



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

DEPARTAMENTO DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE TITULACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGÍSTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA

**CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO DE AGENTES DE ADUANA Y LA
SOSTENIBILIDAD DEL NEGOCIO**

Autora:

Ing. Emely del Carmen Domínguez Mejía

Tutor:

Mg. Raúl Gustavo Santillán López

GUAYAQUIL - ECUADOR

2022



REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

Título: CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO DE AGENTES DE ADUANA Y LA SOSTENIBILIDAD DEL NEGOCIO

Autora: Ing. Emely Del Carmen Domínguez Mejía	Tutor: Mg. Raúl Gustavo Santillán López
Institución: Universidad Laica Vicente Rocafuerte	Grado obtenido: Magister en Contabilidad y Auditoría
Maestría: Contabilidad y Auditoría	Cohorte: V
Fecha de publicación: 2022	N. páginas: 136

Áreas temáticas: Educación Comercial y Administración.

Palabras claves: Tributación, negocio, asesoramiento, análisis económico.

Resumen: El presente estudio tuvo como objetivo general evaluar el impacto que el cumplimiento de las obligaciones y retenciones tributarias tienen sobre las actividades de los agentes de aduana para la sostenibilidad de su negocio, creando una propuesta para que, dentro de un terminal portuario, se brinde un servicio eficiente de asesoría tributaria, con el fin de que los agentes eviten sanciones y retrasos en su trabajo.

Dirección URL (tesis en la web):

Adjunto PDF:	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Contacto de autora: Emely Del Carmen Domínguez Mejía	Teléfono: 0986536660	E-mail: edominguezm@ulvr.edu.ec

Contacto en la institución:	PhD. Eva Guerrero López Teléfono: 042596500 Ext. 170 E-mail: eguerrero@ulvr.edu.ec Directora del departamento de posgrado Mg. Ángel Morán Ochoa. Teléfono: 042596500 Ext. 170 E-mail: amorano@ulvr.edu.ec Coordinador de maestría
------------------------------------	--

DEDICATORIA

Dedico este logro a Dios y a mi familia que han sido apoyo fundamental en este largo proceso.

A mi madre gran ejemplo de superación y esfuerzo. A mi esposo que ha sido gran compañía y apoyo. A mi hijo que, aunque aún él no entienda la vida se merece esto y todo lo mejor de mí.

Emely Del Carmen Domínguez Mejía

AGRADECIMIENTO

Agradezco mucho a Dios por todo lo brindado, por siempre cuidar de mí y de los míos, agradezco su infinito amor.

Agradezco a mi madre quien siempre ha estado pendiente de mí y sin dudar me ha brindado ese ejemplo y apoyo incondicional.

A mi esposo quien con su compañía y amor ha sabido darme una mano para el logro de este objetivo tan anhelado.

Agradezco a mi bebe Pablito quien estudio conmigo esta maestría desde el vientre y hoy en día es el motor de mi vida, llego a completar mi mundo agradezco su existencia y la fuerza que me ha dado para luchar por esto y por todos mis sueños.

A mi familia, la que me vio crecer que siempre está y jamás me ha dado la espalda, muchas gracias.

A mi tutor, docentes y compañeros quienes formaron mi educación, en base a sus enseñanzas y experiencias han logrado darme ese aporte a mi carrera.

Emely Del Carmen Domínguez Mejía

IMPRESIÓN DE INFORME ANTIPLAGIO

Domínguez Mejía, Santillán López

INFORME DE ORIGINALIDAD

3%	3%	0%	2%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ulvr.edu.ec Fuente de Internet	2%
2	gplogistics.com.ec Fuente de Internet	1%
3	docplayer.es Fuente de Internet	1%

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%



RAÚL SANTILLÁN LÓPEZ
TUTOR

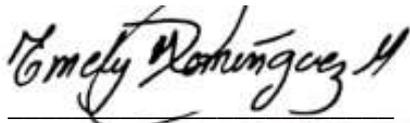
CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Guayaquil, 04 Marzo del 2022

Yo, EMELY DEL CARMEN DOMINGUEZ MEJIA declaro bajo juramento, que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo mis derechos de autor a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establecido por las normativas Institucionales vigentes.

Firma: _____



Ing. Emely Del Carmen Domínguez Mejía

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DE LA TESIS

Guayaquil, 23 Marzo del 2022

Certifico que el trabajo titulado Cumplimiento Tributario de Agentes de Aduana y la sostenibilidad del negocio ha sido elaborado Emely Del Carmen Domínguez Mejía bajo mi tutoría, y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador que se designe al efecto.



Firma: _____

Mg. Raúl Gustavo Santillán López

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general evaluar el impacto que el cumplimiento de las obligaciones y retenciones tributarias tienen sobre las actividades de los agentes de aduana para la sostenibilidad de su negocio, creando una propuesta para que, dentro de un terminal portuario, se brinde un servicio eficiente de asesoría tributaria, con el fin de que los agentes eviten sanciones y retrasos en su trabajo. El diseño del estudio es no experimental, con enfoque mixto, donde se recolectó información por medio de una ficha de observación para verificar el trabajo de campo de los agentes de aduana en puerto, concluyendo con entrevistas a un experto tributario, 2 profesionales contables y 3 agentes de aduana, que hayan experimentado problemas económicos en el 2020; por último se realizó un análisis documental, donde se midió por ratios financieros, la liquidez, solvencia, e incidencia de las retenciones en la fuente sobre su cumplimiento tributario anual. Los hallazgos indicaron que un 33% de los agentes de aduana observados, ofrecen un servicio de calidad deficiente, y una gestión documental buena en un 67%, lo cual debe mejorar; pues no llega a la excelencia; todos los agentes coincidieron conocer la fuente de información que publica el SRI, pero se les complica interpretar los reglamentos que emite el Servicio de Rentas Internas; por lo cual se concluyó que para lo cual se recomienda solicitar el servicio social de ayuda tributaria como parte de una nueva Unidad Social, alterna al Departamento financiero, con el fin de evitar errores y reduciendo el tiempo de espera en la legalización de la carga, cuando este proceso lo puede abreviar el misma terminal portuario.

Palabras clave: tributación, negocio, análisis documental, asesoramiento, análisis económico

ABSTRACT

The general objective of this study was to evaluate the impact that compliance with tax obligations and withholdings have on the activities of customs agents for the sustainability of their business, creating a proposal so that a service is provided within a port terminal. efficient tax advice, so that agents avoid sanctions and delays in their work. The design of the study is non-experimental, with a mixed approach, where information was collected through an observation sheet to verify the field work of customs agents at the port, concluding with interviews with a tax expert, 2 accounting professionals and 3 customs agents, who have experienced economic problems in 2020; Finally, a documentary analysis was carried out, where liquidity, solvency, and the incidence of withholdings at the source on their annual tax compliance were measured by financial ratios. The findings indicated that 33% of the customs agents observed offer a poor quality service, and good document management in 67%, which should improve; because it does not reach excellence; all agents agreed to know the source of information published by the SRI, but it is difficult for them to interpret the regulations issued by the Internal Revenue Service; for which it was concluded that for which it is recommended to request the tax aid social service as part of a new Social Unit, alternate to the Financial Department, in order to avoid errors and reduce the waiting time in the legalization of the load, when this process can be shortened by the same port terminal.

Keywords: taxation, business, documentary analysis, advice, economic analysis.

ÍNDICE GENERAL

1. CAPÍTULO I:-----	1
MARCO GENERAL DE INVESTIGACIÓN-----	1
1.1. Tema: -----	1
1.2. Planteamiento del problema -----	1
1.3. Formulación del problema -----	3
1.4. Sistematización del problema -----	4
1.5. Delimitación del Problema de investigación -----	4
1.6. Línea de investigación -----	4
1.7. Objetivo General -----	4
1.8. Objetivos específicos -----	4
1.9. Justificación de la investigación -----	5
1.10. Idea a defender -----	6
1.11. Variables de estudio -----	6
2. CAPÍTULO II:-----	7
MARCO TEÓRICO-----	7
2.1. Antecedentes de la investigación -----	7
2.2. Marco Teórico -----	11
2.2.1 Cumplimiento tributario -----	11
2.2.2 Sostenibilidad del negocio -----	13
2.2.3 Factores del cumplimiento tributario -----	16
2.2.4 Entorno del Agente de Aduana -----	17
2.2.5 Requisitos para ser agente de aduana -----	18
2.2.6 Funciones para ejercer en caso de Importaciones -----	19
2.2.7 Funciones a ejercer en caso de Exportaciones -----	19
2.2.8 Documentos marítimos utilizados para importar o exportar carga -----	20
2.3. Marco Conceptual -----	21
2.3.1 Cumplimiento tributario -----	21
2.3.2 Sostenibilidad del negocio -----	21
2.3.3 Obligaciones tributarias -----	22
2.3.4 Retenciones tributarias -----	22

2.3.5 Registro Único del Contribuyente	22
2.3.6 Contribuyentes	23
2.3.7 De la inscripción obligatoria	23
2.3.8 Nacimiento de obligaciones tributarias	23
2.3.9 Infracciones Tributarias	23
2.3.10 Sistemas tributarios	23
2.3.11 Recaudación de Tributos	24
2.3.12 Agentes de retención	24
2.3.13 Agente de aduana	24
2.3.14 SENAE	24
2.3.15 Importación	25
2.3.16 Exportación	25
2.4. Marco Legal	26
3. CAPÍTULO III:	32
METODOLOGÍA / ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN	32
3.1. Enfoque de la investigación	32
3.2. Tipo de investigación	32
3.3. Población	33
3.4. Muestra	33
3.5. Técnicas e instrumentos de la Investigación	34
3.5.1 Métodos	34
3.5.2 Técnicas	35
3.6. Análisis, interpretación y discusión de resultados	37
3.6.1 Presentación de los resultados de la ficha de observación	37
3.6.2 Presentación de los resultados de la entrevista	47
3.6.3 Análisis documental de los estados financieros del negocio de tres empresas operadoras logísticas y agentes de aduana	58
3.6.4 Ratios financieros que miden la liquidez y cumplimiento tributario de las Agencias de Aduana, periodo 2020	63
3.6.5 Incidencia de retenciones en la fuente frente al Impuesto a la Renta	66
4. CAPÍTULO IV:	71
PROPUESTA	71
4.1. Título	71
4.2. Objetivos	71
4.2.1 Objetivos específicos	71

4.3. Justificación	72
4.4. Descripción de la propuesta	73
4.5. Desarrollo de la propuesta	74
4.5.1 Fase de Creación y Presupuesto para la división	75
4.5.2 Fase de Recepción-emisión de comprobantes tributarios	80
4.5.3 Fase de Control y monitoreo	93
4.6. Conclusiones de la propuesta	97
4.7. Recomendaciones para la propuesta	98
5. CONCLUSIONES	100
6. RECOMENDACIONES	102
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	103
8. ANEXOS	108

