional y operativo del lavado de activos - Procedimiento para la evaluación, medición, cuantificación y monitoreo del riesgo de blanqueo de capitales -Riesgo potencial, presente, residual y sistema de control interno para su prevención -Comparar las funciones y responsabilidades del oficial de cumplimiento en el contexto de América Latina y el Caribe. 	<p>Humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Oficial de cumplimiento principal. - Oficial de cumplimiento suplente. <p>Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> -Computador portátil -Materiales de oficina <p>Recursos Económicos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Pasajes -Estadía 	<ul style="list-style-type: none"> -Gerente General -Oficial de cumplimiento principal 	<p>Del 30 de noviembre al 29 diciembre del 2012</p> <p>60 horas</p>

Elaborado por: Gloria Guano

CUADRO 6.2 CAPACITACIÓN SOBRE EL IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS

Objetivo	Contenido	Recursos	Responsable	Tiempo
<p>Mejorar los conocimientos del personal de servicio al cliente, accionistas y el área administrativa sobre la aplicación de Impuesto a la Salida de Divisas para solventar las inquietudes de los usuarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Impuesto a la salida de divisa - Hecho generador - Quienes deben pagar el impuesto a la salida de divisas - Transacciones que gravan el impuesto a la salida de divisas - Exoneraciones del impuesto a la salida de divisas - Elaboración de formularios de declaración informativa exigidos por el Servicio de Rentas Internas (formulario 106- 109) - Anexo del Impuesto a la Salida de Divisas - Ejercicio Práctico 	<p>Humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gerente General - Contador - Cajeras - Asistente contable <p>Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Computador portátil - Materiales de oficina 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente General - Contador 	<p>Del 05 al 26 de enero del 2013</p> <p>16 horas</p>

Elaborado Por: Gloria Guano

CUADRO 6.3 CAPACITACIÓN SOBRE RESOLUCIONES EMITIDAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS PARA PREVENIR EL LAVADO DE ACTIVOS Y EL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y OTROS DELITOS.

Objetivo	Contenido	Recursos	Responsable	Tiempo
<p>Mejorar y actualizar los conocimientos de los accionistas, funcionarios y personal administrativo de la empresa QUICKSERVICE S.A. sobre la prevención de lavado de activos y el financiamiento del terrorismo y otros delitos, para cumplir con las disposiciones establecidas por los organismos de supervisión y control, disminuyendo de esta manera el riesgo reputacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Normas requeridas por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y por el Grupo de Acción Financiera de Sudamérica (GAFISUD para prevenir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo y otros delitos. - Últimas Resoluciones emitidas por la Superintendencia de Compañías sobre sanciones para sector societario por no remitir la información prevista por la Unidad de Análisis Financiero (UAF) sobre sus operaciones. - Pasos para la elaboración Manual para la prevención de lavados de activos y de financiamiento de delitos, código de ética. 	<p>Humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gerente General - Accionistas - Oficial de cumplimiento Principal y suplente - Comisario Revisor <p>Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Computador portátil - Materiales de oficina 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente General - Abogado de la empresa 	<p>Del 02 de febrero al 23 de marzo del 2013</p> <p>24 horas</p>

Elaborado por: Gloria Guano

6.7.2 Implementación de un Plan de Seguridad

Es indispensable implementar un plan de seguridad en la empresa QUICKSERVICE S.A. dedicada a la entrega - recepción y envío de dinero del y hacia el exterior, ya que el servicio que presta es de alta responsabilidad, por cuanto comprende velar por la integridad física de los clientes y funcionarios de la compañía, así como salvaguardar el patrimonio de la empresa.

Para lo cual se debe establecer medidas de control y prevención que permitan minimizar los riesgos previamente establecidos mediante la aplicación de acciones específicas en cada área de la empresa.

Además se debe adoptar medidas tendientes al cumplimiento de la normativa de seguridad impuestas en las legislaciones existentes, las políticas internas, y los compromisos asumidos con los seguros que se contraten para la empresa.

Proponer normas, técnicas y procedimientos, para su incorporación al manual de políticas y procedimientos de seguridad, de conformidad con las necesidades de la empresa

La empresa Nationwide Insurance da los siguientes consejos para prevenir delitos:

Dinero

- Mantenga la menor cantidad de dinero en efectivo en la caja. Hacer todos los días depósitos bancarios, variar su tiempo y rutas desde y hacia el banco.

- Verificar durante el día que las grandes cantidades de dinero coincidan con el registro de los mismos.
- Controlar diariamente los recibos de la caja registradora contra sus depósitos para ayudar a prevenir la posibilidad de deshonestidad de los empleados.
- Inmediatamente marque los cheques recibidos como "Sólo para depósito".

Propiedad

- Mantenga las puertas cerradas durante las horas no laborables.
- Mantenga las puertas traseras bloqueadas desde el exterior en todo momento mediante la instalación de cerraduras anti pánico. Los candados no se deben utilizar para bloquear las puertas.
- Mantenga una caja fuerte en el lugar para almacenar pequeñas cantidades de dinero en efectivo, importantes documentos u otros objetos de valor. Cambie la combinación de la caja fuerte periódicamente.
- Considere la instalación de cámaras de seguridad en toda la propiedad, todas las vías de entrada y áreas de caja debe ser su vigilancia.
- Considere la instalación de un sistema de seguridad perimetral, con señalización adecuada para advertir a los posibles criminales que la propiedad está protegida.
- Mantenga el interior y el exterior de los locales bien iluminados durante horas de no oficina.

Empleados

- Hacer verificaciones de antecedentes de los solicitantes.
- Capacitar a los empleados sobre la apertura segura y los procedimientos de cierre.
- Capacitar a los empleados sobre lo que deben hacer en caso de robo. Deje en claro que nunca se debe poner en peligro ellos mismos al tratar de proteger el dinero, propiedades u otros artículos de valor.

CUADRO 6.4 IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE SEGURIDAD

Objetivo	Actividades	Empresas sugeridas	Responsable	Tiempo
<p>Minimizar el riesgo de inseguridad en todas las áreas de la empresa QUICKSERVICE S.A., mediante medios y procedimientos adecuados para proteger física y electrónicamente los bienes de la empresa, el personal y los clientes, a fin de evitar hechos delictivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar los riesgo - Analizar los riesgos - Valorar los riesgos - Evaluar controles existentes - Fijar políticas de seguridad - Contratar la seguridad necesaria 	<ul style="list-style-type: none"> - Special Seg. Cia. Ltda.-Seguridad Privada. - G4S Secure Solutions Cia. Ltda.- Alarmas-monitoreo 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente General - Presidente 	<p>Del 01 de octubre del 2012, al 30 abril del 2013</p>

Elaborado por: Gloria Guano

6.7.3 Implementación de una página Web

La compañía QUICKSERVICE S.A. necesita promocionar el valor agregado que posee, el mismo que viene a ser la entrega inmediata de dinero enviado al exterior, por lo que se necesita diseñar una página web para facilitar el contacto con los clientes actuales y potenciales en todo el mundo, permitiendo que conozcan a fondo la empresa y tengan una buena imagen corporativa.

El sitio web no es un elemento aislado, sino parte de un proceso global de integración de las tecnologías de Internet con los procesos comerciales y operativos de la empresa.

En definitiva la implementación de la página web permitirá a la empresa aumentar las ventas y tener una mejor posición en el mercado local, nacional e internacional.

CUADRO 6.5 IMPLEMENTACIÓN DE UNA PÁGINA WEB

Objetivo	Beneficios	Empresa sugerida	Responsable	Tiempo
<p>Diseñar una página web, que facilite el contacto con los clientes actuales y potenciales en todo el mundo, permitiendo además conocer los servicios que presta la empresa y su cultura organizacional, convirtiéndose en un medio para incrementar la cartera de clientes de QUICKSERVICE S.A.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor rapidez en la comunicación con los clientes - Dar a conocer los servicios que presta de una manera rápida y dinámica. - Expandir el mercado significativamente - Tener un nivel alto de satisfacción del cliente - Mejorar la credibilidad de su negocio 	<p>- Empresa CONECCTAMBATO- Páginas Web -Ing. Roberto Espín</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente General - Técnico de sistemas 	<p>Del 03 noviembre del 2012 al 03 octubre del 2013</p>

Elaborado por: Gloria Guano



PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ENVIOS DE GIROS AL EXTERIOR



La prestación del servicio del envío de dinero hacia el exterior a través de la empresa QUICKSERVICE S.A. se lo realiza de la siguiente manera:

En la ventanilla de servicio al cliente, la cajera es la encargada de la recepción del dinero que se va a enviar al exterior, para luego proceder a elaborar la factura correspondiente por el valor del servicio prestado añadiendo el valor del IVA y del ISD de acuerdo al monto enviado.