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Agentes de aduana observados -----	34
Tabla 2 Operadores de comercio exterior entrevistados -----	34
Tabla 3 Empresas de comercio exterior para el análisis documental -----	36
Tabla 4 Tabla de Resultados de la ficha de observación -----	37
Tabla 5 Calificación del cumplimiento tributario de los Agentes de aduana -----	41
Tabla 6 Calificación de la Gestión documental de los Agentes de aduana -----	42
Tabla 7 Calificación de la Responsabilidad Social de los Agentes de aduana -----	43
Tabla 8 Calificación de la Calidad del servicio de los Agentes de aduana -----	44
Tabla 9 Calificación General sobre la sostenibilidad del negocio de los Agentes de aduana -----	45
Tabla 10: Resumen de entrevistas a Agentes de Aduana -----	47
Tabla 11: Resumen de entrevista a Contador -----	50
Tabla 12: Resumen de entrevista a experto tributario -----	52
Tabla 13 Entrevista dirigida al Agente de Aduana 1 -----	54
Tabla 14 Entrevista dirigida al Agente de Aduana 2 -----	55
Tabla 15 Entrevista dirigida a la Experta tributaria -----	56
Tabla 16 Entrevista dirigida a la Contadora -----	57
Tabla 17 Análisis Horizontal del Estado de Resultados de la Compañía 1 -----	59
Tabla 18 Análisis Horizontal del Estado de Resultados de la Compañía 2 -----	60
Tabla 19 Análisis Horizontal del Estado de Resultados de la Compañía 3 -----	61
Tabla 20: Estados de Situación Final Ejercicio Fiscal 2020-2019 de 3 Agencias de Aduana -----	63
Tabla 21 Cuadro Resumen de los ratios financieros de las empresas en calidad de Agentes de Aduana -----	67
Tabla 22: Estimación de Ingresos del servicio de la propuesta -----	75
Tabla 23 Detalle de gastos y costos fijos (anual) de las operaciones de la Unidad Social -----	76
Tabla 24 Gastos Administrativos Anuales en la Unidad Social -----	76
Tabla 25 Utilidad estimada del Departamento de Asesoría para el puerto en estudio -----	77
Tabla 26 Gastos indirectos incurridos por errores que generan retrasos en la salida de exportaciones -----	82
Tabla 27 Resoluciones tributarias para agentes de aduana y bases legales -----	83

Tabla 28 Contravenciones y faltas reglamentarias en materia tributaria vinculada a la actividad aduanera.-----	84
Tabla 29 Cuantías de multas para contravenciones -----	94
Tabla 30 Cuantías de multas por faltas reglamentarias -----	94
Tabla 31 Comparación de valores a pagar al SRI, pre y post aplicación de la propuesta-----	95
Tabla 32 Reducción de tiempos de espera con la aplicación de la propuesta -----	95
Tabla 33 Ejemplo de cálculo de obligaciones tributarias para incidencia de retenciones----	96

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Fórmula de costos de cumplimiento tributario -----	12
Figura 2 Fórmula de los costos internos para el cumplimiento tributario en PYME's -----	12
Figura 3 Cálculo del valor del tiempo en control tributario -----	13
Figura 4: Dimensiones de la sostenibilidad de un negocio-----	15
Figura 5 Cumplimiento tributario-----	41
Figura 6 Gestión documental -----	42
Figura 7 Responsabilidad Social -----	43
Figura 8: Calidad del servicio -----	44
Figura 9: Escala porcentual de la Gestión de Agentes de aduana en la sostenibilidad del negocio-----	45
Figura 10 Fórmula para el Análisis financiero horizontal del Estado de Resultados -----	58
Figura 11 Logotipo de la nueva unidad social -----	71
Figura 12 Fases y subetapas la propuesta de la Unidad Social de Asesoría Tributaria -----	74
Figura 13 Filtros de control administrativo en nueva unidad Social-----	78
Figura 14: Extracto del listado de agentes de aduana autorizados -----	79
Figura 15: Modelo de facturación de un terminal portuario por servicios ofrecidos -----	88
Figura 16: Partes que componen una factura electrónica por servicios de aduana -----	91
Figura 17: Partes que componen un comprobante de retención emitido por un agente de aduanaA.-----	93

1. CAPÍTULO I: MARCO GENERAL DE INVESTIGACIÓN

1.1. Tema:

Cumplimiento tributario de agentes de aduana y la sostenibilidad del negocio.

1.2. Planteamiento del problema

El incumplimiento de declaraciones tributarias de los agentes de aduana, en calidad de prestadores de servicios de importación y exportación, tanto para compañías operadoras de comercio exterior, como personas independientes; genera retraso en la legalización de las cargas, al llegar a puerto; lo cual se traduce en la suspensión de sus actividades, y por los trámites aduaneros quedan inconclusos, hasta que no cumplan con la entrega de su documentación tributaria, ante la autoridad portuaria; esto afecta de forma bidireccional a la cartera de clientes del agente aduanero, desestabilizando la sostenibilidad de su negocio y a la credibilidad comercial de los importadores y exportadores, ya que no cumplirían a tiempo la entrega de los bienes a sus clientes. A pesar de que ha mejorado la deuda fiscal a nivel de Latinoamérica, según el último estudio de la CEPAL (2019), donde se registró un déficit primario que del 0,8% del PIB en 2017 al 0,5% del PIB en 2018. Este escenario se contrasta con la situación de Guayaquil, donde, además de la pandemia, las exportaciones se han visto mermadas en un 11% sobre los bienes no petroleros y en importaciones un 19,1% en comparación al año 2019; esto debido a la actualización de trámites en la legalización de las cargas, y la aplicación tributaria modificada por la ley humanitaria, la cual también generó cambios en el cálculo porcentual de impuestos por parte de los agentes de retención, sobre estas modificaciones tributarias o falta de criterio contable. (Alvarado, 2020)

El 85% de las transacciones comerciales de bienes que se ejecutan en las terminales portuarias privadas y públicas, están ubicadas en la provincia del Guayas. (Alvarado, 2020). Debido a esto, considerando los impedimentos de libre comercio internacional, debido a la situación de la pandemia, las navieras en conversaciones con el SENA, en el boletín 31855, vigente desde el 17 de marzo del 2020, flexibilizaron sus procesos documentales, facilitando a los agentes de aduana, trámites tales como: el escaneado de oficios, declaraciones de ingresos y egresos electrónicos por correo electrónico, impresiones de Bill

of Lading en las dependencias de sus clientes, transferencias de pagos, y con la sola presentación del comprobante bancario, la liberación de la carga.

Si bien es cierto, los agentes de aduana, tanto los que figuran como persona natural y como jurídica en calidad de empresas; cumplen la función de fedatarios o veedores de que la documentación generada como soporte en el proceso de salida o entrada de la carga del terminal portuario, es evidente que emiten su certificación, comprobándoles al cliente que los papeles de aduana sean los originales; sin embargo, aunque tienen conocimiento amplio en materia aduanera, están desactualizados en cuanto a normativa tributaria, así como las resoluciones e inscripciones que deben de incluir los comprobantes de venta y de retención, emitidos por los agentes de aduana a la administración portuaria, y que son devueltas, incluso, por motivo de errores en el cálculo de la retención, mal interpretación del porcentaje a asignar, elección errónea del total de la importación o exportación en lugar de la base imponible libre de impuestos, los bienes que reposan en las bodegas de los concesionarios portuarios se ven retenidos en un plazo superior al establecido que son 15 días antes de que llegue la carga a puerto y no más de 30 días cuando haya llegado el embarque, caso contrario la concesionaria aduanera lo considerará como Abandono Tácito, hasta que presente los trámites faltantes, o su respectiva corrección, ya que una observación de las anteriores, altera la legitimidad de la operación comercial, y por ende de la totalidad de la factura comercial emitida por el proveedor, y se traduciría en una falta reglamentaria cometida por agente de aduana, tal como, indica el Artículo 193 literal a del COPCI, al no haber verificado con exactitud los valores declarados ante la administración aduanera.

Consecuente a esto, el operador de comercio exterior es notificado con un llamado de atención en el caso de incurrir por primera vez en su error, y con una sanción en el caso de ser reiterativo, lo cual atenta a la continuidad de sus actividades, ya que quedarían suspendidas hasta que cancele la multa y emita los documentos en regla, por lo cual se haya detenido la ejecución de sus servicios. Al mismo tiempo, la sostenibilidad de su negocio se ve afectada, ya que significaría parar con sus operaciones de asesoría y servicio aduanero, además que pierden credibilidad y confianza ante los clientes, que requieren que su importación o exportación tenga salida inmediata del terminal marítimo, en su defecto, también repercutiría en el cliente, en la rentabilidad económica de su empresa; es decir, este error conlleva a muchos problemas colaterales, en la cartera de clientes que posea un

agente de aduana, y de no contar con un auxiliar en este tipo de operaciones, se verá obligado a perder una gran cuota de ingresos mensuales, y cuyas tasas de por honorarios serán cuestionadas por un trabajo inconcluso.

De igual forma, el problema no solo radica en el mal cálculo de impuestos, sino que radica en la incorrecta interpretación de las partidas arancelarias que se especifican en la declaraciones aduaneras, ya que debido a la clasificación con que se reconozcan los bienes, estos serán evaluados en ad-valorem, fodinfa, arancel, IVA o ICE; claro están las excepciones de bienes importados o exportados por donaciones, los cuales están exentos de tributos, en otras palabras, si el documento previo al embarque como es la factura comercial posee omisiones de encabezado en los comprobantes de retención adjuntos; deberán ser sometidos a cambios, pues la carga no tendrá salida, hasta que la documentación sea redactada bajo las resoluciones emitidas por el SENA, de acuerdo a la necesidad o temporalidad para el desarrollo normal del acto comercial.

Al cierre de este planteamiento, el fenómeno afectado, se traduce en un negocio con desarrollo insostenible, que debe ser supervisado constantemente, debido a la desconfianza generada, o por la falta de estrategias operativas que den solución rápida al problema que el mismo agente de aduana o auxiliares generaron al momento de presentar sus documentos de soporte ante el terminal del puerto con errores o alteraciones que no van de acuerdo a las estipulaciones del SENA; por ello, los agentes aduaneros, no solo necesitan de un equipo de apoyo en sus operaciones de servicio, sino de prestadores externos o proveedores que garanticen un material de trabajo actualizados, como es la emisión de comprobantes para la retención de impuestos sobre la totalidad del valor de la carga en puerto, al mismo tiempo, si quiere prescindir del servicio de un asistente contable, reduciría el margen de atrasos en la entrega de bienes, si contaran con suficiente conocimiento y criterio contable y tributario, para reconocer las partes esenciales de la deducción de impuestos y costos generados en los trámites y documentos de acompañamiento y de soporte.

1.3. Formulación del problema

¿De qué forma impacta el cumplimiento tributario en la sostenibilidad del negocio de los agentes de aduana?

1.4. Sistematización del problema

- ¿Cuáles son los fundamentos teóricos relacionados con las obligaciones y retenciones tributarias, agentes de aduana y sostenibilidad de su negocio?
- ¿Cuál es el diagnóstico de la situación actual de las obligaciones tributarias en las que incurren los agentes de aduana para cumplimiento de sus actividades comerciales?
- ¿Cómo implementar la creación de un departamento de asesoría tributaria, como propuesta para la solución de trámites de los agentes de aduana, en materia tributaria?

1.5. Delimitación del Problema de investigación

Campo: Contable

Aspectos: Incidencia del cumplimiento tributario de las retenciones en la fuente de los agentes de aduana sobre el Impuesto a la Renta en base a sus ingresos.

Periodo: 2019-2020

Lugar: En la ciudad de Guayaquil, terminal portuario en la Isla Trinitaria.

Población: Agentes de aduana, reconocidos en el SRI, como agentes de retención, según resolución No. NAC-DNCRASC20-00000001

1.6. Línea de investigación

Línea de Contabilidad, finanzas, auditoría y tributación

Sublínea: Auditoría y control interno

1.7. Objetivo General

Evaluar el impacto del cumplimiento de las obligaciones y retenciones tributarias en las actividades de los agentes de aduana para la sostenibilidad de su negocio.

1.8. Objetivos específicos

Fundamentar teóricamente las bases conceptuales de las obligaciones y retenciones tributarias, agentes de aduana y sostenibilidad de su negocio.

Diagnosticar la situación actual de las obligaciones tributarias en las que incurren los agentes de aduana para el cumplimiento de sus actividades comerciales.

Desarrollar una propuesta para solucionar los problemas tributarios de los agentes de aduana.

1.9. Justificación de la investigación

Esta investigación se fundamenta en identificar los diferentes hechos que atentan y causen impactos negativos en la sostenibilidad del negocio de trámites documentales de los agentes de aduana, y que afectan directamente a sus ingresos y cartera de clientes. Por ello como propuesta de mejora, se busca poner a disposición de los profesionales en operaciones de comercio exterior, una división de ayuda social que ofrezca con lineamientos instructivos, una correcta gestión de sus procesos documentales, de acuerdo a las clasificaciones porcentuales de retenciones de impuesto a la renta y del IVA.

Se busca analizar las situaciones de negligencia involuntaria, en cuanto al llenado incorrecto u omisión de comprobantes de retención, que conllevan a retrasar trámites para la ingreso y salida de las cargas exportadas e importadas, lo cual se evitará, si acceden al servicio social de asesoría tributaria con expertos dentro del terminal portuario.

La propuesta da apertura a la consulta periódica de los procesos implícitos que debe seguir un agente de aduana, en cuanto a la forma en que se interpreta la asignación de partida arancelaria de la carga y sobre la cual se calculen los tributos, con el adecuado porcentaje que le corresponda, y de esta forma evitar alteraciones en la totalidad de dinero a declarar como renta o por retener de la suma total de la factura comercial emitida por el proveedor y recibida por el cliente.

También se busca mejorar la rentabilidad económica de los negocios de operación exterior que ofrecen los agentes aduaneros, en donde cuenten con un plan de contingencia con estrategias de negociación que les permita cumplir con las obligaciones tributarias en el tiempo establecido por la LRTI, siempre y cuando se notifique el avance de la tramitación a los fedatarios de la administración aduanera; con el fin de demostrar el seguimiento al cual se somete la carga en custodia, y cuyo aforo documental no tenga nuevas observaciones que imposibiliten su desaduanización; siempre y cuando se haya asignado correctamente los regímenes de importación o de exportación, de lo cual también analiza la calidad de contribuyente para la retención en la fuente.

Al enumerar los diversos hechos que generan problemas en la recepción de documentos de soporte, se desglosan varias opciones que funcionen de forma transversal en la agilización de correctivos que se deben dar en interpretación contable a la cual se someten los bienes de acuerdo a su naturaleza, y el estado bajo el cual ingresen al territorio

nacional. Incluso, es factible que los agentes de aduana, no solo ejecuten su criterio como testigos de las operaciones comerciales internacionales, sino también, que los auxiliares o colaboradores, cuenten con experiencia en el tratamiento contable de diferentes figuras de importación y exportación, para tener una correcta interpretación del concepto bajo el cual fueron ingresados o egresados del lugar donde se efectuó el contrato de compraventa entre el proveedor y el cliente. De esta manera, como marco de referencia, se elabore un informe preventivo, de los costos que se producen al no respetar tiempos de desaduanización y que, para los Operadores de Comercio Exterior, significa una disminución en el índice de solvencia, por el impacto negativo que causa la suspensión de labores, al mantener un fondo de maniobra sin uso y vulnerable ante las políticas económicas.

1.10. Idea a defender

El adecuado cumplimiento de las obligaciones tributarias de los agentes de aduana en sus operaciones de comercio exterior, inciden en la sostenibilidad del negocio que efectúan en los terminales portuarios de Guayaquil.

1.11. Variables de estudio

- Cumplimiento tributario
- Sostenibilidad del negocio

2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

La problemática fundamentada, sobre el necesario cumplimiento tributario que deben certificar los agentes de aduana, se mencionan los siguientes estudios previos, nacionales o extranjeros; tomando como punto de partida lo esencial del flujo de aportaciones al fisco:

Durand (2018), en su tesis de maestría para la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote referente a la “Caracterización del cumplimiento tributario de los principales contribuyentes nacionales en el Perú, en relación a la evasión fiscal, 2018”, tenía como objetivo analizar la caracterización del cumplimiento de tributos, identificando los ámbitos que diferencian las normas de las legislaciones tributarias, ya que al cumplir las obligaciones fiscales se determina la manera en que influye la entrega oportuna de declaraciones, dándole complejidad a las sub-declaraciones por negligencia. Por ello se concluyó que las principales agencias recaudadoras, y los contribuyentes nacionales, al formar un equipo de control, ejercen una mejora continua en la vigilancia del cumplimiento tributario.

Lemoine, Delgado & Hernández (2020), en su investigación sobre el “Análisis de la actividad comercial para la sostenibilidad en los negocios del Cantón Sucre”, hace énfasis en que la sostenibilidad del campo empresarial en Ecuador y en Latinoamérica han innovado en estrategias para reforzar la actividad económica y ubicarla no solo en un alcance local, sino hacia el mercado territorial e internacional. Por ello, normas y reglamentos en el país han sido orientadas a iniciar en medianas y pequeñas organizaciones, emprendimientos sostenibles que beneficien a las familias ecuatorianas. También, en este estudio, se buscó evaluar el grado de cumplimiento del pago tributario de vendedores formales del Cantón Sucre, tras la evasión y el incumplimiento de políticas tributarias que terminan en el deterioro de la figura comercial de los negocios y a una permanencia limitada en el entorno empresarial. Este artículo demuestra que las contribuciones tributarias son de vital importancia, ya que si se incumplen las normativas empresariales provoca que los emprendimientos de la zona, no sean sostenibles. En el sector urbano el comercio mayorista y minorista tiene la mayor participación con un total del 15,69%, seguido del tipo informal, con el 13,64% de la

población, dejando en claro que aquellos que actúan bajo modalidad de informales, son los que no aportan a la sostenibilidad los negocios que los agentes de aduana. (p. 105)

Casanova (2016), en una tesis de la Universidad de Guayaquil, para la Maestría de Tributación y Finanzas, referente al “Análisis del cumplimiento tributario de una Compañía de automatización y control, periodo 2015”, se basó en evaluar y analizar todas las cuentas contables que tengan relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias del ejercicio fiscal 2015, mediante pruebas de control interno y el diseño de programas de auditoría. Plantea como problema la normativa tributaria en nuestro país ha sido reformada constantemente, no obstante, la administración de la empresa tiene la necesidad de determinar si la gestión tributaria interna cumple con las leyes y reglamentos vigentes del SRI, para evitar inconsistencias en la información presentada a la Administración Tributaria. Desde un enfoque cuantitativo la compañía de Automatización y Control Genesys S.A. fue sometida a una auditoría y posterior a ello la medición y análisis de los datos resultantes, pues se buscó mejorar el nivel de control interno de los procesos tributarios, por lo que se aplicaron cartas de control que midieron la eficacia de la cultura tributaria que aplican los profesionales en el llenado de formularios, y por lo que es indispensable que la organización cuente con un sistema contable actualizado, pues de ser obsoleto, no llega a cumplir los requerimientos de la normativa tributaria en vigencia, causando que el trabajo del personal se duplique al ingresar información correctiva a la ya existente en el sistema, y lo cual provoca alteraciones en los anexos tributarios y tengan que ser migrados los datos a otro programa.

Incluso, la efectividad del cumplimiento tributario, se intensifica, de acuerdo al tipo de contribuyente, esto, se comprueba en la investigación de Lema (2020), quien en su tesis de maestría para la universidad Laica Vicente Rocafuerte sobre el “Estudio de los comportamientos tributarios de las sociedades denominadas contribuyentes especiales en la ciudad de Guayaquil; en la cual se establecieron como elementos influyentes a las variables sociodemográficas, como el rango de edad, nivel de escolaridad y situación laboral, que definen el sentido de responsabilidad para hacer frente a los pagos pendientes con la administración tributaria; así también, el conocimiento del sistema tributario, donde se conozca la amplitud de impuestos que se aplican en el campo comercial, las modalidades de pago, así como las personas encargadas de la recaudación tributaria. Otro elemento son los costos que se incurren para lograr el cumplimiento de las imposiciones,

es decir, conocer los plazos y canales de acceso para realizar los pagos tributarios, y de ser considerables de una parte de los ingresos, crear estrategias económicas para cometer un desperdicio de tiempos. El siguiente es; el comportamiento impositivo, es decir, que el contribuyente sepa de las consecuencias y sanciones que implica una negligencia con el fisco, según su legislación emitida; y por último, la ética fiscal, en otras palabras, depende de la formación personal y en valores que tengan los contribuyentes para no atentar en la sostenibilidad económica de su negocio, por evadir impuestos. (Lema, 2020, p. 10-11)

Referente a la sostenibilidad de un negocio, Sepúlveda & Reina (2016) en el artículo académico sobre la “Sostenibilidad de los emprendimientos. Un análisis de los factores determinantes”, de la Universidad de Zulia, se enfocó en analizar los factores relevantes que consolidan a un ecosistema competitivo económicamente, donde la sostenibilidad de los emprendimientos depende del contexto en el que se desarrolle el posicionamiento empresarial, y del cual, las pequeñas empresas están condicionadas en su inicio, ya que tienen dificultades para consolidarse y tener una mejor probabilidad de supervivencia, por lo cual, para mantenerse sostenibles, deben diseñar estrategias y programas efectivos que fortalezcan el contexto en que se desarrollen sus servicios y funcionen a la par en las fases de inicio, desarrollo y crecimiento; siempre y cuando los emprendedores se decidan a realizar inversiones o tomar riesgos de financiación, cuando se trate de aprovechar oportunidades de negocios, ya que según este estudio, el 66% de emprendimientos se crean por necesidad y el 34% por oportunidad, siendo estas las que mayor tiempo se mantienen sostenibles en el mercado, ya que el cliente genera valor al producto o servicio que ofrecen. Entre los factores están los internos como: el tamaño, crecimiento, nivel de endeudamiento.

Cotacachi (2018), en la tesis de maestría para la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica del Norte, referente a las “Sostenibilidad Financiera de negocios inclusivos, aplicado a MIPYMES del sector textil en el Cantón Antonio Ante, de la Provincia de Imbabura”, se postuló la idea de que la aplicación de técnicas que ayuden a la sostenibilidad de un negocio o microempresa, facilita la mejora de los estándares de vida de los habitantes del entorno en que se ubiquen y brinda mayor capacidad financiera de los pequeños negocios, donde se determinó que existe un problema latente representado en el 65,96% de los microempresarios que no llevan un control financiero, un 21,28% lo hacen regularmente y solo un 12,77% los realizan con

frecuencia como parte de una cultura contable; donde la sostenibilidad en financiación solo la lograrán si proyectan a su vez, la responsabilidad social empresarial, es decir, donde los microempresarios se preocupen por generar beneficios colectivos en su entorno, y proyecten un valor emocional en los habitantes del área en que se desarrollen sus servicios.

En un artículo de la revista Líderes (2020), acerca de “La función vital de los agentes de aduana para el comercio”, menciona que actúan como un filtro de verificación de información, donde no solo se incluyen certificaciones, sino comprobantes originales de la acción comercial, por ello en materia de importaciones, los agentes brindan asesoría de los términos de negociación de la mercancía, por lo que en la declaración aduanera, se reflejan los impuestos gravados al llegar el cargamento a puerto, y retenciones sujetas al mismo. Si se trata de exportaciones clasifican los productos de forma arancelaria, y realizan sus procesos documentales, incluidos los del IVA y Retención en la fuente del Impuesto a la Renta, con el fin de sustentar su gestión y adecuada asesoría en la llegada de artículos del extranjero.

Sin embargo, también se analiza la sostenibilidad el negocio de los agentes de aduana, como se demuestra en los siguientes apartados:

Bastidas (2019), en la tesis de maestría titulada “Evaluación de la eficiencia de los procesos de gestión del departamento operativo de empresa dedicada al agenciamiento de aduanas” para la Universidad Católica de Guayaquil; tenía como propósito, la evaluación de la eficiencia de los procesos de control de Departamento de Operaciones, para direccionar el diseño de un Modelo de Control por procedimiento. Se recolectaron datos que permitieron sondear los procedimientos del área operativa, levantar una Matriz con la frecuencia de las faltas operativas y conocer la percepción del servicio otorgado por medio de un cuestionario dirigido a los clientes externos. Esto permitió identificar que la Etapa 2, posee cuellos de botella que perjudican los tiempos de nacionalización y la gestión de clientes internos y externos. En solución, se propuso un Modelo de Gestión en base al método Kaizen, reconociendo de forma precisa y clara las funciones de cada uno de los colaboradores dentro del proceso, sino también implementar controles que evalúen la eficiencia de dichos procesos.