El ISD se cobra el 5% sobre el exceso de \$ 1000,00

QUICKSERVICE S.A. RUC:1891716318001 Juan B. Vela 05-13 y Lalama Teléfono: (03) 2820577 Fax:(03) 2821831 Ambato - Ecuador.		FACTURA 001-002- Nº 000277 Aut. SRI.1110590391 Obligado a llevar Contabilidad	
Fecha de emisión: 15 mayo 2012			
REMITENTE: Cliente: <u>MISSLA PAOLA ALBAN LALIGO</u> RUC /C.C.: <u>1803293505</u> Dirección: <u>MONTUFA Y PLAZA URBINA 0118</u> Teléfono: <u>083411654</u> Guía de Remisión: <u>0022285</u>		BENEFICIARIO: Cliente: <u>SAMUEL LOPEZ</u> RUC /C.C.: <u>65206336105092</u> Dirección: <u>42 HAZARTHUR DRIVE</u> Teléfono: <u>932 570 9205</u> Oficina de entrega: <u>ProntoServicio - 136 Somerset St.</u> North Plainfield, N.J.07060 Telf.: (908) 7919630	
ENVIO DE DINERO		VALOR	
VALOR TRANSFERIDO	BASE IMPONIBLE		
2.150,00	1.150,00		
Firma Autorizada _____ Recibi Conforme _____		SERVICIO	64,50
		SUB TOTAL 12%	64,50
		SUB TOTAL 0%	
		SUBTOTAL	64,50
		IVA 12 %	7,74
		ISD 5 %	57,50
TOTAL		129,74	
Declaro que los valores que envío a través de QUICKSERVICE S.A. no proviene de ninguna actividad ilegal o ilícita.		Original: Adquiriente • Copia1: Emisor Copia2: Sin derecho a crédito tributario	
Empresa 1 - Salazar Guevara Alvaro Paúl - Pichincha e Imbabura Telf.: (03) 2 410631 - RUC: 1803341021001 - Aut N°: 13368- del 101 al 300 - Fecha Aut.: 13/01/2012 - Válido hasta: 13/Enero/2013			

QUICKSERVICE S.A. RUC:1891716318001 Juan B. Vela 05-13 y Lalama Teléfono: (03) 2820577 Fax:(03) 2821831 Ambato - Ecuador.		FACTURA No 0000285 001-002-	
		Aut. SRI.1110590391 Obligado a llevar Contabilidad	
Fecha de emisión: <u>24 Mayo 2012</u>			
REMITENTE: Cliente: <u>KARINA NOEMI ESTRADA SALAZAR</u> RUC /C.C.: <u>1803116346</u> Dirección: <u>CDS ALBUARDE</u> Teléfono: <u>0992119373</u> Guía de Remisión: <u>00022-293</u>		BENEFICIARIO: Cliente: <u>CARMEN ESTRADA</u> RUC /C.C.: <u>1803790893</u> Dirección: <u>338 HERCHANT AVE.</u> Teléfono: <u>(908) 7919630</u> Oficina de entrega: <u>ProntoServicio - 136 Somerset St.</u> North Plainfield, N.J.07060 Telf.: (908) 7919630	
ENVIO DE DINERO			
VALOR TRANSFERIDO	BASE IMPONIBLE	VALOR	
1.100,00	100,00		
 Firma Autorizada	SERVICIO	33,00	
	SUB TOTAL 12%	33,00	
	SUB TOTAL 0%		
	SUBTOTAL	33,00	
	IVA 12 %	3,96	
	ISD 5 %	5,00	
	TOTAL	41,96	
 Recibi Conforme			
Declaro que los valores que envío a través de QUICKSERVICE S.A. no proviene de ninguna actividad ilegal o ilícita.		Original: Adquiriente • Copia1: Emisor Copia2: Sin derecho a crédito tributario	
<small>IMPRESO 1 - Salazar Guevara Alvaro Paúl - Pichincha e Imbabura Telf.: (03) 2 410631 - RUC: 1803341021001 - Aut N°: 13368- del 101 al 300 - Fecha Aut.: 13/01/2012 - Válido hasta: 13/Enero/2013</small>			

QUICKSERVICE S.A. RUC:1891716318001 Juan B. Vela 05-13 y Lalama Teléfono: (03) 2820577 Fax:(03) 2821831 Ambato - Ecuador.		FACTURA No 0000287 001-002-	
		Aut. SRI.1110590391 Obligado a llevar Contabilidad	
Fecha de emisión: <u>25 Mayo 2012</u>			
REMITENTE: Cliente: <u>LUIS GERARDO LLERENA PICUÑA</u> RUC /C.C.: <u>1800148637</u> Dirección: <u>IMBABURA E ISIDRO VITERI</u> Teléfono: <u>2851067</u> Guía de Remisión: <u>00022-295</u>		BENEFICIARIO: Cliente: <u>BYRON HERMANO LLERENA VALDEZ</u> RUC /C.C.: <u>152701046806692</u> Dirección: <u>32 RECEPCIÓN S.T</u> Teléfono: <u>903 412 8525</u> Oficina de entrega: <u>ProntoServicio - 136 Somerset St.</u> North Plainfield, N.J.07060 Telf.: (908) 7919630	
ENVIO DE DINERO			
VALOR TRANSFERIDO	BASE IMPONIBLE	VALOR	
1.700,00	700,00		
 Firma Autorizada	SERVICIO	51,00	
	SUB TOTAL 12%	51,00	
	SUB TOTAL 0%		
	SUBTOTAL	51,00	
	IVA 12 %	6,12	
	ISD 5 %	35,00	
	TOTAL	92,12	
 Recibi Conforme			
Declaro que los valores que envío a través de QUICKSERVICE S.A. no proviene de ninguna actividad ilegal o ilícita.		Original: Adquiriente • Copia1: Emisor Copia2: Sin derecho a crédito tributario	
<small>IMPRESO 1 - Salazar Guevara Alvaro Paúl - Pichincha e Imbabura Telf.: (03) 2 410631 - RUC: 1803341021001 - Aut N°: 13368- del 101 al 300 - Fecha Aut.: 13/01/2012 - Válido hasta: 13/Enero/2013</small>			

Una vez elaborada la factura se procede a llenar el formulario declaración informativa de transacciones sujetas al impuesto a la salida de divisas mediante Instituciones Financieras o Couriers, por cada clientes que sobre pase la base de los \$ 1.000,00, además si el monto enviado es igual o superior a los \$3000,00 se debe elaborar una licitud de fondos.

SRI
 República del Ecuador
 DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS

DECLARACIÓN INFORMATIVA DE TRANSACCIONES SUJETAS AL IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS MEDIANTE INSTITUCIONES FINANCIERAS O COURIERS

¡IMPORTANTE! SÍrvase leer INSTRUCCIONES AL REVERSO

FECHA DE LA TRANSACCIÓN AL EXTERIOR

DÍA: 15 MES: 05 AÑO: 2012

IDENTIFICACIÓN DEL DAÑO PAGADO (CONTINENTE)

RUC, CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DEL DAÑO PAGADO (PERSONA NATURAL): 1803273505

RUC, CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DEL DAÑO PAGADO (PERSONA JURÍDICA): AN 350

Razón Social o Apellidos y Nombres del Beneficiario del Daño Pagado (PERSONA NATURAL): Alan Lalo Leo Gussela Paola

Razón Social o Apellidos y Nombres del Beneficiario del Daño Pagado (PERSONA JURÍDICA): HENRIQUE FLORES ORTIZ

CALLE PRINCIPAL DOMICILIO DEL BENEFICIARIO: HENRIQUE FLORES ORTIZ

NÚMERO DE CALLE DEL DOMICILIO DEL BENEFICIARIO: 01-18

Razón Social de la Institución Financiera: Cuentasurante

DETALLE DEL ENVÍO DE DIVISAS

CONCEPTO DE ENVÍO DE DIVISAS	RAZÓN SOCIAL, IDENTIFICACIÓN O APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS DEL BENEFICIARIO	PAÍS DE DESTINO DEL BENEFICIARIO	MONTO DE DIVISAS ENVÍADAS AL EXTERIOR (USD)
PAGOS DE INTERÉS POR CRÉDITOS EXTERNOS	301	315	315
PAGOS DE CAPITAL POR CRÉDITOS EXTERNOS	302	316	322
PAGOS POR IMPORTE EXTERNO	303	315	327
REPARACIÓN DE UTILIDADES	304	318	325
HONORARIOS POR SERVICIOS	305	317	329
ARRENDAMIENTO MERCANTIL	308	319	330
ARRENDAMIENTO DE BIENES INMUEBLES	307	318	331
CONVERSIONES	304	301	342
PAGOS POR MARCAS, PATENTES, DERECHOS DE LLAVE Y OTROS SIMILARES	306	327	343
REVERSIONES EN EL EXTERIOR	310	337	334
CELEBRACIÓN DE BODAS U OTRAS Fiestas	311	333	335
OTROS: Negocio repetido por 2 años	312	334	336
TOTAL DE DIVISAS ENVÍADAS AL EXTERIOR (SUMA DE LOS 12)			3.150,00

DECLARACIÓN DE LOS DATOS PROPORCIONADOS EN ESTA DECLARACIÓN VERDADEROS Y ADECUADOS, POR LO QUE EL FIRMANTE ASUME LA RESPONSABILIDAD LEGAL QUE DE ELA SE DERIVA (ARTÍCULO 17 DEL I.O. 17.01)

[Firma]
 FIRMA ALISTO FIRMANTE O REPRESENTANTE LEGAL

[Firma]
 FIRMA ESTADANTE
 NÚMERO DE CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN: 01-18

[Firma]
 FIRMA Y SELLO DEL RESPONSABLE TÉCNICO DEL ENVÍO DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

DECLARACIÓN INFORMATIVA DE TRANSACCIONES SUJETAS AL IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVIDAS MEDIANTE INSTITUCIONES FINANCIERAS O COBROS

SPFI
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

IMPORTANTE: SÉVISES LEER
INSTRUCCIONES AL REVERSO

FECHA DE LA TRANSACCIÓN AL EXTERIOR

DÍA	MES	AÑO	HORA	MIN	SEG
24	08	2012	10	12	



IDENTIFICACIÓN DEL SUJETO PASIVO (CONTRIBUYENTE)

RUC	RUC, CÓDIGO "R" MONEDA DEL SUJETO PASIVO (RESIDENTE)	RUC	RUC SOCIAL O RELLAMAS Y NÚMERO CREDITOS DEL SUJETO PASIVO (RESIDENTE)
1180311167461		RUC	Maria Uscor Gotzke Salazar
CALLE	CALLE PRINCIPAL DOMICILIO DEL SUJETO PASIVO	CALLE	NOMBRE CALLE DEL DOMICILIO DEL SUJETO PASIVO
RUC	RUC DE INSTITUCIÓN FINANCIERA	RUC	RUC SOCIAL DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA
1189112163118101		RUC	WORLD SERVICE

DETALLE DEL ENVÍO DE DIVIDAS

CONCEPTO DE ENVÍO DE DIVIDAS	BASE SOCIAL, DETERMINACIÓN INCLUIDA Y NÚMERO COMPLETOR DEL BENEFICIARIO	PÁGOS DE DIVIDAS AL EXTERIOR	MONTO DE DIVIDAS REMITIDAS AL EXTERIOR (USD)
PAGOS DE INTERES POR CREDITOS EXTERNOS	301	313	303
PAGOS DE CAPITAL POR CREDITOS EXTERNOS	302	314	304
PAGOS POR INFORMACIONES	303	315	305
RETRIBUCIÓN DE UTILIDADES	304	316	306
RETRIBUCIONES POR SERVICIOS	305	317	307
ARRENDAMIENTO MERCANTIL	306	318	308
ARRENDAMIENTO DE BIENES INMUEBLES	307	319	309
CAMBRIOS	308	320	310
PAGOS POR MARCAS, PATENTES, DERECHOS DE AUTOR Y OTROS SIMILARES	309	321	311
INVERSIONES EN EL EXTERIOR	310	322	312
RESURSO, REABSORO O RETROCESIONES	311	323	313
OTROS <i>Reservas</i>	312	324	314
TOTAL DE DIVIDAS REMITIDAS AL EXTERIOR (MONEDA DEL SUJETO PASIVO)			1,100.00


DECLARO QUE LOS DATOS PROPORCIONADOS EN ESTA DECLARACIÓN SON VERDADEROS Y VERDADEROS, POR LO QUE Asumo LA RESPONSABILIDAD LEGAL QUE DE ELLA SE DERIVE (ART. 107 DEL I.C.T.F.).