Por último se tiene a Ponce (2016), quien en su tesis de maestría “Optimización del proceso de nacionalización de mercancías Importadas” para la Universidad de Guayaquil,

se demostró que el cumplimiento tributario, reduce los tiempos de nacionalización de las mercaderías, optimizando los costos que fueron generados por sub-procesos aduaneros, ya sea por problemas documentales o de logística en un puerto marítimo, para lo cual de forma descriptiva y enfoque cuantitativo y cualitativo; el resultado alcanzado, evidencia la problemática existente; como la procedencia de la carga por una inadecuada logística en el momento del aforo documental, lo que provoca una pérdida de tiempo en la revisión de mercancías a nacionalizarse. El estudio es detonante en plantear la existencia de herramientas técnicas (lista de empaque) y tecnológicas (trazabilidad) que no se hayan instalado para optimizar los tiempos de nacionalización, que tardan de dos a cinco días.

2.2. Marco Teórico

2.2.1 Cumplimiento tributario

En cuanto a la cuantificación del cumplimiento tributario, Muñoz & Jara (2017), en su tesis de maestría para la Administración Tributaria, titulada “Análisis de los Costos de Cumplimiento Tributario en MiPYMES de la ciudad de Cuenca, 2015”, defendieron la idea de que para cumplir con las obligaciones tributarias, los contribuyentes deben invertir en suministros, tiempo y especies monetarias como costo derivado al fisco, y que debe ser contemplado como un modelo de simplicidad, eficiencia y efectividad de su administración tributaria, es decir, el problema radica en los criterios de estructura del cálculo de los costos de cumplimiento tributario, donde los valores son manejados con ecuaciones no facilitan tratamiento de la información al alcance; por ello el contribuyente debe conocer sus gastos y costos internos, en donde sepa diferenciar los costos por transacciones externas con sus clientes, de aquellos que se consideran administrativos, como es el costo de trabajo por horas de aquellas personas del equipo de trabajo que realicen diversas tareas, y aquellos que se consideran como no laborales, los cuales, incluyen acciones eventuales que se realicen para cumplir con las obligaciones tributarias cuando la situación lo amerite; por ello se concluye que la complejidad del cálculo radica en la cantidad de trabajo por hora hombre y el número de tareas que se desempeñen mensual, semestral o de forma anual. Es así que se derivan las siguientes fórmulas para el cálculo de los costos de cumplimiento tributario e internos:

$$CC = CI + CE$$

Dónde:
CC = Costo de Cumplimiento del contribuyente
CI = Costos Internos
CE = Costos Externos.

Figura 1 *Fórmula de costos de cumplimiento tributario*

Fuente: Muñoz S. y Jara M. (2017)

2.2.1.1 Costos internos

Para la correcta estimación del cumplimiento tributario se deben tomar en cuenta aquellos en los que incurre la empresa para el desarrollo de sus acciones tales como: compra de licencia para software contable, salario de los empleados o auxiliares en el caso de los auxiliares de aduana, quienes sean encargados para el manejo fiscal, capacitación del personal, recursos para el cumplimiento tributario, considerando el calor económico del tiempo laboral. (Muñoz & Jara, 2017, p. 66).

Es así que se planteó la siguiente fórmula:

$$CI = CL + CA$$

$$CI = (T * Vt) + CA$$

Dónde:
CI = Costos Internos
CL = Costos Laborales
CA = Costos Administrativos
T = Tiempo (horas por año)
Vt = Valor del Tiempo

Figura 2 *Fórmula de los costos internos para el cumplimiento tributario en PYME's*

Fuente: Muñoz S. y Jara M. (2017)

2.2.1.2 Valor del tiempo

Estos valores son cancelados por la empresa, debido a las horas que sus empleados dediquen a acciones de cumplimiento tributario, tomando como base el sueldo promedio por hora, antes de calcular las aportaciones al IESS. Sin embargo, este cálculo tiene su grado de complejidad, ya que se debe conocer el costo de oportunidad que cada trabajador aplique en la reducción de ciertas actividades que generen ingresos directos, y que deben de direccionar para cumplir

con obligaciones tributarias pendientes por cada transacción comercial. (Muñoz & Jara, 2017, p. 67). Por lo cual se resume de la siguiente forma:

$$VA = \text{Salario promedio} \times \text{hora antes de impuestos}$$

Figura 3 Cálculo del valor del tiempo en control tributario

Fuente: Muñoz S. y Jara M. (2017)

2.2.1.3 Costos administrativos

En estos costos se incluyen los costos derivados por cumplir las obligaciones tributarias con el Estado, como son: el internet, útiles de oficina, cursos de actualización y entrenamiento tributario, telefonía, transporte, entre otros costos variados, como el diseño e impresión de comprobantes a emitir con el ente regulatorio de impuestos. (Muñoz & Jara, 2017, p. 67)

2.2.1.4 Costos Externos

Engloba a la contratación de servicios que realizan las microempresas a terceros, con el fin de que se les brinde asesoría sobre el llenado de la documentación necesaria para dar cumplimiento al pago de tributos, por ejemplo: consultores tributarios, legales, auxiliares contables, ya que por lo general, los empresarios independientes como los agentes de aduana, al tener un ingreso limitado por contratación, prefieren cubrir como gasto a un prestador de servicios bajo la modalidad de liquidación y no con un personal que forme parte de la nómina de su equipo de trabajo. (Muñoz & Jara, 2017, p. 67)

2.2.2 Sostenibilidad del negocio

A mediados del siglo XX e inicios del siglo XXI, aumentó la preocupación por mantener a las empresas con una ideología verde ante el mundo; y no solo es la estimación de recursos disponibles que se necesita para producir en un negocio; ya que estos no serán renovables sino se toma la iniciativa de reducir contaminantes ambientales que afecten el desarrollo normal de un servicio, a pesar del esfuerzo de la innovación. Por ello, las empresas se han convertidos en ejes principales para el cuidado ambiental, debido a la explotación de recursos para el desarrollo de sus actividades económicas; por ello se origina la economía verde,

respetando políticas de regulación que mantengan un comportamiento sostenible en su economía.

Es así que Bradley & Parrish (2005) consideran que los negocios sostenibles son aquellos que se enfocan en desarrollar la fórmula de la rentabilidad comercial a escala humana, por medio de la participación de accionistas y el entorno natural; que trabajan en sintonía con el avance social y en armonía con las limitaciones terrestres, focalizando un razonable retorno y generación de beneficios; sin priorizar un crecimiento constante de la organización; de esta forma la empresa avala un éxito comercial a largo plazo, para ayudar al desarrollo social y económico, y cuidar al mismo tiempo al medio ambiental. (p. 58). Entre las características que debe mantener un negocio para ser sostenible están:

- ✓ Producir adecuadas prácticas de trabajo para el beneficio de los trabajadores y para la maximización de la producción empresarial.
- ✓ Realizar una revisión constante de la administración de recursos monetarios.
- ✓ Analizar el consumo de recursos derivados del medioambiente, como el agua, papel, energía eléctrica, etc.
- ✓ Tratar de forma responsable la eliminación de residuos, para aprovechar al máximo los elementos que posean condiciones para efectuarlo.
- ✓ Tener un contacto frecuente con las comunidades que rodeen al negocio, para conocer las inquietudes o malestares relacionados al desarrollo de la función de la empresa en la ubicación y sanear los errores en los procesos generados para la entrega del servicio. (Orellana, 2020).

De esta manera, se toma como referente a Elkington (1994), quien fue capaz de concebir la creación de valor de un negocio, desde una perspectiva más allá de la integración económica; por lo cual se originó un modelo triple que sintetice las necesidades económicas, ambientales y sociales que se complementen con la sostenibilidad tradicional. Entre estas tres dimensiones están: Ambiental, Social y Económica.

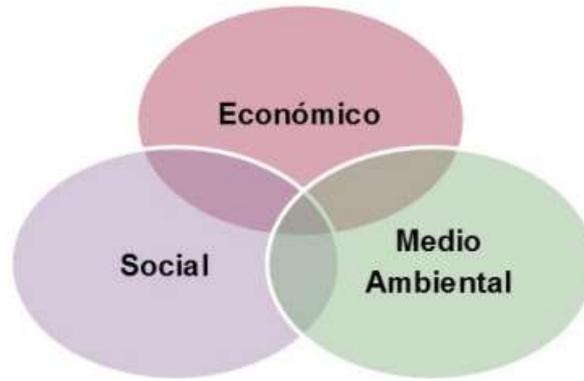


Figura 4: *Dimensiones de la sostenibilidad de un negocio*

Fuente: Gil & Barcellos (2018), a partir de Elkington (1994)

2.2.2.1 Dimensión Ambiental

El apartado del medio ambiente cobra importancia desde la concientización de la sociedad, por los resultados secundarios de las empresas o negocios, que en los últimos cincuenta años, han estado relacionados con los procesos de producción y trabajo. A partir de las consideraciones y críticas de la irracional e indiscriminada explotación de elementos naturales, la sostenibilidad depende de las condiciones ambientales en las que el recurso ecológico es desgastado por exceso de explotación, y las franjas de una economía racional, están inmersos en la facultad de renovar los recursos, de esta manera, la explotación a gran escala no debería de sobrepasar la disponibilidad del recurso regenerado. (Chaihuaque, 2019, p. 3)

2.2.2.2 Dimensión Social

Dentro del proceso de la sostenibilidad de un negocio, se ha generado una constante discrepancia sobre la explotación de recursos naturales, ya que cada vez es más notorio el interés de los aspectos ecológicos y económicos, lo cual se traduce en el alcance que tiene la sostenibilidad social, la cual busca mejorar las condiciones de vida, vinculadas a los aspectos de justicia social, calidad de vida, cohesión, favorecer la continuidad de oportunidades en el desarrollo y creación de riqueza para todos los empresarios, quienes están respaldados por organismos como la ONU, la cual direcciona sus esfuerzos para ofrecer materiales conceptuales en el esquema de negocio de las organizaciones, que en este caso son

de servicio. Al mismo tiempo, se reflejan como fuente de guía e inspiración para diferentes herramientas que buscan promulgar la adopción necesaria de prácticas sostenibles en los aspectos políticos, vinculados a lo económico, social y cultural, creando así un nuevo modelo de negocio rentable y consciente con el entorno natural. (Chaihuaque, 2019, p. 4-5)

2.2.2.3 Dimensión Económica

La preocupante explotación de recursos ambientales y sus implicaciones ecológicas, han sido tema de discusión frecuente, por eso a partir de la década de los 80's se obtuvo un consenso amplio de la combinación de intereses acerca del futuro de la sociedad y lo que inició por conceptualizar como desarrollo sostenible. Es por esto, que la dinámica económica ha sido un desafío para los empresarios que buscan el equilibrio entre ser sostenibles y ser competitivos; y que aquellos productos o servicios que más contaminación provocan, son los de menos calidad o baratos en su gestión; por eso la incorporación de mecanismos de cuidado ambiental son costosos e incrementan los costes de fabricación indirectos en la producción de bienes, y en el caso de servicios, se eleva el coste de organización de trámites que requieren desarrollar los profesionales para generar una atención con valor agregado, valorando los esfuerzos de los colaboradores auxiliares, así como el cuidado de sus intereses por parte de los accionistas. En esta vía Pearce y Turner (1990), crearon el modelo lineal de producción y consumo, y en el caso de servicios, de la gestión de procesos para brindar una atención personalizada, todo esto gracias a la filosofía de tres pilares: reusar, reducir y reciclar. Por eso desde una concepción sistémica, la economía se configura como circular gracias a las estrategias que faciliten el uso máximo de materiales que se utilizan en un sistema de servicios. (Chaihuaque, 2019, p. 6-8)

2.2.3 Factores del cumplimiento tributario

En el cumplimiento de declaraciones de impuestos al fisco, está inmersa la concepción de *La Teoría de la Acción Razonada* (Fishbein & Ajzen, 1975), que vincula a los rasgos de comportamiento que se pueden identificar desde las actitudes y normas de conducta que manifiesten, bajo los límites de las normas de convivencia, por eso, las normas sociales tienen influencia en la toma de decisiones individuales, con respecto al alcance que los contribuyentes tienen en evadir impuestos de forma fraudulenta, si dos

o más agentes de retención realizan de forma explícita o implícita sus declaraciones alteradas.

Las diferentes ideologías y desacuerdos de aceptación de un grupo social, llegar a afecta el cumplimiento tributario, pero se puede reducir este conflicto si existe una motivación interna, determinada por los valores y formación cultural de cada persona, ya que tienen un papel importante en el proceso de toma de decisiones. De esta manera se explica el origen del incumplimiento en tributos, lo que pone en evidencia que el sistema actual es vulnerable de corrupción e ineficaz hacia el fraude fiscal. Es así que entre los factores que se resalten el compromiso de la responsabilidad del individuo y que afloran el sentimiento de obligación moral, de contribuir con el Estado para el gasto fiscal, están:

- ✓ El poder de las autoridades tributarias, quienes tienen la potestad de coerción para ejercer el castigo a faltas reglamentarias, y en caso de reiteraciones emitir un enjuiciamiento por sumario administrativo.
- ✓ El papel de la autoridad fiscal como moderador de que el cumplimiento tributario sea voluntario, pero sin vulnerar los términos de plazo que establece la ley.
- ✓ El poder y la confianza que se desarrollan como un poder legítimo de la combinación de atribuciones que tienen las autoridades tributarias, pero en este caso tienen una relación negativa, ya que las personas que ejercen incumplimiento, no están conformes con una sanción. (Barberán, Bastidas, Manosalvas & Peña, 2020, p. 19)

2.2.4 Entorno del Agente de Aduana

Los agentes de aduana cumplen el cargo de auxiliares y la función de fedatarios de su trabajo en el sector público, cuando en la aduana se cuenta con los datos que consignan en las declaraciones aduaneras que elaboren, vinculados con información archivada que sustenten de forma legal como soporte para las mencionadas declaraciones de aduana, sin ser filtradas por segunda ocasión ante el SENA. En los despachos donde realice su labor el agente, es responsable solidario de las obligaciones tributarias relacionadas a aduana, sin considerar responsabilidades administrativas o penales que le corresponden; sin embargo, este no será responsable de la valoración de las mercancías. (Código Orgánico de la Producción, Comercio e

Inversiones [COPCI]. R.O N°351, 29 de diciembre del 2010. Resol. N° 013-1 de diciembre 2021).

Añadido a esto, existen las leyes regulatorias para la legislación aduanera como: el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, el cual avala la aplicación de los artículos del COPCI; y que regulan la acción de responsabilidad tributaria, en dos tipos de personas: Sujeto Activo y Sujeto Pasivo.

El sujeto Activo de la obligación tributaria aduanera es el Estado, a través del Servicio de Aduanas del Ecuador, como lo señala el COPCI en el artículo 111.

El sujeto Pasivo, de esta acción tributaria, es quien debe cumplir con el debido tributo, bajo el papel de responsable, según lo indica el COPCI en el artículo 111.

Además, resulta indispensable considerar dos ámbitos relevantes que se desarrollan para la labor de los Agentes, como el Principio de Buena Fe y la Responsabilidad Solidaria.

- ✓ El principio de Buena Fe, es una cualidad procesal que se evidencia en todo trámite o ciclo aduanero, aplicado entre las partes negociantes en el que se asume una total sinceridad y colaboración en el procedimiento tratado en el espacio aduanero.
- ✓ La Responsabilidad Solidaria, menciona que las asignaciones formales de aduana son relativas en el despacho de las mercancías en donde se da lugar a la obligación tributaria y en donde sin perjuicio, interviene la responsabilidad penal que corresponda, siendo los operadores y el administrador de la Zona Especial de Desarrollo Económico serán solidariamente veedores del ingreso, mantenimiento y tenencia de la mercancía en zonas permitidas y que dan su declaración legal por el uso y destino autorizado para los mismos. (Peralta, 2013, p. 15)

2.2.5 Requisitos para ser agente de aduana

1. Domiciliado en el país;
2. Ser mayor de edad;
3. Estar inscrito en el Registro Único de Contribuyentes (RUC), con actividad exclusiva para ejercer la actividad de agente de aduana;
4. Haber obtenido título profesional universitario o de nivel tecnológico conferido por una universidad o escuela superior politécnica u otras instituciones

reconocidas por la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT), relacionado con actividades de comercio exterior;

5. Contar con un correo electrónico para notificaciones;

6. Declaración juramentada otorgada ante Notario Público que certifique: a. Estar en plena capacidad de contratar; b. Experiencia en actividades de comercio exterior en el sector público o privado, como mínimo 5 años. c. No encontrarse incurso en ninguna de las causales de impedimentos contempladas en el presente reglamento (detallar cada una). d. El origen de sus ingresos proviene de actividades lícitas.

7. Comprobante de pago de la tasa de postulación.

8. Aprobar el examen de suficiencia.

9. Cumplir con los requisitos de edificación.

2.2.6 Funciones para ejercer en caso de Importaciones

Los agentes de aduana deben asesorar sobre los variados términos de comercio internacional, y fijan las responsabilidades del vendedor y comprador, según donde se ubique la mercancía.

Realizar una clasificación arancelaria del bien a importar con la finalidad de establecer si dicho artículo requiere documentos de control previo, o goza de preferencias arancelarias. Efectúan la declaración aduanera según las normas nacionales e internacionales.

Sustentar de manera técnica y legal las observaciones ante el Senae, posterior al embarque. Archivan y custodian de manera física y digital de todos aquellos documentos de soporte y acompañamiento que se utilizaron en el momento de darse la declaración aduanera. (SENAE, 2013)

2.2.7 Funciones a ejercer en caso de Exportaciones

En venta de productos al exterior, los agentes de aduana deben establecer su clasificación, para conocer si goza de preferencias arancelarias por el origen o algún tipo de acuerdo comercial. Realizan el Registro de exportador en el sistema aduanero del país Ecuapass, antes de la obtención de su firma electrónica y determinan la declaración aduanera según la normativa.

Sustentar legal y técnicamente observaciones ante el Senae y definen un seguimiento, con el fin de que el exportador regularice la exportación en el sistema aduanero Ecuapass.

Archivar y custodian en formatos físicos y digitales los documentos de soporte y acompañamiento de declaración aduanera en el país destinatario de los productos exportados. (SENAE, 2013)

2.2.8 Documentos marítimos utilizados para importar o exportar carga

La industria del transporte marítimo es conocida por el alto número de documentos inmersos en cualquier envío de carga internacional.

Al igual que negociar la compraventa de las mercaderías, o contrastar las tarifas de transporte marítimo, conocer todos estos documentos y comprenderlos es un deber obligado para cualquier expedidor. (CAMA, 2019)

Hay que tener en cuenta que un error aparentemente inocuo en los documentos, puede causar retrasos con potencial desastroso para su cadena de suministro.

Muchos de estos documentos contienen la misma información, como comprador, vendedor, detalles de la mercancía, etc. Pero cada documento juega un rol diferente y es importante no sólo asegurarse de que la información expuesta en cada documento es exacta, sino de que es consistente en todos los documentos. El agente de aduana debe de estar familiarizado con los siguientes cinco documentos:

1. Bill of Lading, o conocido como BL; es un contrato de transporte entre la naviera y el propietario de la carga. Es un documento emitido por la naviera para confirmar que ha recibido las mercancías a bordo de uno de sus buques.
2. Packing List, se trata de una lista detallada de las mercancías que van a ser enviadas, incluyendo el peso, volumen y valor del total de la carga y de los distintos bultos por separado. Este listado informa al transitario, importador, oficina de aduanas y naviera de las mercancías que envía el expedidor sin necesidad de verificar físicamente su contenido.
3. Factura comercial, En gran parte, es similar a una factura estándar. Pero a diferencia de las facturas comunes, incluye detalles sobre el envío de la carga para el despacho de aduanas y es uno de los documentos más importantes en cualquier envío de mercancías internacional. La información de la factura comercial incluye datos de las figuras implicadas en el envío, como el importador, el exportador, el transitario, la naviera, los bancos, etc. Igual que sucedía en el caso del packing list

y el bill of lading, la información contenida en la factura comercial y el packing list no debe presentar incoherencias.

4. Certificado de origen, El exportador debe facilitar al importador un certificado de origen por cada producto exportado y para que sea válido debe haber sido certificado por alguna autoridad del gobierno, como la Cámara de Comercio o el consulado. El certificado de origen es necesario para pasar el despacho de aduanas y determina la cantidad de impuestos y aranceles que deberá pagar el importador. También ayuda a identificar aquellos casos en los que las mercancías quedan exentas de impuestos debido a acuerdos comerciales especiales entre el país de origen y el de destino. Aquí se incluye como documento de acompañamiento, los **comprobantes de retención**, que los agentes de aduana deben de emitir a la naviera.
5. Carta de crédito, es un acuerdo de pago formal y vinculante entre el comprador y el vendedor. Una vez que el vendedor y el comprador llegan a un acuerdo, el vendedor comienza a preparar la carga de acuerdo a las condiciones que se hayan negociado. (CAMA, 2019).

2.3. Marco Conceptual

2.3.1 Cumplimiento tributario

Se refiere al vínculo personal que existe entre el estado y el contribuyente referente a la presentación oportuna de las obligaciones tributarias que se elaboran de forma mensual, semestral y anual. Se debe llevar de forma íntegra sin ocultar información acerca de las transacciones generadas entre cobros y pagos de impuestos, además de la correcta revelación de estados financieros para sociedades. (Arias & Torres , 2015)

2.3.2 Sostenibilidad del negocio

La sostenibilidad empresarial es una definición que tiene como propósito indagar una equiparación entre el ámbito social, ambiental y económico, de un negocio. Una empresa con estas facultades, aporta al incremento en el progreso y bienestar de las descendencias futuras y presentes en el ambiente en el que se desarrollan. Realiza

actividades que ayudan a la clase de vida de los grupos comunitarios cercanos y al entorno natural. (Romero, 2018)

2.3.3 Obligaciones tributarias

Según el Código Tributario de Ecuador, conceptualiza a las obligaciones tributarias como, el lazo jurídico personal, que existe entre el Estado o entidades acreedoras de tributos y los contribuyentes a potestad del cual debe cubrirse una prestación en dinero, especies o servicios apreciables monetariamente, al corroborarse un hecho generador contemplado por la Ley. (Código Tributario, 2018)

Según el autor Cedeño y Torres (2016) indican que: “La obligación tributaria es una relación donde intervienen dos sujetos principales, el que actúa como sujeto activo, siendo en este caso el Estado a través de la Administración Tributaria, y los contribuyentes como sujeto pasivo” (p. 22).

Por ello, se dice que las obligaciones tributarias contribuyen en el ingreso presupuestario del estado, sustenta un presupuesto que garantice las inversiones a realizar por el estado.