BENEFICIARIO (SUJETO PASIVO) O REPRESENTANTE LEGAL
TITULAR DEL CREDITO

Debe estar debidamente identificado con DNI (M) o C (E).

FECHA Y SELLO DEL RESPONSABLE RECEPTOR DEL ENVÍO DE LA DIVIDA O PAGO EN DIVIDA



SRI
SERVICIO DE REGISTROS E INSCRIPCIÓN

DECLARACIÓN INFORMATIVA DE TRANSACCIONES SUJETAS AL IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVIDAS MEDIANTE INSTITUCIONES FINANCIERAS O CORRIEROS

¡IMPORTANTE! SÍRVASE LEER INSTRUCCIONES AL REVERSO

FECHA DE LA TRANSACCIÓN AL EXTERIOR

DÍA	MES	AÑO
25	05	2012

01 RUC CÉDULA (COMPARTIDA DEL SUJETO PASIVO (CONTINENTE))

1800141862711

02 RAZÓN SOCIAL O APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS DEL SUJETO PASIVO (CONTINENTE)

Blanca Patricia Luis Gomez

03 DISTRITO URBANO DEL CONTINENTE

DUBUISO

04 CALLE Y MUNICIPAL DOMICILIO DEL CONTINENTE

Av. Bolívar y Bolívar

05 RUC DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

11891171163118001

06 RAZÓN SOCIAL DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

QUICK SERVICE

07 RUC DETALLE DEL BANDO DE DIVIDA

08 MONTO DE DIVIDAS EFECTUADAS AL EXTERIOR (USD)

CONCEPTO DE BANDO DE DIVIDAS	RAZÓN SOCIAL, DENOMINACIÓN O APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS DEL BENEFICIARIO	PASO DE CREDITO DEL BENEFICIARIO	MONTO DE DIVIDAS EFECTUADAS AL EXTERIOR (USD)
PAGOS DE INTERESES POR CREDITOS REFERIDOS	321	313	321
PAGOS DE CAPITAL POR CREDITOS REFERIDOS	320	314	320
PAGOS POR IMPORTACIONES	303	315	303
FRANQUICIA DE UTILIDADES	304	316	304
PORFOLIOS POR SERVICIOS	305	317	305
ARRENDAMIENTO MERCANTIL	306	318	306
ARRENDAMIENTO DE BIENES ANUALES	307	319	307
COMERCIOS	308	320	308
PAGOS POR ALQUILER, FIANZONAS, DERECHOS DE LLAVE Y OTROS SIMILARES	309	321	309
INVERSIONES EN EL EXTERIOR	310	322	310
SEGUROS, RESEGUROS O REINTEGRACIONES	311	323	311
OTROS	312	324	312
TOTAL DE DIVIDAS EFECTUADAS AL EXTERIOR (SUMA DE 07 AL 08)			1.400,00

DECLARO QUE LOS DATOS PROPORCIONADOS EN ESTA DECLARACIÓN SON EXACTOS Y VERDADEROS, POR LO QUE FIRMO Y RESPONDO (CUI) FIRM. CUI DE RUC. SE DETRAN (M. C.) DE LA LC 8712)

Blanca Patricia Luis Gomez

FIRMA SUJETO PASIVO O REPRESENTANTE LEGAL

[Firma]

FIRMA CONTINENTE
(Solo para obligación a favor, artículo 8 de la LC 8712)

09 RUC **10 RUC** **11 RUC** **12 RUC** **13 RUC** **14 RUC** **15 RUC** **16 RUC** **17 RUC** **18 RUC** **19 RUC** **20 RUC**

Pago

FIRMA Y SELLO DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

Para el presente ejemplo se ha tomado datos del mes de mayo del 2012

**QUICKSERVICE
INGRESOS ENVIO GIROS AL EXTERIOR MAYO, 2012**

FECHA	FACT. N.	CLIENTE	VALOR TRANSFERIDO	BASE IMPUESTO ISD 1.000,00	COMISION TARIFA 12%	IVA 12%	SUBTOTAL	ISD 5% 1.000,00	TOTAL FACTURA
02/05/2012	262	EUFEMIA CRUZ TOBAR	1.000,00		40,00	4,80	44,80		44,80
03/05/2012	263	KARINA ESTRADA	400,00		16,00	1,92	17,92		17,92
04/05/2012	264	HECTOR ANIBAL TOALOMBO	400,00		16,00	1,92	17,92		17,92
07/05/2012	265	JORGE LUIS CARDENAS	350,00		14,00	1,68	15,68		15,68
07/05/2012	266	INES MARIA ECHEVERRIA	300,00		12,00	1,44	13,44		13,44
07/05/2012	267	GREIS MEJIA	958,00		38,32	4,60	42,92		42,92
08/05/2012	268	WILLIAM JIMENEN NUÑEZ	1.000,00		40,00	4,80	44,80		44,80
08/05/2012	269	GREIS MEJIA PAREDES	1.000,00		40,00	4,80	44,80		44,80
08/05/2012	270	PEDRO GONZALO RAMOS	1.000,00		40,00	4,80	44,80		44,80
08/05/2012	271	MONICA ELIZABETH SOLIS	185,00		7,40	0,89	8,29		8,29
09/05/2012	272	CARLOS EDUARDO VILLEGAS	200,00		8,00	0,96	8,96		8,96
11/05/2012	273	CARMITA GARCES SANCHEZ	130,00		5,20	0,62	5,82		5,82
14/05/2012	274	MARIA GENOVEVA RAMOS	258,42		10,34	1,24	11,58		11,58
14/05/2012	275	MIRIAN DEL PILAR ANDOCILLA	120,00		4,80	0,58	5,38		5,38
14/05/2012	276	CARLOS EDUARDO VILLEGAS	200,00		8,00	0,96	8,96		8,96
15/05/2012	277	GISSELA PAOLA ALBAN	2.150,00	1.150,00	64,50	7,74	72,24	57,50	129,74
17/05/2012	278	BETTY DOLORES VARGAS	1.000,00		40,00	4,80	44,80		44,80
17/05/2012	279	JEANNETTE BANDA	600,00		24,00	2,88	26,88		26,88
17/05/2012	280	XAVIER QUEZADA NUÑEZ	957,12		38,28	4,59	42,88		42,88
21/05/2012	281	MAGDALENA PAZMIÑO	1.000,00		40,00	4,80	44,80		44,80
21/05/2012	282	ELEANA IVONNE VARGAS	500,00		20,00	2,40	22,40		22,40
22/05/2012	283	BLANCA NUÑEZ ACOSTA	100,00		4,00	0,48	4,48		4,48
23/05/2012	284	MARIA ROSARIO ARMAS	140,00		5,60	0,67	6,27		6,27
24/05/2012	285	KARINA ESTRADA	1.100,00	100,00	33,00	3,96	36,96	5,00	41,96
25/05/2012	286	EUNISE DEL ROSARIO GUERRERO	300,00		12,00	1,44	13,44		13,44
28/05/2012	287	LUIS GERARDO LLERENA	1.700,00	700,00	51,00	6,12	57,12	35,00	92,12
28/05/2012	288	CARLOTA PEÑA ANDINO	280,00		11,20	1,34	12,54		12,54
31/05/2012	289	EUNISE DEL ROSARIO GUERRERO	300,00		12,00	1,44	13,44		13,44
31/05/2012	290	WAGNER TIRADO TINAJERO	160,00		6,40	0,77	7,17		7,17
		TOTAL	17788,54	1.950,00	662,04	79,44	741,49	97,50	838,99

Elaborado por: Gloria Guano

Finalizado el mes, se realiza la declaración del impuesto a la salida de divisas en el formulario 109 de acuerdo a noveno dígito del RUC.