2.3.4 Retenciones tributarias

Una retención tributaria se conceptualiza como la parte de los ingresos que se reserva para cancelar los tributos que estamos obligados a pagar por una actividad empresarial o por disposición de servicios. (González , 2020)

Las personas naturales o jurídicas que están obligadas a llevar contabilidad, actuarán como agentes de retención, ya que poseen en sus cuentas, ingresos que representa una renta gravable, por lo cual, una vez recibido el comprobante de venta de sus proveedores o acreedores, deberán emitir su respectivo comprobante de retención en un término no mayor a 5 días. (SRI, 2021)

2.3.5 Registro Único del Contribuyente

Este registro que se conoce con las iniciales de RUC, es un mecanismo que tiene por función, el registro y la identificación de los contribuyentes con finalidad impositiva para proporcionarles información a los Administradores tributarios. (SRI, 2008)

2.3.6 Contribuyentes

En la Ley de Registro Único de Contribuyentes, (RUC) dentro del art. 3 se mencionan todas las indicaciones del registro tributario obligatorio de los contribuyentes. Mientras que, se conceptualiza como contribuyente a toda persona natural o jurídica, que tiene obligación ante el Estado, de cubrir el pago de los impuestos recaudados de la renta generada por el uso de ciertos factores. (López, 2020)

2.3.7 De la inscripción obligatoria

Todas las personas naturales y jurídicas, entes sin personería jurídica, nacionales y extranjeras, que comiencen o desarrollen acciones económicas en el país en forma permanente u ocasional o que sean titulares de bienes o derechos que generen o reciban ganancias, bonificaciones, remuneraciones, honorarios y otro tipo de rentas, sujetas a tributación en el territorio ecuatoriano, están obligados a inscribirse, por una sola vez en el Registro Único de Contribuyentes. (Servicio de Rentas Internas, 2019)

2.3.8 Nacimiento de obligaciones tributarias

El autor Burga (2015) Hace mención que: “El nacimiento de las obligaciones viene a ser por voluntad como por ley, considerando para el aspecto tributario como única fuente a la ley”. (p. 27). Es decir, la voluntad de las personas no es apta para crear la obligación tributaria.

2.3.9 Infracciones Tributarias

Las infracciones y sanciones tributarias están contempladas por la Ley General Tributaria y por el resto de las normas está fijadas en la ley, ya que las leyes que regulan cada tributo, establecen ciertas infracciones específicas. Cada infracción tributaria se calificará de carácter unitario como leve, grave o muy grave y, en el caso de multas proporcionales, la sanción que rige, se aplicará sobre la totalidad de la base de la sanción que en cada caso corresponda. (Menéndez, 2007, p. 160)

2.3.10 Sistemas tributarios

El sistema tributario, está compuesto por los tributos de un país, para que esta pueda definirse, se deben identificar el momento exacto. El sistema tributario no es estático y es muy dinámico, por lo que existen dos limitaciones principales: el estado

soberano, el alcance territorial del territorio soberano, el espacio espacial y el espacio temporal, que incluye un cierto período en la historia del estado. Se ha confirmado que el sistema no puede construirse porque está integrado con diversos impuestos adquiridos según el contexto geográfico, la línea política, la necesidad y la tradición del modelo necesario de todas las naciones. (Collosa, 2020)

2.3.11 Recaudación de Tributos

El gobierno necesita ingresos públicos para proporcionar bienes y servicios a las personas mediante la recaudación de impuestos y la promoción del desarrollo económico nacional e igualitario de la nación. Por ello, se considera a la recaudación tributaria como un ejercicio de las funciones administrativas conducentes al cobro de las deudas tributarias. (Serrano, 2013)

2.3.12 Agentes de retención

En este caso los profesionales de aduana que actúan como agentes de retención, utilizan una serie de documentos comerciales para el comprobante de la acción de recaudar las retenciones en la fuente, de acuerdo a la ordenanza de catastro que se encuentre en vigencia. El agente de retención es quien tiene la obligación de retener el impuesto en el momento en que se desarrolla actividad que lo genera. (SRI, 2020)

2.3.13 Agente de aduana

Según la Resolución Nro. SENAE-SENAE-2019-0077-RE, desde el panorama de operación logística, el agente de aduana es aquel operador de comercio exterior autorizado y calificado por la Administración de Aduanas del Ecuador (Senae), para elaborar declaraciones aduaneras, para el debido proceso de importar y exportar. En este caso, ejerce el papel de representante del importador o exportador, además de ser un auxiliar de la función pública, siendo un operador estratégico inmerso del ciclo logística, siendo el conector entre exportadores e importadores, y el Servicio Nacional de Aduanas.

2.3.14 SENAE

Cuyas siglas significan Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, la cual tiene por finalidad: facilitar el comercio exterior y ejecutar el control de la ingreso y egreso de mercancías, bienes de carga y medios de transporte por las fronteras y zonas

aduaneras de la República, así como quienes efectúen actividades directa o indirectamente relacionadas con el tráfico internacional de mercancías; determinar y recaudar las obligaciones tributarias causadas por efecto de la importación y exportación de mercaderías, conforme los sistemas revisados en el código tributario; dar solución a los reclamos, herramientas, peticiones y consultas de los interesados; prevenir, perseguir y sancionar las multas de aduana; y, en general, las funciones que son parte exclusiva de las Administraciones Aduaneras en los reglamentos adoptados por el Ecuador en los convenios internacionales. (SENAE, 2015)

2.3.15 Importación

Es la acción de insertar mercancías del extranjero al país cumpliendo con las formalidades y obligaciones de aduana, dependiendo del Régimen de Importación al que se haya manifestado como declaración.

2.3.16 Exportación

Es el régimen aduanero que facilita el egreso definitivo de mercaderías en libre circulación, fuera del territorio aduanero ecuatoriano o a una Zona Especial de Desarrollo Económico, dependiente a las disposiciones establecidas en la normativa legal vigente. (SENAE, 2021)

Terminales Portuarias de Guayaquil

La Cámara Marítima del Ecuador, tiene en su registro oficial, a 8 puertos de terminal activos en la ciudad de Guayaquil (CAMAE, 2019), entre las cuales están:

- ✓ Ecuabulk
- ✓ Naportec/Banapuerto
- ✓ Terminal del Puerto De Guayaquil – TPG y su Operador Portuario INARPI
- ✓ Terminal de embarque FERTISA, Fertilizantes, Terminales y Servicios S.A
- ✓ QC Terminales Ecuador (Ex-Terminal Portuario Vopak Ecuador S.A.)
- ✓ Terminal Ecuatoriano Portuario de Granos S.A. – ECUAGRAN
- ✓ Industrial Molinera
- ✓ Contecon Guayaquil S.A.

2.4. Marco Legal

En el siguiente apartado se enfatizan las bases legales que fundamentan a la investigación, de acuerdo al enfoque de cada uno de los fenómenos, y la manera en que impactan sobre cada una de ellas, tales son: La ley de Aduanas, Código Tributario, Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones y la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.

Dentro del Código tributario, se hace referencia a la variable obligaciones tributarias en cuanto a las condiciones y cargo de responsabilidad que competen como sanción por incumplimiento de las mismas; donde se menciona que:

[...] “**Art. 352.- Cumplimiento de obligaciones.-** El pago de multas impuestas por faltas reglamentarias no exime al infractor del cumplimiento de los procedimientos, requisitos u obligaciones por cuya omisión fue sancionado.”(Código Tributario, De las infracciones tributarias en particular, 21 de Agosto del 2018, Ecuador. Resol. N°11-92)

En la Ley de Régimen Tributario Interno, se menciona el carácter de responsabilidad de los contribuyentes que deben cumplir con las obligaciones tributarias:

[...] “**Art. 26.- Responsable** es la persona que, sin tener carácter de contribuyente debe, por disposición expresa de ley, cumplir las obligaciones tributarias a este.

Toda obligación tributaria es solidaria entre el contribuyente y el responsable, quedando a salvo el derecho de este de repetir lo pagado en contra del contribuyente, ante la justicia ordinaria y según el procedimiento previsto en el Código Orgánico General de Procesos.” (Ley de Régimen Tributario Interno de 2004. D.O. N° 463, 14 de noviembre 2004. Resolución N° 359, 29 de diciembre del 2020)

En la mencionada LRTI, se indican las sanciones de los actores u operadores comerciales que figuren como agentes de retención, así como las situaciones que ameriten una multa por la no entrega o incumplimiento de presentación de ciertos comprobantes que dan sustento una importación, que en este caso es gestionada por los agentes de aduana:

[...] “**Art. 50.- Sanciones a agentes de retención.-** El incumplimiento de las obligaciones de efectuar la retención, presentar la declaración de retenciones, depositar los valores retenidos y entregar los comprobantes en favor del retenido, será sancionado con las siguientes penas:

De no efectuarse la retención, de hacerla en forma parcial o de no depositar los valores retenidos, el agente de retención será obligado a depositar en las entidades autorizadas para recaudar tributos el valor total de las retenciones que debiendo

hacérselas no se efectuaron, o que realizadas no se depositaron, las multas e intereses de mora respectivos.

El retraso en la presentación de la declaración de retención será sancionado de conformidad con lo previsto por la Ley de Régimen Tributario. El retraso en la entrega de los tributos retenidos dará lugar a la aplicación de los intereses correspondientes, sin perjuicio de las demás sanciones previstas en el Código Tributario.

La falta de entrega del comprobante de retención al contribuyente será sancionada con una sanción que se traduce al cinco por ciento (5%) del monto de la retención, y en caso de reincidencia se considerará como defraudación de acuerdo con lo previsto en el Código Tributario.” (Ley de Régimen Tributario Interno de 2004. D.O. N° 463, 14 de noviembre 2004. Resolución N° 359, 29 de diciembre del 2020)

En carácter de agentes de retención, la LRTI, menciona las siguientes disposiciones para los sujetos pasivos, figura bajo la cual se mantienen los agentes de aduana:

[...] Art. 92.- Agentes de Retención del Impuesto a la renta.-

1. Los sujetos pasivos designados como tales por el Servicio de Rentas Internas, por todos los pagos que realicen o acrediten en cuenta valores que constituyan ingresos gravados para quienes lo reciban, incluyendo los sujetos pasivos calificados como contribuyentes especiales.

2. Los sujetos pasivos que no sean asignados o calificados como agentes de retención o contribuyentes especiales, deberán realizar la respectiva retención en la fuente. (Ley de Régimen Tributario Interno de 2004. D.O. N° 463, 14 de noviembre 2004. Resolución N° 359, 29 de diciembre del 2020)

En el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, se recalca las operaciones de comercio exterior que dan origen a la obligación tributaria, y las cuales deben ser sustentadas como documentos de acompañamiento en una importación, y que permita la salida de las cargas de los terminales portuarios donde son gestionadas por servicio de los agentes de aduana:

[...] Art. 109.- Nacimiento de la Obligación Tributaria Aduanera.- La obligación de aduana se origina con la entrada de mercancías al territorio aduanero, o con la salida de mercancías de dicho territorio, que se encuentran sometidas a la potestad aduanera. Dicha obligación se perfecciona en el momento de darse la aceptación de la declaración aduanera de mercancías por parte del sujeto activo o en el momento en que se constate que se generó la misma. (Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones [COPCI]. R.O N°351, 29 de diciembre del 2010. Resol. N° 013-1 de diciembre 2021).

Así también, se describen dos principales situaciones que califican como faltas reglamentarias, debido a la omisión de documentación sin presentar en las declaraciones aduaneras:

[...] “**Art. 193.- Faltas reglamentarias.-** Son faltas reglamentarias las siguientes:

c) El error por parte del Agente de Aduanas, del importador o del exportador en su caso, en la transmisión electrónica de los datos que constan en la declaración aduanera que no sean de aquellos que se pueden corregir conforme las disposiciones del reglamento al presente Código;

e) El incumplimiento o inobservancia de cualquier estipulación contractual, cuya sanción no esté prevista en el respectivo contrato. (Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones [COPCI]. R.O N°351, 29 de diciembre del 2010. Resol. N° 013-1 de diciembre 2021).

Para conocer las funciones del Servicio Nacional de Aduana, bajo el marco jurídico, en el Plan Estratégico de operaciones, se menciona su naturaleza jurídica en el siguiente artículo:

[...] “**Art. 205.- Naturaleza Jurídica.-** El servicio de aduana es una potestad pública que ejerce el Estado, a través del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, sin perjuicio del ejercicio de atribuciones por parte de sus delegatarios debidamente autorizados y de la coordinación o cooperación de otras entidades u órganos del sector público, con sujeción al presente cuerpo legal, sus reglamentos, manuales de operación y procedimientos, y demás normas aplicables”. (Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones [COPCI]. R.O N°351, 29 de diciembre del 2010. Resol. N° 013-1 de diciembre 2021).

Añadido a esto, en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, se detallan el papel que desempeñan los agentes de aduana al dar respuesta de las obligaciones tributarias a nombre del importador o exportador, así como la sanción impuesta a estos operadores de comercio exterior, en el caso que tengan errores u omitan información en los documentos de soporte para la salida de la carga del terminal portuario:

[...] “**Art. 127.- Agentes de aduana.-**En los despachos de mercancía en que intervenga el agente de aduana es responsable solidario de la obligación tributaria aduanera, sin perjuicio de la responsabilidad administrativa o penal que legalmente corresponda. Sin perjuicio de lo expuesto, el agente de aduanas no será responsable por la valoración de las mercancías.”

[...] “**Art. 192.- Sanción por no entrega de información.-** Quienes no entreguen la información requerida por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, serán sancionados por la servidora o el servidor a cargo de las direcciones distritales con la clausura del establecimiento en el cual ejerce sus actividades económicas, sanción que será levantada cuando la información requerida sea entregada.” (Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones [COPCI]. R.O N°351, 29 de diciembre del 2010. Resol. N° 013-1 de diciembre 2021).

Los agentes de aduana, al ser fedatarios del nacimiento de la obligación tributaria, y al realizar constantemente declaraciones de cumplimiento en el pago de impuestos,

a partir del 14 de Septiembre del 2020, donde se calificó a 81.940 contribuyentes, entre ellos a 62 agentes de aduana registrados en el 2020 para ejercer su calidad de agentes de retención; por lo cual, en los comprobantes que se emitan, deberá tener la leyenda “Agente de Retención, según resolución No. NAC-DNCRASC20-0000001”, lo cual se indica en el art.18 del Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y documentos complementarios, menciona los puntos a mostrar en las papeletas impresas de comprobantes y facturas, lo cual se respalda en la Ley de emisión de comprobantes electrónicos, que en su artículo N° 3 literal 2, donde se menciona la forma de procedimiento de acuerdo a esta resolución:

[...] “**Art. 3.-** En ambiente de producción: Una vez que el contribuyente haya realizado todas las verificaciones dentro del ambiente de «Pruebas», así como los ajustes necesarios señalados en el literal anterior, ingresará su solicitud de autorización de comprobantes electrónicos, en la opción «ambiente de producción». La aprobación otorgada por el Servicio de Rentas Internas, respecto de la solicitud de autorización de emisión de comprobantes electrónicos, tendrá vigencia indefinida y los comprobantes emitidos en este ambiente contarán con la respectiva validez tributaria. Los comprobantes electrónicos emitidos en el ambiente de «Pruebas» así como en el ambiente de «Producción», deberán cumplir con los requisitos pre impresos y de llenado, establecidos en el Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios y las resoluciones emitidas para el efecto. (Normas para la emisión, entrega de comprobantes de venta, retención, y documentos complementarios expedidos por sujetos pasivos autorizados, mediante el esquema de comprobantes electrónicos, D.O N° 61 19 de Agosto del 2013, Resol. Reformatoria, D.O N° 255, 5 de Junio del 2018)

Por otro lado, se debe considerar la validez de los comprobantes, siempre que cuenten con la firma electrónica registrada por el emisor, ya que esta determinará responsabilidad, así como los plazos para tomar correctivos en el caso de identificar errores y notificar al receptor la rectificación, teniendo como respaldo las observaciones de la Administración tributaria, en caso de haber sido rechazados, tal como se establecen en los artículos 4 y 9 de las Normas para la emisión, entrega y transmisión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios expedidos por sujetos pasivos autorizados, mediante el esquema de comprobantes electrónicos:

[...] “**Art. 4.-** Validez de los comprobantes electrónicos. - Los comprobantes electrónicos deben estar firmados electrónicamente, únicamente por el emisor, quien es responsable de mantener vigente el certificado de firma electrónica utilizado y además de observar lo dispuesto en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos. Este certificado podrá extinguirse, suspenderse o

revocarse de acuerdo a lo establecido en la ley antes mencionada y su reglamento. Se entenderá que los comprobantes electrónicos que se emitan por contribuyentes autorizados en ambiente de «Producción», cuentan con el requisito de autorización, sin perjuicio de su posterior transmisión a la Administración Tributaria. (Normas para la emisión, entrega de comprobantes de venta, retención, y documentos complementarios expedidos por sujetos pasivos autorizados, mediante el esquema de comprobantes electrónicos, D.O N° 61 19 de Agosto del 2013, Resol. Reformatoria, D.O N° 255, 5 de Junio del 2018)

Para verificar la validez de los comprobantes, el receptor deberá consultar, en los medios que ponga a su disposición el Servicio de Rentas Internas.

[...] **“Art. 9.- Validación del comprobante electrónico.** – Los comprobantes transmitidos a la Administración Tributaria serán validados y almacenados en su base de datos como respaldo de las transacciones realizadas por los contribuyentes, sus estados podrán ser verificados a través del portal web institucional. Cuando los sujetos pasivos emisores de comprobantes electrónicos verifiquen que un comprobante transmitido a la Administración Tributaria, haya sido «rechazado», «devuelto» o que no haya superado la validación, el emisor estará obligado a rectificar el comprobante electrónico, transmitirlo al Servicio de Rentas Internas en el plazo de veinticuatro horas y notificar al receptor el comprobante electrónico rectificado. (Normas para la emisión, entrega de comprobantes de venta, retención, y documentos complementarios expedidos por sujetos pasivos autorizados, mediante el esquema de comprobantes electrónicos, D.O N° 61 19 de Agosto del 2013, Resol. Reformatoria, D.O N° 255, 5 de Junio del 2018)

[...] **“Art. 41.-** El SRI reducirá de forma estratégica la cantidad de agentes de retención, a quienes evaluará considerando, entre otros, el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, la relevancia en sus transacciones y su conducta tributaria. Dichos agentes, serán benefactores de la Administración Tributaria para asegurar el cumplimiento de otros contribuyentes por medio de sus retenciones. La reingeniería del sistema contempla incluso, un análisis de los porcentajes de retención y la actualización del catastro de contribuyentes especiales”. (Ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria de 2019, Reformas a la Ley Reformatoria para la equidad tributaria, 31 de diciembre de 2019, D.O N° 111)

De la forma de aplicación del catastro, se menciona en el artículo 91 del Código Tributario lo siguiente:

[...] **“Art. 91.- Determinación en forma directa con base en catastros o registros.** - El sujeto activo efectuará la determinación de la obligación tributaria de forma directa sobre la información que conste en sus catastros tributarios o registros, conformados por información y documentación entregada por el propio sujeto pasivo, por terceros u otros datos que posea la administración tributaria, con los que hubiere establecido los elementos constitutivos de la obligación tributaria.” (Código Tributario, De las infracciones tributarias en particular, 21 de Agosto del 2018, Ecuador. Resol. N°11-92)

El ente regulador tributario, indica que aquellas personas jurídicas y naturales que se vayan a someter a auditoría, deberán contratar a un auditor externo, para que elabore el respectivo informe de cumplimiento tributario, en cinco días hábiles contados desde la entrega de los documentos del prestador de servicios, en este caso de los agentes de aduana o del cliente parte de su cartera, en donde se harán las revisiones pertinentes de los estados financieros; por ello se hace la siguiente afirmación, acerca del comprobante de cumplimiento mediante un certificado digital del portal tributario, y que tiene soporte en los artículos dispuestos:

[...] **“Art. 2.- Informe de cumplimiento tributario.** - El informe de cumplimiento tributario (ICT) será elaborado de conformidad con el instructivo disponible en la página www.sri.gob.ec”.

[...] **“Art. 3.- Elaboración del informe de cumplimiento tributario.** - El informe sobre el cumplimiento de obligaciones tributarias será elaborado por las personas naturales o jurídicas calificadas como auditores externos por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros; Superintendencias de Bancos, y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria”.

[...] **“Art. 8.- Plazo y lugar de presentación.** - El Informe de Cumplimiento Tributario y sus anexos deberán presentarse en las Secretarías Zonales o Provinciales del Servicio de Rentas Internas, en el mes de julio del siguiente ejercicio fiscal al que corresponda la información, conforme al noveno dígito del Registro Único de Contribuyentes (RUC) del sujeto pasivo auditado, de acuerdo al calendario tributario”.

[...] **“Art. 10.- Sanciones para el sujeto pasivo obligado a la presentación del informe de cumplimiento tributario y anexos.**- La falta de presentación de la información requerida en el presente acto normativo será sancionada con la clausura de los establecimientos del contribuyente infractor, por un lapso mínimo de siete (7) días, y no será levantada hasta que se cumpla con la obligación, sin perjuicio de la acción penal, de conformidad a lo señalado en la disposición general séptima de la Ley para la Reforma de las Finanzas Públicas. La presentación tardía o incompleta de lo señalado en la presente resolución constituirá falta reglamentaria y será sancionada de conformidad con lo señalado en el Código Tributario. (Normas de Elaboración de Informe de Cumplimiento Tributario y Anexos de 2015, [fuerza de ley], 6 de julio de 2018, D.O N° 660).

3.CAPÍTULO III: METODOLOGÍA / ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Enfoque de la investigación

El presente estudio tuvo un enfoque mixto, ya que se realizó un análisis cualitativo y cuantitativo, en cuanto al desarrollo de los procesos de documentación aduanera, que permitían la apertura y salida de las cargas que se encontraban en los principales puertos de Guayaquil, el alcance fue de tipo mixto, pues se buscó describir cualitativamente las manifestaciones subjetivas que partían de la experiencia de los participantes quienes describían las características más representativas de las variables, para lo cual se efectuó una examinación a cada uno de los inconvenientes que reportaban ante los agentes de aduana, a su vez, se midió la frecuencia con la que experimentaban complicaciones en presentar documentos de soporte contundentes para las autoridades portuarias y en donde se evidenciaba el cumplimiento tributario de las cargas a su disposición. De manera cuantitativa, se investigó el comportamiento de los participantes ante la variable, la cual se cuantificó para el conteo de patrones estadísticos, lo que se logró, por la medición observacional de la investigadora, quien calificó en una escala numérica, las funciones principales, organización y correcto procedimiento que debían realizar los agentes de aduana, en la ejecución de su trabajo, quienes, a su vez, no estaban exentos de responsabilidades por desconocimiento tributario.

3.2. Tipo de investigación

La investigación llevada a cabo fue *descriptiva* ya que se deseaba recopilar de forma directa, información explícita de las actividades que desarrollan los agentes de aduana durante su prestación de servicios y así describir los principales rasgos del alcance que tienen las obligaciones tributarias en análisis económico de la sostenibilidad del negocio que ejercen; a su vez se especificó la tendencia cualitativa sobre el estado de receptibilidad de trámites aduaneros y la calificación de los escenarios en que incurren erróneamente al elaborar documentación una parte representativa de la población seleccionada para el estudio. También fue de tipo *documental*, puesto que, se revisaron oficios de los estado financieros, con el fin de realizar una medición de indicadores de manera vertical y horizontal, determinando así incrementos o disminuciones entre los rubros de ingresos y gastos; y de esta manera, evaluar la rotación del cumplimiento tributaria, entre el periodo 2020 y 2021, previo a ello, se calcularon los ratios financieros de liquidez, solvencia y

endeudamiento de cada una de las empresas en carácter de agentes de aduana, y así cuantificar el impacto monetario que atravesaron cuando cometían errores procedimentales en la emisión de comprobantes de retención y facturas; lo que a su vez retrasaba la entrega de cargas a los clientes, quienes en manifestación de reclamo, no emitían el pago de los servicios del agente a tiempo, para que el mismo respondiera ante la autoridad tributaria.