FORMULARIO 109
DECLARACIÓN DEL IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS
PARA INSTITUCIONES FINANCIERAS
Res. No. MAC-DGER2008-0036

100 IDENTIFICACIÓN DE LA DECLARACIÓN

21 (S) INSTITUCIÓN ORIGINARIA:

101 MES:

102 AÑO:

30 NÚMERO DEL FORMULARIO
301 NÚMERO:

103 N.º FORMULARIO QUE SUSTITUYE:

200 IDENTIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE (INSTITUCIÓN FINANCIERA)

201 RUC:

300 VALORES A DECLARAR

	GENERADO EN DEPOSITANTES	GENERADO POR OPERACIONES PROPIAS DE LAS IFIS
BASE IMPONIBLE	301 <input type="text" value="1,952"/>	311 <input type="text" value="0"/>
IMPUESTO CAUSADO (301 * 0,40%)	303 <input type="text" value="0,781"/>	313 <input type="text" value="0"/>
300 VALORES A PAGAR Y FORMA DE PAGO		
PAGO PREVIO	301 <input type="text" value="0"/>	341 <input type="text" value="0"/>
Impuesto pagado por las operaciones propias realizadas por la IFI durante el período		351 <input type="text" value="0"/>
(-) TOTAL IMPUESTO A PAGAR (303-343-361-341-351)		362 <input type="text" value="0,781"/>
(+) INTERESES POR MOROSIDAD		363 <input type="text" value="0"/>
(+) MULTAS		364 <input type="text" value="0"/>
(=) TOTAL PAGADO (362 + 363 + 364)		365 <input type="text" value="0,781"/>
MEDIANTE TRANSFERENCIA, DÉBITO BANCARIO U OTRAS FORMAS DE PAGO		366 <input type="text" value="0,781"/>
MEDIANTE NOTAS DE CRÉDITO		367 <input type="text" value="0"/>

DETALLE DE NOTAS DE CRÉDITO

368 No.	<input type="text"/>	369 No.	<input type="text"/>	370 No.	<input type="text"/>	371 No.	<input type="text"/>
368 USD.	<input type="text" value="0"/>	369 USD.	<input type="text" value="0"/>	370 USD.	<input type="text" value="0"/>	371 USD.	<input type="text" value="0"/>

DECLARO QUE LOS DATOS PROPORCIONADOS EN ESTA DECLARACIÓN SON EXACTOS Y VERDADEROS,
POR LO QUE ASUMO LA RESPONSABILIDAD LEGAL QUE DE ELLA SE DERIVAN (Art. 101 de la Constitución de la L.R.T.).

CÉDULA DE IDENTIDAD O PASAPORTE: 105

NÚMERO DE RUC CONTADOR: 106

También se realiza el anexo del impuesto a la salida de divisas de acuerdo al DIMM proporcionado por el Servicio de Rentas Internas.

RUC: 1891716318001
Razón Social: QUICKSERVICE S.A.

[Inicio](#)

[Favoritos](#)

[Administrar Favoritos](#)

[+ DECLARACIONES](#)

[+ ANEXOS](#)

[Consultas Públicas](#)

[Noticias SRI](#)

[General](#)

ANEXOS / Anexo Movimiento Internacional de Divisas

Talón de Resumen

TALÓN RESUMEN
ANEXOS DE IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS - RIG

RUC: 1891716318001
RAZÓN SOCIAL: QUICKSERVICE S.A.
PERÍODO FISCAL: Mayo 2012
SECUENCIAL: 2012-8-18-0037939-3

TRANSACCIONES CONCLUIDAS O FINALES

REGISTROS	
Total Registros de Entrada	0
Total Registros de Salida	3
Total de Registros	3
VALORES	
Monto Transferido de Entrada	0
Monto Transferido de Salida	1930.00
Impuesto Divisas	97.50

TRANSACCIONES REVERSADAS

REGISTROS	
Total Registros de Entrada	0
Total Registros de Salida	0
Total de Registros	0
VALORES	
Monto Transferencia de Entrada	0
Monto Transferencia de Salida	0
Impuesto a la Salida de Divisas	0

Identificador único de documento: 4b00fcb820e440ae18b144fa9f1ee6

Contador

RUC:

Representante Legal

CI:

Imprimir

Para el correcto funcionamiento de esta Sitio Web se requiere Internet Explorer 8.0 / Firefox 1.5 (o superiores)

[Cerrar Sesión](#)

[Agregar a Favoritos](#)

Adicional a la información que se debe remitir al Servicio de Rentas Internas, se debe enviar a la Superintendencia de Compañías el reporte de remesas recibidas desde el exterior por país de procedencia y por ciudades receptoras en el Ecuador y el reporte de remesas enviadas desde las ciudades del Ecuador hacia el exterior

También debe presentarse a la Unidad de Análisis Financiero (UAF) los siguientes tipos de reportes:

1. Reporte de operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas, o de tentativas de operaciones y transacciones económicas inusuales e injustificadas, deberá adjuntar todos los sustentos del caso. El reporte de tentativas se deberá realizar solo cuando se tuviere una constancia material del intento del hecho;
2. Reporte de operaciones y transacciones individuales cuya cuantía sea igual o supere a diez mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en otras monedas; así como las operaciones y transacciones múltiples que, en conjunto sea iguales o superiores a dicho valor, cuando sean realizadas en beneficio de una misma persona y dentro de un período de 30 días;
3. Reporte de no existencia de operaciones y transacciones económicas que igualen o superen el umbral legal; y,
4. Reporte de operaciones y transacciones individuales propias, nacionales e internacionales, cuya cuantía sea igual o superior a diez mil dólares norteamericanos o su equivalente en otras monedas, así como las operaciones y transacciones múltiples que, en conjunto, sean iguales o superiores a dicho valor, cuando sean realizadas en beneficio de una misma persona y dentro de un periodo de 30 días.

Y también se debe presentar al Banco Central del Ecuador reportes trimestrales de las remesas enviadas y recibidas desde y hacia el exterior.

6.8 ADMINISTRACIÓN

La ejecución de la propuesta se llevará a cabo con la aprobación del Gerente General de la empresa QUICKSERVICE S.A., previa autorización de la Junta de Accionistas, la misma que permitirá disponer de personal altamente capacitado para poder cumplir con los requerimientos de los organismos de supervisión y control, así como también solventar las dudas e inquietudes de los clientes, minimizando el riesgo legal, operativo y reputacional.

Cuadro 6.6 PRESUPUESTO

FASES	TIEMPO	RESPONSABLE	VALOR TOTAL
1.- PLAN DE CAPACITACIÓN Curso Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al terrorismo.	Del 30 de noviembre al 29 diciembre del 2012	- Gerente General - Oficial de cumplimiento principal	\$ 3.516,00
Curso del Impuesto a la Salida de Divisas	Del 05 al 26 de enero del 2013	- Gerente General - Contador	\$ 280,00
Curso Resoluciones Superintendencia de Compañías Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al terrorismo.	Del 02 de febrero al 23 de marzo del 2013	- Gerente General - Abogado de la empresa	\$ 448,00
2.- IMPLEMENTACIÓN DE SEGURIDAD Servicio de guardianía privada de lunes a viernes. Contratación de servicio de alarmas-monitoreo	Del 01 de octubre del 2012, al 30 abril del 2013	- Gerente General - Presidente	\$ 823.20
3.- IMPLEMENTACIÓN DE UNA PÁGINA WEB Diseño y difusión de la página Web	Del 03 noviembre del 2012 al 03 octubre del 2013	- Gerente General - Técnico de sistemas Gerente General - Ing. Roberto Espín de la empresa CONECCTAMBA TO-Páginas Web	\$ 593.60
		TOTAL	\$ 4.660,80

Elaborado por: Gloria Guano

6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACION

Para asegurar la ejecución de la propuesta se utilizará el cuadro de mando integral que es una herramienta de gestión que permite evaluar mediante indicadores, el cumplimiento de la estrategia desarrollada por la dirección, a la vez que permite tomar decisiones rápidas y acertadas para alcanzar los objetivos.

Perspectiva financiera

La empresa QUICKSERVICE S.A. al tener un riesgo reputacional saludable mediante las acciones detalladas en la propuesta, necesariamente tienen que incidir en el mejoramiento de las utilidades frente a las inversiones (accionistas), el resultado sería el incremento de la rentabilidad. Quiere decir que el planteamiento de las mejoras a efectuarse debe mejorar el aspecto económico en general.

Es oportuno aplicar la lectura de indicadores que vienen a ser luces o guías que proporcionan información del estado en que se hallan antes y después de la propuesta. Estas comparaciones pueden realizarse en: variación de ingresos y gastos, porcentajes de incremento y disminución de ingresos y gastos, razón de rentabilidad, promedios de costos por servicios

Perspectiva del cliente

El comportamiento organizacional tiene como mira primordial crear el valor agregado en los clientes, entonces es necesario saber hasta qué punto el cliente se siente satisfecho con el servicio prestado y con el valor cancelado.

El riesgo reputacional debe conducir a que la empresa QUICKSERVICE S.A. prestigie su imagen corporativa con el objeto de conseguir:

- Aumentar y asegurar la fidelidad de los clientes.
- Conocer todos los aspectos del proceso que siguen los clientes para tener el servicio.

- Tener idea exacta de lo que significa para ellos, el servicio.
- Auscultar con criterio imparcial la importancia que el cliente le da al precio del servicio en comparación con la calidad, funcionalidad, plazos de entrega del dinero y seguridad para realizar las transacciones.

Existen indicadores utilizados con frecuencia para tener una visión clara del comportamiento del cliente, estos son: incremento de clientes, satisfacción del usuario (mediante encuesta), precio del mercado, etc.

Perspectiva del proceso interno

Surge una interrogante que se encamina a determinar ¿En qué procesos empresariales internos se debe ser excelentes?, para conseguir la satisfacción de empresarios y clientes, o sea, fijar operaciones internas que mejoren un valor agregado para el cliente e incrementen la riqueza de la empresa mejorando sus finanzas.

Los aspectos planteados en la propuesta como son: obtener personal idóneo, prestar las seguridades necesarias para que el cliente realice su transacción con confianza, propender a mejorar la imagen corporativa y publicitar el valor agregado de la entrega inmediata del dinero, se verían complementados con los procesos que se detallan a continuación: procesos de innovación, proceso de excelente atención y servicio de pos venta.

En definitiva mejorando el proceso interno se lograría conseguir:

- Retener y atraer a los clientes reales y potenciales.
- Satisfacer las expectativas de excelentes rendimientos financieros de los empresarios.

Los indicadores más utilizados son: tiempo utilizado para prestar el servicio, tiempo que se demora en realizar un proceso, tasas de reclamo y reducción de costos en procesos o actividades innecesarias,

Perspectiva de formación y crecimiento

La disponibilidad de personal altamente calificado en todos los niveles, directivo y operativo dará un apoyo firme para tener éxito en los objetivos propuestos para que la empresa QUICKSERVICE S.A. tenga éxito en la capacidad de aprender y crecer.

La perspectiva de formación y crecimiento tiene que ser sobresaliente en la organización con el fin de lograr procesos internos que creen valor para los clientes y empresarios.

Esta perspectiva se puede demostrar con los indicadores siguientes:

- Capacidad de desempeño del trabajador, medidas con su nivel de educación y habilidad, encuesta sobre su satisfacción, rotación del personal, proporción de trabajadores que se incorporan a la empresa cada año y su productividad.
- Capacidad del sistema de información, medidas según el porcentaje de trabajadores de primera línea con acceso a internet para disponer de información del cliente y de proceso de retroalimentación.
- Motivación y concesión de autoridad y obediencia, medida con la cantidad de sugerencias puestas en práctica.

La perspectiva de formación y crecimiento tiene que ver con la infraestructura que la empresa debe construir para crear una mejora en la gestión, en la prosperidad a largo plazo, y en el cumplimiento de los objetivos planteados en la planificación estratégica, para lo cual debe aplicar capacidades y tecnologías modernas.

Se recomienda utilizar los indicadores: motivación y grado de satisfacción de los empleados, número de sugerencias, números de horas dedicadas a la formación y capacitación, productividad de los empleados y retención y antigüedad de empleados.

Cuadro 6.7 Cuadro de Mando Integral

PERSPECTIVAS	OBJETIVOS
Perspectiva Financiera	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar estructura de gastos - Mejorar posicionamiento y maximizar la rentabilidad - Incrementar la utilidad
Perspectiva del Cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Minimizar tiempos de entrega - Garantizar precios competitivos
Perspectiva Proceso Interno	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar procesos operacionales - Cumplir con procesos de control - Fortalecer la gestión de Mercadeo
Aprendizaje y Crecimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema integral de desarrollo del talento humano - Actualizar y mejorar los sistemas de información - Filosofía corporativa

Elaborado por: Gloria Guano

MATERIALES DE REFERENCIA

-ABRIL, Víctor H. (2010), "La metodología de la investigación", Quito - Ecuador. 58pp.

-BERNAL T. Cesar Augusto. (2002), "Metodología de la investigación científica para administración y economía ", Santa Fe de Bogotá-Colombia. 262pp.

-HERRERA E. Luis y otros. (2002), "Operacionalización de hipótesis", Guayaquil_ Ecuador. 345pp.

-CÓDIGO TRIBUTARIO (2005), Registro Oficial Suplemento 38 , De la Obligación Tributaria, Quito-Ecuador, 43pp.

-LEY REFORMATORIA PARA LA EQUIDAD TRIBUTARIA EN EL ECUADOR. (2007), Registro Oficial 223 "Creación del Impuesto a la Salida de Divisas", Quito – Ecuador, 96pp.

- Aquino, Jorge y Arecco, Marcelo J. Recursos Humanos, Buenos Aires, Ediciones MACCHI, 1996.

- Molina B., Zaida. Elementos del Planeamiento Didáctico, Apuntes, 1996.

- Mondy, R. Wayne y Noe, Robert M. Administración de Recursos Humanos, México, Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, 1997.

- Newan, William. H. Capacitación del Servidor Público, México, Nueva Editorial Interamericana S.A., 1990.

- R. Wayne Mondy Robert M. "Administración de Recursos humanos". Ed. Prantice Hall.

- Werther, William B. y Keith, Davis. Administración de Personal y Recursos Humanos. México, Mc Graw-Hill, 1995

- William B. W, Jr. Y Heinth Davis. Administración de Recursos Humanos. Ed. Mc. Graw Hill. Autor: Obed Delfín obeddelfin@gmail.com

- Boletín de Asesoría Gerencial Sensibilidad hacia la gestión del riesgo de reputación Boletín Digital // No. 6 - 2009

-grupoelcomercio.com (20-10-2011) Impuesto a la salida de divisas [en línea]. Disponible en: http://elcomercio.com/negocios/economia_Ecuador-impuesto-Salida_de_Divisas (Consultado: 15-04-2012)

-eluniverso.com (02-04-2012) Crecimiento de la recaudación salida de la salida de divisas [en Línea]. Disponible en: <http://www.eluniverso.com/recaudacion-salida-divisas-crecio-130-tras-alza-impuesto.html> (Consultado: 21-05-2012)

-lahora.com (15-05-2012) Tungurahua cumple con el fisco de manera franca [en línea]. Disponible en: http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101362332/-1/Tungurahua_cumple_con_el_fisco_de_manera_franca.html (Consultado: 30-05-2012)

-burodeanalysis.com (31-10-2011) Impacto del impuesto a la salida de divisas [en línea]. Disponible en: <http://www.burodeanalysis.com/2011/10/31/el-impacto-del-impuesto-a-la-salida-de-divisas-se-traslada-al-consumidor/> (Consultado: 05-05-2012)

-Vizcaíno González, Marcos (2010) Riesgo de reputación: revisión teórica y aproximación a su valoración, *Revista Galega de economía*, vol. 19, pp 1-18, [en línea]. Disponible en:

http://www.usc.es/econo/RGE/Vol19_1/castelan/art10c.pdf (Consultado: 08-05-2012)

- Meza C. (2009). El paradigma positivista y la concepción dialéctica del conocimiento [en línea]. Disponible en: <http://entremaestros.files.wordpress.com/2010/02/el-paradigma-positivista-y-la-concepcion-dialectica-del-conocimiento.pdf> (Consultado: 23- 04-2012)

-SRI.(29-05-2008). Reglamento para la aplicación del impuesto a la salida de divisas [en línea]. Disponible en: http://www.sri.gob.ec/web/guest/normativa-principal-delsri=busqueda_bases_legales (consultado: 26-04-2012)

-Wikimedia enciclopedia libre (2012). Derecho Tributario, [en línea]. Disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Derecho_tributario (Consultado: 02-04-2012)

-Samaniego K. Centro de estudios fiscales SRI (2011-Internet).Diseño instruccional y pedagógico, introducción al sistema tributario, [en línea]. Disponible en: http://cef.sri.gob.ec/virtualcef/file.php?file=%2F1%2FMaterialCursosVirtual%2FMaterial_Estudio_IST12122011.pdf (Consultado: 21- 12-2012)

-Servicio de Rentas Internas (2012: Internet), el Impuesto a la Salida de Divisas, [en línea]. Disponible en: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/isd> (Consultado: 30-05-2012)

-Wikipedia la enciclopedia libre (2012), gestión de riesgos [en línea]. Disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_riesgos (Consultado: 02-04-2012)

-CIIFEN Centro Internacional para la Investigación del fenómeno del niño (2012). Definición de riesgo [en línea]. Disponible en: http://www.ciifen-int.org/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=84&Itemid=111&lang=es (Consultado: 12-05-2012)

-Gómez Trujillo (2012) Risk and Financial System LTDA. Riesgos en el mercado de capitales [en línea]. Disponible en: www.gacetafinanciera.com/GRMK.pp (Consultado: 12-05-2012)

-Feria Domínguez (2012) La Banca en Internet: Riesgos Implícitos [en línea]. Disponible en: <http://thales.cica.es/rd/Recursos/rd98/Economia/02/texto3.html> (consultado: 15-05-2012)

-Ruiz García Francisco Javier (2008-05-01). En la Revista Estrategia Financiera, N° 250, Pág. 20, Sección Riesgos, en el artículo el riesgo reputacional de las entidades financieras [en línea]. Disponible en: <http://estrategiafinanciera.wke.es/articulos/126333> (Consultado 15-05-2012)

-Hernández Velasco Jerusalem (2012-03). Cuadernos de Gestión del Conocimiento Empresarial Número 32, Riesgo reputacional: Valorar para prevenir; prevenir para actuar [en línea]. Disponible en: <http://www.directivoscede.com/media/0000004500/0000004977.pdf> (Consultado: 22-05-2012)

- Deborah Durlacher, (2009-09). Pricewaterhouse Coopers, Gestionando el Riesgo Reputacional [en línea]. Disponible en: <http://www.iuai.org.uy/iuai/documentos/noticias/Como%20gestionar%20el%20riesgo%20reputacional-%20Deborah%20Durlacher.pdf> (Consultado: 25-05-2012)

Según, Garicano Rojas Tomas (2011). Investigaciones y publicaciones del Centro de Gobierno Corporativo año, pág. 103 [en línea]. Disponible en: <http://centrogobiernocorporativo.ie.edu/files/Inv.Pub.%20CGC%202011TG.pdf> (Consultado: 20-05-2012)