3.3. Población

La población que fue seleccionada, se tomó de la base de datos de la investigadora, en la cual se incluyeron a 62 agentes de aduana, enmarcados y delimitados en base al catastro actual de registro de agentes de retención y que ejercían responsabilidad tributaria, dentro de su trabajo en los servicios de operaciones de comercio exterior tanto de importación como de exportación; en las terminales portuarias de Guayaquil, siendo así, considerados aquellos que ejercen sus servicios en calidad de personerías jurídicas, por medio de la representación legal de empresas o agencias de aduana, y quienes sean personas naturales calificadas como agentes autorizados según el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, y que constaban en el listado de agentes de retención y contribuyentes especiales, según las resolución NAC-DNCRASC20-0000001 emitida el 14 de septiembre del 2020; es decir, aquellos agentes estaban activos para ofertar sus servicios y de emitir comprobantes de retención y factura como constancia de la acción comercial, para la posterior retención por parte del terminal portuario.

3.4. Muestra

Para la selección de la muestra se realizó un muestreo no probabilístico, de tipo intencional, pues la investigadora, buscó los sujetos que más se adecuaban al perfil de agentes de retención alineados a su vez en la trazabilidad de agentes de aduana autorizados por el SENAE, en su tercera edición, y que prestaban servicios al terminal portuario en estudio, además de que hayan manifestado experiencias relacionadas a inconvenientes en la entrega de sus comprobantes tributarios, y por lo cual hayan tenido retrasos en el pago de sus obligaciones al fisco; esto le convenía a la investigadora, para los fines investigativos ya descritos, pudiendo llevar a cabo las entrevistas desde una perspectiva distinta, debido a que las operaciones de un agente de aduana que trabaja individualmente, aspira ingresos inferiores a los que trabajan como personas jurídicas. Por ello, para la delimitación de muestra, se aplicó muestreo a conveniencia, sobre la totalidad de participantes disponibles, siendo así; para ser observados y calificados a través de la ficha de observación: 3 Agentes

de Aduana (Persona Jurídicas) que mantenían actividades frecuentes en las terminales portuarias de Guayaquil. Para las entrevistas, se solicitó la opinión de los agentes de aduana disponibles y que cumplan con los requisitos de operatividad en servicios de comercio exterior: empresas dedicadas a la operación de gestión en aduanas (agentes), y 2 expertos (1 contable y 1 tributario)

Tabla 1 *Agentes de aduana observados*

Nº	Operadores de comercio exterior	Cantidad
1	Agentes de Aduana (persona jurídica)	3
	Total	3

Fuente: Listado de Agentes de Aduana (SENAE, 2021)

Tabla 2 *Operadores de comercio exterior entrevistados*

Nº	Operadores de comercio exterior	Cantidad
1	Agentes de Aduana	2
3	Expertos tributarios	1
4	Experto contable	1
	Total	4

Fuente: Datos de la investigación

3.5. Técnicas e instrumentos de la Investigación

3.5.1 Métodos

Con el fin de obtener resultados acertados y cercanos a la experiencia vivencial de los agentes de aduana participantes del estudio, se utilizó el **método inductivo**, ya que es necesario desagregar la idea general de las implicaciones tributarias, para fundamentar con bases teóricas, las situaciones sociales que se suscitan en un trabajo de campo de comercio exterior, como es la intervención de un agente de aduana en un trámite procedimental para la desaduanización de una carga en puerto, y que por medio de la lógica se logre registrar observaciones del comportamiento de las variables como son el cumplimiento de las obligaciones de tributos y la relación directa que tienen en la sostenibilidad del negocio de los agentes de aduana, si no llevan a cabo la totalidad de su trabajo, para un posterior análisis estadístico acertado.

Por otro lado se utilizó el **método empírico**, basado en la observación de acciones documentales que ejercen los agentes de aduana en los escenarios del terminal portuario donde presten servicios a un importador o exportador; esto, por medio de pruebas piloto de error, para conocer e identificar la raíz del problema, de acuerdo al análisis intuitivo,

que se realice sobre los obstáculos que se presenten en la situación de prueba o experimento, y con la finalidad de que los errores detectados, sean minimizados en las pruebas oficiales, como las omisiones de valores monetarios, o escrituras incorrectas en los comprobantes emitidos.

3.5.2 Técnicas

Para tal causa, se aplicó en el marco cualitativo, la técnica de la Observación, por medio del instrumento de ficha de observación, ya que no se buscó establecer una simple contemplación del trabajo de los agentes de aduana, sino una profunda indagación de los hechos burocráticos en que incurren con faltas esporádicas o recurrentes. Por otro lado, en la indagación de estos soportes, se utilizó el análisis documental, con el fin de determinar cuantitativamente, por medio de los ratios financieros; los impases tributarios que hayan atravesado los agentes de aduana en estudio, y los cuales afectaron monetariamente sus ingresos debido a problemas que las cargas tenían al salir del puerto; esto se logró mediante un activo papel de reflexión; es decir, al estar pendiente de los detalles, situaciones, interacciones y sucesos que generan el atraso de desaduanización de los bienes aforados para su salida. Por lo cual, en esta técnica, se consideró la calificación del ambiente físico, social y humano, actividades, artefactos que utilizaban los participantes y situaciones primordiales que requerían de una evaluación focalizada.

3.5.2.1 Análisis Documental

Se utilizó el análisis documental, en la base de datos recopilados de los soportes financieros de la página web de la Superintendencia de Compañías; de la cual se recabaron las cifras del resumen del Estado de Pérdidas y Ganancias, de tres operadores portuarios; a partir de los cuales se aplicó el principio de **Análisis horizontal financiero**, en el cual, se determinó la variación porcentual de ingresos y gastos, así como de utilidad en los periodos 2019 y 2020; con el fin de examinar mediante el proceso sistemático de los ratios financieros, el impacto positivo o negativo que tuvieron dichas empresas, tras los cambios de operatividad generados por el COVID-19, además de la frecuencia de errores procesales que cometían sus trabajadores, respecto a los trámites de apertura o salida de cargas; y en el cual se detecten retrasos en la entrega de mercancías, información tomada de los tres agentes de aduana que también fueron observados en su dinámica de trabajo.

Tabla 3 *Empresas de comercio exterior para el análisis documental*

Nº	Operadores portuarios	Cantidad
1	Empresa 1	1
2	Empresa 2	1
3	Empresa 3	1
	Total	3

Fuente: Nómina de operadores portuarios en el Terminal de Guayaquil

3.5.2.2 Observación

También se aplicó la técnica de la **observación**, en el análisis del trabajo ejercido por diferentes agentes de aduana que trabajan en terminales portuarias de la ciudad de Guayaquil, y que son parte la situación actual de la problemática sobre los errores constantes en trámites documentales, por lo cual se elaboró una *ficha observacional* de 20 enunciados, en el cual se detallaron por ítems cada una de las situaciones que conforman las dimensiones de la operación aduanera que ejercían los agentes, entre: cumplimiento tributario, gestión documental, responsabilidad social, y calidad de servicio, además de conocer con exactitud, el comportamiento y conducta de la sostenibilidad del negocio de los agentes de aduana, en medidas porcentuales. Para la presentación del diagnóstico, asignado por la investigadora, se establecieron tres niveles de calificación, ya que se tuvo una percepción subjetiva de los eventos observados; para cada uno de los apartados que componen la ingeniería de procedimientos aduaneros, entre ellos están: Excelente, Bueno y Deficiente.

3.5.2.3 Entrevista

Por otro lado, para conocer a profundidad las consecuencias negativas que acarrearán un error o falta por parte de los agentes de aduana, en la disminución de su cartera de clientes; se realizó una **Entrevista** en la cual se aplicó una *hoja de entrevista* a 3 agentes de aduana, un contador externo y un experto tributario, con el propósito de contrastar el alcance de las funciones de cada uno de ellos.

Por último, se elaboró una serie de inferencias, como análisis documental sobre las tasas de variación de totales relacionados al pago tributario, en los balances que presenten los agentes de aduana en calidad de responsables, o sus representados en calidad de sujetos de retención, todo esto proveniente de la información expuesta en la Superintendencia de Compañías.

3.6. Análisis, interpretación y discusión de resultados

3.6.1 Presentación de los resultados de la ficha de observación

Tabla 4 Tabla de Resultados de la ficha de observación

Dimensión/Indicadores	EMPRESA 1					EMPRESA 2					EMPRESA 3				
	Escala de valoración					Escala de valoración					Escala de valoración				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Cumplimiento tributario															
-Costos internos															
-Valor de tiempo en tramitaciones.															
-Costos administrativos															
-Costos externos															
1. El / la agente estima costos previos a la ejecución de su trabajo (transporte, suministros, archivo, entrenamiento tributario, internet, telefonía).				X				X						X	
2. El / la agente informa al importador o exportador el tiempo estimado de la salida o entrada de las cargas en el terminal portuario.				X				X						X	
3. El / la agente emite con antelación al contrato de servicios, la proforma con especificación de costos generados por su trabajo, al importador o exportador.			X					X						X	
4. El / la agente estima económicamente las actividades alternas relacionadas al control del cumplimiento tributario.		X					X						X		
5. El / la agente contrata profesionales en contabilidad y tributación como prestadores de servicio externo, para la declaración correcta de la		X					X						X		

actividad comercial generada.																		
Gestión documental																		
-Organización de trámites procesales																		
-Verificación de documentación de soporte y acompañamiento																		
-Actualización en el formato y encabezado de documentos tributarios																		
6. El / la agente tiene conocimiento de los requisitos documentales y anexos necesarios para legalizar tributariamente la carga importada o exportada.			x						x								x	
7. El / la agente verifica que la DAI/ DAE especifique los documentos de compra-venta y de tributación que validan la carga. (factura, contrato de compra-venta, retenciones)				x					x								x	
8. El / la agente está informado sobre la impresión de encabezados en las retenciones tributarias, como “Agente de Retención”, según lo indica la Resolución No. NAC-DNCRASC20-0000001			x						x								x	
9. El / la agente posee conocimientos tributarios, para llenar correctamente los valores declarados de la operación comercial, en los comprobantes de retención.				x					x								x	
10. El / la agente comprende el lenguaje y terminologías tributarias, así como el alcance de sanciones por			x						x								x	

incumplimiento tributario en la omisión de anexos.																				
Responsabilidad social																				
-Solución de problemas a clientes.																				
-Seguimiento y control de requerimientos																				
-Asesoría en responsabilidad tributaria al cliente.																				
11. El / la agente reimprime comprobantes tributarios que no estén acorde a los requerimientos de la autoridad fiscal, cuando represente un problema documental.			X				X								X					
12. El / la agente asume responsabilidad total en el caso de infringir en una falta reglamentaria.		X						X								X				
13. El / la agente se mantiene en constante comunicación con la terminal portuaria para gestionar la salida o entrada de una carga detenida por errores documentales.				X				X								X				
14. El / la agente tiene retroalimentación con importador o exportador respecto al alcance de sus responsabilidades como agente de retención.		X						X								X				
15. El / la agente cuenta con un plan de contingencia en donde contemple la contratación de profesionales jurídicos, en caso de problemas tributarios legales.		X					X									X				
Calidad del servicio																				
-Gestión del tiempo en la desaduanización de cargas.																				

-Asignación de agente responsable															
-Responsabilidad Ambiental															
16. El / la agente cuando comete un error procesal, le da solución inmediata en un plazo no mayor a cinco días.			x				x						x		
17. El / la agente asume la función de agente responsable cuando el cliente lo solicite, al ser independiente y no contar con un representante legal.		x					x						x		
18. El / la agente cuenta con un auxiliar de aduana con conocimiento en trámites de declaración tributaria.		x					x						x		
19. El / la agente procura que sus comprobantes sean electrónicos, al reducir el uso de documentos físicos, siendo solidario con el medio ambiente.				x			x						x		
20. El / la agente revisa que las cantidades monetarias de las facturas que estiman a la carga, coincidan en las retenciones para su correcta desaduanización.				x				x						x	
Total	0	18	15	24	0	4	14	24	4	0	0	8	36	16	0
Nivel obtenido:	57 (Bueno)						46 (Deficiente)				60 (Bueno)				

Fuente: Datos de la investigación

Ficha de observación aplicada a Agentes de Aduana que operan en terminales portuarias de la ciudad de Guayaquil (Personas naturales – Personas Jurídicas)