-http://members.fortunecity.es/mariaeuge/paradigma_naturalista.html


-<http://static.nationwide.com/pdf/business-crime-prevention.pdf>

- http://www.webandmacros.com/Cuadro_mando_integral.htm


ANEXO 1

DECLARACIÓN INFORMATIVA DE TRANSACCIONES SUJETAS AL IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS MEDIANTE INSTITUCIONES FINANCIERAS O COURIERS																																																									
<p>RESOLUCIÓN No. NAC-DGER/GC/09-00263</p>	<p>FECHA DE LA TRANSACCIÓN AL EXTERIOR</p> <table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="width: 20px;">191</td> <td style="width: 20px;">DIA</td> <td style="width: 20px;">100</td> <td style="width: 20px;">MES</td> <td style="width: 20px;">100</td> <td style="width: 20px;">AÑO</td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> </tr> </table>	191	DIA	100	MES	100	AÑO																																																		
191	DIA	100	MES	100	AÑO																																																				
<p>IMPORTANTE: SÍRVASE LEER INSTRUCCIONES AL REVERSO</p>																																																									
<p>200 IDENTIFICACIÓN DEL SUJETO PASIVO (CONTRIBUYENTE)</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>301 RUC, CÉDULA O PASAPORTE DEL SUJETO PASIVO (REMITENTE)</p> <p>302 CIUDAD DOMICILIO DEL REMITENTE</p> <p>303 RUC DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA</p> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>303 RAZÓN SOCIAL O APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS DEL SUJETO PASIVO (REMITENTE)</p> <p>304 CALLE PRINCIPAL DOMICILIO DEL REMITENTE</p> <p>305 NÚMERO DE CALLE DEL DOMICILIO DEL REMITENTE</p> <p>307 RAZÓN SOCIAL DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA</p> </td> </tr> </table>		<p>301 RUC, CÉDULA O PASAPORTE DEL SUJETO PASIVO (REMITENTE)</p> <p>302 CIUDAD DOMICILIO DEL REMITENTE</p> <p>303 RUC DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA</p>	<p>303 RAZÓN SOCIAL O APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS DEL SUJETO PASIVO (REMITENTE)</p> <p>304 CALLE PRINCIPAL DOMICILIO DEL REMITENTE</p> <p>305 NÚMERO DE CALLE DEL DOMICILIO DEL REMITENTE</p> <p>307 RAZÓN SOCIAL DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA</p>																																																						
<p>301 RUC, CÉDULA O PASAPORTE DEL SUJETO PASIVO (REMITENTE)</p> <p>302 CIUDAD DOMICILIO DEL REMITENTE</p> <p>303 RUC DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA</p>	<p>303 RAZÓN SOCIAL O APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS DEL SUJETO PASIVO (REMITENTE)</p> <p>304 CALLE PRINCIPAL DOMICILIO DEL REMITENTE</p> <p>305 NÚMERO DE CALLE DEL DOMICILIO DEL REMITENTE</p> <p>307 RAZÓN SOCIAL DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA</p>																																																								
<p>200 DETALLE DEL ENVÍO DE DIVISAS</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #FFD700;"> <th>CONCEPTO DE ENVÍO DE DIVISAS</th> <th>RAZÓN SOCIAL, DENOMINACIÓN O APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS DEL BENEFICIARIO</th> <th>PAÍS DE DESTINO DEL BENEFICIARIO</th> <th>MONTO DE DIVISAS ENVIADAS AL EXTERIOR (USD)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>PAGO DE INTERESES POR CREDITOS EXTERNOS</td><td>301</td><td>313</td><td>325</td></tr> <tr><td>PAGOS DE CAPITAL POR CREDITOS EXTERNOS</td><td>302</td><td>314</td><td>326</td></tr> <tr><td>PAGOS POR IMPORTACIONES</td><td>303</td><td>315</td><td>327</td></tr> <tr><td>REPATRIACIÓN DE UTILIDADES</td><td>304</td><td>316</td><td>328</td></tr> <tr><td>HONORARIOS POR SERVICIOS</td><td>305</td><td>317</td><td>329</td></tr> <tr><td>ARRENDAMIENTO MERCANTIL</td><td>306</td><td>318</td><td>330</td></tr> <tr><td>ARRENDAMIENTO DE BIENES INMUEBLES</td><td>307</td><td>319</td><td>331</td></tr> <tr><td>COMISIONES</td><td>308</td><td>320</td><td>332</td></tr> <tr><td>PAGOS POR MARCAS, PATENTES, DERECHOS DE LLAVE Y OTROS SIMILARES</td><td>309</td><td>321</td><td>333</td></tr> <tr><td>INVERSIONES EN EL EXTERIOR</td><td>310</td><td>322</td><td>334</td></tr> <tr><td>SEGUROS, REASEGUROS O RETROCESIONES</td><td>311</td><td>323</td><td>335</td></tr> <tr><td>OTROS</td><td>312</td><td>324</td><td>336</td></tr> <tr style="background-color: #FFD700;"> <td>TOTAL DE DIVISAS ENVIADAS AL EXTERIOR (SUMAR DEL 325 AL 336)</td> <td></td> <td></td> <td>341</td> </tr> </tbody> </table>		CONCEPTO DE ENVÍO DE DIVISAS	RAZÓN SOCIAL, DENOMINACIÓN O APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS DEL BENEFICIARIO	PAÍS DE DESTINO DEL BENEFICIARIO	MONTO DE DIVISAS ENVIADAS AL EXTERIOR (USD)	PAGO DE INTERESES POR CREDITOS EXTERNOS	301	313	325	PAGOS DE CAPITAL POR CREDITOS EXTERNOS	302	314	326	PAGOS POR IMPORTACIONES	303	315	327	REPATRIACIÓN DE UTILIDADES	304	316	328	HONORARIOS POR SERVICIOS	305	317	329	ARRENDAMIENTO MERCANTIL	306	318	330	ARRENDAMIENTO DE BIENES INMUEBLES	307	319	331	COMISIONES	308	320	332	PAGOS POR MARCAS, PATENTES, DERECHOS DE LLAVE Y OTROS SIMILARES	309	321	333	INVERSIONES EN EL EXTERIOR	310	322	334	SEGUROS, REASEGUROS O RETROCESIONES	311	323	335	OTROS	312	324	336	TOTAL DE DIVISAS ENVIADAS AL EXTERIOR (SUMAR DEL 325 AL 336)			341
CONCEPTO DE ENVÍO DE DIVISAS	RAZÓN SOCIAL, DENOMINACIÓN O APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS DEL BENEFICIARIO	PAÍS DE DESTINO DEL BENEFICIARIO	MONTO DE DIVISAS ENVIADAS AL EXTERIOR (USD)																																																						
PAGO DE INTERESES POR CREDITOS EXTERNOS	301	313	325																																																						
PAGOS DE CAPITAL POR CREDITOS EXTERNOS	302	314	326																																																						
PAGOS POR IMPORTACIONES	303	315	327																																																						
REPATRIACIÓN DE UTILIDADES	304	316	328																																																						
HONORARIOS POR SERVICIOS	305	317	329																																																						
ARRENDAMIENTO MERCANTIL	306	318	330																																																						
ARRENDAMIENTO DE BIENES INMUEBLES	307	319	331																																																						
COMISIONES	308	320	332																																																						
PAGOS POR MARCAS, PATENTES, DERECHOS DE LLAVE Y OTROS SIMILARES	309	321	333																																																						
INVERSIONES EN EL EXTERIOR	310	322	334																																																						
SEGUROS, REASEGUROS O RETROCESIONES	311	323	335																																																						
OTROS	312	324	336																																																						
TOTAL DE DIVISAS ENVIADAS AL EXTERIOR (SUMAR DEL 325 AL 336)			341																																																						
<p>DECLARO QUE LOS DATOS PROPORCIONADOS EN ESTA DECLARACIÓN SON EXACTOS Y VERDADEROS, POR LO QUE ASUMO LA RESPONSABILIDAD LEGAL QUE DE ELLA SE DERIVEN (Art. 01 de la L.O.R.T.).</p>																																																									
<p>_____ FIRMA SUJETO PASIVO O REPRESENTANTE LEGAL</p>																																																									
<p>_____ FIRMA CONTADOR (Sólo para obligados a llevar contabilidad)</p>																																																									
<p>198 N.º, D. o Pasaporte del Remitente o Representante Legal</p>	<p>199 No. RUC</p>																																																								
<p>_____ FIRMA Y SELLO DEL RESPONSABLE RECEPTOR DEL ENVÍO DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA</p>																																																									

ANEXO 2

 DECLARACIÓN DEL IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS PARA INSTITUCIONES FINANCIERAS Y COURIERS		No. 													
FORMULARIO 106 PARA INSTITUCIONES FINANCIERAS Y COURIERS Resol. No. NAC- DGER/2008-0882	IMPORTANTE: SÍRVASE LEER INSTRUCCIONES AL REVERSO	PERÍODO TRIBUTARIO <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">101</td> <td style="width: 40%;">MES</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">102</td> <td style="width: 40%;">AÑO</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td></td> <td style="border: 1px solid black; height: 20px;"></td> </tr> </table>	101	MES	102	AÑO									
101	MES	102	AÑO												
		104 No. FORMULARIO QUE SUSTITUYE													
200 IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA / COURIER															
201	RUC DEL AGENTE DE RETENCIÓN / PERCEPCIÓN	202 RAZÓN SOCIAL O DENOMINACIÓN DEL AGENTE DE RETENCIÓN / PERCEPCIÓN													
DECLARO QUE LOS DATOS PROPORCIONADOS EN ESTA DECLARACIÓN SON EXACTOS Y VERDADEROS, POR LO QUE ASUMO LA RESPONSABILIDAD LEGAL QUE DE ELLA SE DERIVEN (Art. 101 de la L.O.R.T.).															
300 VALORES A DECLARAR		GENERADO EN DEPOSITANTES / CLIENTES													
		GENERADO POR OPERACIONES PROPIAS DEL AGENTE DE RETENCIÓN / PERCEPCIÓN													
BASE IMPONIBLE		301													
IMPUESTO CAUSADO		303													
		311													
		313													
400 VALORES A PAGAR Y FORMA DE PAGO															
PAGO PREVIO		401													
IMPUESTO PAGADO POR LAS OPERACIONES PROPIAS REALIZADAS POR EL AGENTE DE RETENCIÓN / PERCEPCIÓN DURANTE EL PERÍODO		401													
TOTAL IMPUESTO A PAGAR 303 + 313 - 401 - 401 - 401		502													
INTERESES POR MORA		503													
MULTAS		504													
TOTAL PAGADO 502 + 503 + 504		600													
MEDIANTE TRANSFERENCIA, DÉBITO BANCARIO U OTRAS FORMAS DE PAGO		605													
MEDIANTE NOTAS DE CRÉDITO		607													
100	Nº. Cl. o Pasaporte	100													
100	Nº. RUC														
DETALLE DE NOTAS DE CRÉDITO															
908	NC No	909	USD	910	NC No	911	USD	912	NC No	913	USD	914	NC No	915	USD

ANEXO 3

		FORMULARIO MÚLTIPLE DE PAGOS		<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>			
FORMULARIO 106 RESOLUCIÓN N° 2005-0637		¡IMPORTANTE! SIRVA SELEBR INSTRUCCIONES AL REVERSO		PERÍODO TRIBUTARIO			
		101 MES	102 AÑO				
200 IDENTIFICACIÓN DEL SUJETO PASIVO (CONTRIBUYENTE)							
201	RUC 0 0 1			RAZÓN SOCIAL, DENOMINACIÓN O APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS			
203	CIUDAD	204	CALLE PRINCIPAL		205	NÚMERO	
300 IDENTIFICACIÓN DE LA OBLIGACIÓN TRIBUTARIA							
301	CÓDIGO IMPUESTO	DESCRIPCIÓN					
303	CÓDIGO DOCUMENTO	304	N.º DE DOCUMENTO	305	CIUDA NÚMERO	306	N.º FORMULARIO DECLARACIÓN
DECLARO QUE LOS DATOS PROPORCIONADOS EN ESTA DECLARACIÓN SON EXACTOS Y VERDADEROS, POR LO QUE ASUMO LA RESPONSABILIDADES LEGALES QUE DE ELLAS SE DERIVEN (Art. 101 de la Codificación 2004-026 de la							
FIRMA SUJETO PASIVO				FIRMA CONTADOR			
NOMBRE:				NOMBRE:			
198	N.º C. o Pasaporte	199	N.º RUC	C.E.C.			
				900 VALORES A PAGAR Y FORMA DE PAGO			
				902	IMPUESTO		
				903	INTERESES FORMORA		
				904	MULTAS + RECARGOS		
				909	TOTAL PAGADO 902+903+904		
MEDIANTE CHEQUE, DÉBITO BANCARIO, EFECTIVO U OTRAS FORMAS DE PAGO				905	USD		
MEDIANTE COMPENSACIONES				906	USD		
MEDIANTE NOTAS DE CRÉDITO				907	USD		
DETALLE DE NOTAS DE CRÉDITO							
908	NCNº	910	USD	912	USD		
909	USD	911	USD	913	USD		
DETALLE DE COMPENSACIONES							
914	NCNº	916	Rescd. Nº	918	Rescd. Nº		
915	USD	917	USD	919	USD		

ANEXO 4

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

CENTRO DE ESTUDIOS Y POSGRADO

MAESTRÍA EN TRIBUTACIÓN Y DERECHO EMPRESARIAL

CUESTIONARIO 1 PARA ENCUESTA

OBJETIVO: Determinar el grado de conocimiento del impuesto a la salida de divisas y la percepción que tiene el cliente sobre la imagen de la empresa

INSTRUCCIONES: Señale con una X la respuesta correcta

DIRIGIDO A: Clientes

FECHA: 8-9-10-11-14-15-16-17-18 de mayo del 2012

PREGUNTAS:

1. ¿Tiene usted conocimiento sobre el impuesto a la salida de Divisas?

Bajo Medio Alto

2. ¿Sabe cuál es el porcentaje actual del impuesto a la salida de divisas?

1% 2% 5% No sabe

3. ¿Conoce desde qué monto se debe pagar el impuesto a la salida de divisas?

SI NO

4. ¿Sabe cuáles son las exoneraciones para el pago del Impuesto a la salida de divisas?

SI NO

5. ¿Qué aspectos considera usted que debe mejorar la compañía?

Calidad Precio Atención

6. ¿Cómo califica el servicio que le brinda la compañía?

Excelente Bueno Regular Deficiente

7. ¿Qué criterio tiene sobre la imagen de la empresa?

Negativa Positiva o Opina

8. ¿Cree usted que el personal de la empresa satisface sus inquietudes sobre el impuesto a la salida de divisas?

Siempre A veces Nunca

9. ¿Tiene conocimiento cuanto tiempo se demora en llegar el dinero que envía a su destino?

1Día 3 Días 8 Días Inmediatamente

10. ¿Cree que existen las seguridades necesarias en la empresa para la prestación de este servicio?

Siempre A veces Nunca

Gracias por su colaboración

Gloria Guano

ANEXO 5

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CENTRO DE ESTUDIOS Y POSGRADO
MAESTRÍA EN TRIBUTACIÓN Y DERECHO EMPRESARIAL

CUESTIONARIO 1 PARA ENCUESTA

OBJETIVO: Determinar el grado de conocimiento del impuesto a la salida de divisas y la percepción que tienen los empleados y funcionarios sobre la imagen de la empresa.

INSTRUCCIONES: Señale con una X la respuesta correcta.

DIRIGIDO A: Empleados y funcionarios de la empresa.

FECHA: 22 y 23 de mayo del 2012.

PREGUNTAS:

1. ¿Cree usted que con la aplicación de la nueva reforma tributaria del impuesto a la salida de divisas la empresa podría perder clientes?

SI NO Posiblemente

2. ¿Podría señalar alguna razón por la que los clientes no aceptan el pago del impuesto a la salida de divisas?

Desconocimiento de la Ley Nivel cultural

3. ¿Qué nivel de conocimiento tiene usted sobre el impuesto a la salida de divisas?

Bajo Medio Alto

4. ¿Cree usted que podría responder a las dudas de los clientes sobre el impuesto a la salida de divisas?

Siempre A Veces Rara Vez Nunca

5. ¿Estaría dispuesto a asistir a cursos de capacitación para aumentar sus conocimientos?

Siempre Casi Siempre Nunca

6. ¿Cree usted que los clientes enviarían giros al exterior con la misma frecuencia que lo venían realizando?

Totalmente Parcialmente Difícilmente

7.- ¿Según su criterio cuál es el factor determinante para que los clientes hagan uso de este servicio?

Calidad Costo Entrega inmediata

8. ¿Cree usted que la empresa podría disminuir su solidez financiera?

SI NO Posiblemente

9. ¿Según su criterio que opinión perciben los clientes y los organismos de control sobre la imagen corporativa de la empresa?

Negativa Positiva Ninguna

10 ¿Cree que para dar a conocer la prestación del servicio se debería publicitar en los siguientes medios de comunicación?

Televisión Radio Periódico Internet otros

Gracias por su colaboración

Gloria Guano

ANEXO 6



Resolución No.
NAC-DGERCGC12-572
EL DIRECTOR GENERAL
DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS 06 SET. 2012

Considerando:

Que el artículo 300 de la Constitución de la República señala que el régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos. La política tributaria promoverá la redistribución y estimulará el empleo, la producción de bienes y servicios, y conductas ecológicas, sociales y económicas responsables;

Que el artículo 1 de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas, publicada en el Registro Oficial No. 206, de 2 de diciembre de 1997, establece la creación del Servicio de Rentas Internas como una entidad técnica y autónoma, con personería jurídica, de derecho público, patrimonio y fondos propios, jurisdicción nacional y sede principal en la ciudad de Quito. Su gestión estará sujeta a las disposiciones de esta Ley, del Código Tributario, de la Ley de Régimen Tributario Interno y de las demás leyes y reglamentos que fueren aplicables y su autonomía concierne a los órdenes administrativo, financiero y operativo;

Que conforme lo señala el artículo 73 del Código Tributario, la actuación de la Administración Tributaria deberá desarrollarse con arreglo a los principios de simplificación, celeridad y eficacia;

Que la Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria del Ecuador, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 242, de 29 de diciembre del 2007, creó el Impuesto a la Salida de Divisas 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;

Que conforme lo señalado en el artículo 157 de la Ley ibídem, el sujeto activo del Impuesto a la Salida de Divisas es el Estado ecuatoriano, quien lo administra a través del Servicio de Rentas Internas;

Que el inciso segundo del artículo 159 ibídem dispone que las transferencias realizadas al exterior de hasta mil dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,000.00), estarán exentas del Impuesto a la Salida de Divisas, recayendo el gravamen sobre lo que supere tal valor. En el caso de que el hecho generador se produzca con la utilización de tarjetas de crédito o de débito no se aplicará esta exención;

Que el artículo innumerado sexto, agregado a continuación del artículo 12 del Reglamento para la Aplicación del Impuesto a la Salida de Divisas, dispone que los agentes de retención y percepción no retendrán ni percibirán el Impuesto a la Salida de Divisas, siempre y cuando el sujeto pasivo entregue a la institución financiera o empresa de courier la respectiva declaración, en el formulario de transacciones exentas de ISD previsto para el efecto por el Servicio de Rentas Internas, al momento de la solicitud de envío o transferencia, debiendo acompañar a dicho formulario la documentación pertinente que sustente la veracidad de la información señalada en el mismo;

Que en concordancia con la norma mencionada, el artículo 22 del Reglamento para la Aplicación del Impuesto a la Salida de Divisas establece que el Servicio de Rentas Internas, mediante resolución, determinará los procedimientos y formularios que deberán observarse y presentarse para el pago del impuesto;

SRI.gob.ec

Que mediante Resolución del SRI No. NAC-DGERCGC11-00457, publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 608, de 30 de diciembre de 2011, se aprobó el formulario de "Declaración informativa de transacciones exentas del Impuesto a la Salida de Divisas", mismo que debe ser presentado a las instituciones financieras o empresas de courier respectivas, por parte de todos los contribuyentes que realicen pagos, transferencias y envíos que, de conformidad con la ley vigente, estén exentos del Impuesto a la Salida de Divisas;

Que mediante Resoluciones del SRI No. NAC-DGERCGC12-00413 y No. NAC-DGERCGC12-00529, emitidas con fecha 12 de julio de 2012 y 15 agosto de 2012, respectivamente, se modificó el formulario de "Declaración informativa de transacciones exentas del Impuesto a la Salida de Divisas" aprobado mediante Resolución No. NAC-DGERCGC11-00457, publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 608 de 30 de diciembre de 2011;

Que el artículo 96 del Código Tributario establece como deber formal de los contribuyentes o responsables de tributos, cuando lo exijan las leyes, ordenanzas, reglamentos o las disposiciones de la respectiva autoridad de la administración tributaria, la presentación de las declaraciones que correspondan;

Que de conformidad con el segundo inciso del artículo 89 del Código Tributario, en concordancia con el artículo 101 de la Ley de Régimen Tributario Interno, las declaraciones efectuadas por los sujetos pasivos tienen el carácter de definitivas y vinculantes, haciendo responsable al declarante por la exactitud y veracidad de los datos que contengan;

Que el Servicio de Rentas Internas ha detectado prácticas evasivas y elusivas del pago del Impuesto a la Salida de Divisas, tales como el fraccionamiento de las transferencias o envíos de divisas al exterior, de montos superiores a los mil dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,000.00), en montos iguales o inferiores al valor señalado, con la finalidad de aplicar indebidamente la exención legal;

Que el artículo 342 del Código Tributario dispone que todo acto doloso de simulación, ocultación, omisión, falsedad o engaño que induzca a error en la determinación de la obligación tributaria, o por los que se deja de pagar en todo o en parte los tributos realmente debidos, en provecho propio o de un tercero, constituye defraudación tributaria;

Que el numeral 12 del artículo 344 del Código Tributario tipifica como un caso de defraudación: *"Simular uno o más actos o contratos para obtener o dar un beneficio de subsidio, rebaja, exención o estímulo fiscal"*;

Que tales hechos deben ser controlados y evitados por la Administración Tributaria en el ejercicio de sus facultades y deberes propios, de conformidad con la Ley;

Que de conformidad con el segundo inciso del artículo 17 del Código Tributario, cuando el hecho generador de tributos se delimite atendiendo a conceptos económicos, el criterio para calificarlos tendrá en cuenta las situaciones o relaciones económicas que efectivamente existan o se establezcan por los interesados, con independencia de las formas jurídicas que se utilicen;

Que es necesario fortalecer el control de la exactitud de la información señalada en la "Declaración informativa de transacciones exentas del Impuesto a la Salida de Divisas", así como de la debida aplicación de las exenciones legales del pago de este Impuesto, combatiendo prácticas elusivas y evasivas del mismo;

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 7 del Código Tributario, el Director General del Servicio de Rentas Internas dictará circulares o disposiciones generales necesarias para la aplicación de las leyes tributarias y para la armonía y eficiencia de su administración;



Que en concordancia, el artículo 8 de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas, el Director General del Servicio de Rentas Internas, expedirá resoluciones de carácter general y obligatorio, tendientes a la correcta aplicación de normas legales y reglamentarias; y,

En uso de las atribuciones que le otorga la ley,

Resuelve:

Artículo 1.- Respecto de la exoneración prevista en el segundo inciso del artículo 159 de la Ley Reformatoria de la Equidad Tributaria del Ecuador, los agentes de retención y percepción se abstendrán de efectuar la respectiva retención o percepción del Impuesto en los casos en los que un mismo contribuyente transfiera o envíe al exterior hasta mil dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,000.00), dentro de un mismo período quincenal, comprendido entre el día 1 y el día 15 de cada mes, o entre el día 16 y el último día de cada mes.

Los agentes de retención y percepción deberán retener o percibir, respectivamente, el Impuesto a la Salida de Divisas que se genere sobre el monto de las transferencias efectuadas en los referidos períodos quincenales, que superen el valor antes señalado.

Artículo 2.- Sustituir el formulario de "Declaración informativa de transacciones exentas del Impuesto a la Salida de Divisas", aprobado mediante Resolución No. NAC-DGERCGC11-00457, publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 608 de 30 de diciembre de 2011 y modificado por las Resoluciones No. NAC-DGERCGC12-00413 y NAC-DGERCGC12-00529, por el formulario adjunto a la presente Resolución.

Artículo 3.- A continuación del artículo 1 de la Resolución No. NAC-DGERCGC11-00457, agréguese el siguiente artículo innumerado:

"Artículo (...).- El formulario de "Declaración informativa de transacciones exentas del Impuesto a la Salida de Divisas" deberá ser presentado inclusive en aquellas transacciones que de acuerdo a la normativa vigente tengan derecho a la exención contemplada en el segundo inciso del artículo 159 de la Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria del Ecuador."

Artículo 4.- Eliminar en el artículo 2 de la Resolución No. NAC-DGERCGC11-00457 la frase: "Se exceptúa de esta disposición a las transferencias traslados o envíos de divisas, cuyo valor no supere los 1.000,00 dólares de los Estados Unidos de América."

Disposición General Única.- Lo señalado en la presente Resolución no obsta el derecho que tienen los contribuyentes para presentar los reclamos por pago indebido o pago en exceso, en los casos que procedan de conformidad con la ley, dejando a salvo la facultad resolutoria que tiene el SRI, en cada caso en concreto.

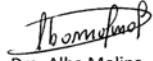
Disposición Final.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente al de su publicación en el Registro Oficial.

Comuníquese y publíquese.

SRI.gob.ec

Dictó y firmó la Resolución que antecede, el Economista Carlos Marx Carrasco V., Director General del Servicio de Rentas Internas, en Quito D. M., a **06 SET. 2012**

Lo certifico.-



Dra. Alba Molina
**SECRETARIA GENERAL
DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

SRI SERVICIO DE RENTAS INTERNAS		DECLARACIÓN INFORMATIVA DE TRANSACCIONES EXENTAS DEL IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS													
Resolución No. NAC-DGERCGC12-00572		99 No. formulario <input type="text"/>													
IMPORTANTE: SÍRVASE LEER INSTRUCCIONES AL REVERSO		FECHA DE LA TRANSACCIÓN AL EXTERIOR 101 DÍA <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 102 MES <input type="text"/> <input type="text"/> 103 AÑO <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>													
200 IDENTIFICACIÓN DEL SUJETO PASIVO (CONTRIBUYENTE)															
201	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL REMITENTE										202	RAZÓN SOCIAL O APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS DEL REMITENTE			
203	CIUDAD DEL DOMICILIO DEL REMITENTE					204	CALLE PRINCIPAL DEL DOMICILIO DEL REMITENTE					205	NÚMERO DE CALLE DEL DOMICILIO DEL REMITENTE		
206	RUC DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA / COURIER										207	RAZÓN SOCIAL DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA / COURIER			
300 DETALLE TRANSACCIONES EXENTAS DEL IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS (USD) POR MOTIVO															
Motivo de la exención				Número de registro del crédito en el BCE	Fecha de registro del crédito en el BCE	País destino de la transferencia		Monto (USD)							
Pago por amortización de capital, originado en endeudamiento externo otorgado por una institución financiera internacional, con un plazo mayor a un año, destinado al financiamiento de inversiones previstas en el COPCI				301		302		303		401					
Pago por amortización de intereses, originado en endeudamiento externo otorgado por una institución financiera internacional, con un plazo mayor a un año, destinado al financiamiento de inversiones previstas en el COPCI				304		305		306		402					
Motivo de la exención				Actividad económica relacionada	País destino de la transferencia		Monto (USD)								
Importación de bienes, realizadas exclusivamente por administradores u operadores de ZEDE'S (relacionada a actividad autorizada)				307		308		403							
Importación de servicios, realizadas exclusivamente por administradores u operadores de ZEDE'S (relacionada a actividad autorizada)				309		310		404							
Motivo de la exención				Periodo fiscal al que corresponden los dividendos	País destino de la transferencia		MONTO (USD)								
Pago por distribución de dividendos después del pago del impuesto a la renta				311		312		405							
				313		314		406							
				315		316		407							
				317		318		408							
				319		320		409							
Transacciones con suspensión del pago del Impuesto a la Salida de Divisas				Descripción del régimen aduanero	Número de referendo de la importación	MONTO (USD)									
Pagos por concepto de importaciones realizadas bajo alguno de los regímenes aduaneros detallados en el artículo 1 de la Resolución No. NAC-DGERCGC12-00413.				321		322		410							
Otras transferencias exentas o no sujetas del Impuesto a la Salida de Divisas						Monto de la transferencia (USD)	MONTO EXENTO / NO SUJETO (USD)								
Transferencias/envíos de divisas realizadas al exterior, que en conjunto no superen el valor de USD 1.000 dólares en un mismo período quincenal, realizadas a través de una o más instituciones financieras o empresas de courier (Ver nota 1)						323		411							
Transferencias al exterior realizadas por entidades y organismos del Estado, inclusive empresas públicas; así como por organismos internacionales, misiones diplomáticas, oficinas consulares, o funcionarios extranjeros de estas entidades, debidamente acreditados en el país. (Ver nota 2)								412							
Nota 1: El contribuyente declara y certifica que en el presente período quincenal no ha efectuado transferencias/envíos al exterior que, en su conjunto y considerando la presente operación, hayan superado el valor USD 1.000, independientemente del agente de retención o agente de percepción utilizado; sin embargo la institución financiera o empresa de couriers a través de la cual se efectúa la presente transacción es responsable de verificar el cumplimiento de esta disposición respecto de las operaciones que se han realizado por su intermedio.															
Nota 2: Para el caso de transferencias/envíos al exterior que no están sujetas al Impuesto a la Salida de Divisas, el ordenante deberá adjuntar al presente la documentación respectiva que acredite su condición.															
MONTO TOTAL DE DIVISAS ENVIADAS AL EXTERIOR, EXENTAS, SUSPENSAS O NO SUJETAS AL PAGO DEL IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS (SUMAR DEL CAMPO 401 AL CAMPO 412)												499			
DECLARO QUE LOS DATOS PROPORCIONADOS EN ESTA DECLARACIÓN SON EXACTOS Y VERDADEROS, POR LO QUE ASUMO LA RESPONSABILIDAD LEGAL QUE DE ELLA SE DERIVEN (Art. 101 de la Ley de Régimen Tributario Interno)															
_____ FIRMA SUJETO PASIVO O REPRESENTANTE LEGAL										_____ FIRMA CONTADOR (Sólo para obligados a llevar contabilidad)					
198	N°. Cl. o Pasaporte del Remitente o Representante Legal					199	No. RUC					0 0 1			
_____ FIRMA Y SELLO DEL RESPONSABLE RECEPTOR DEL ENVÍO DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA															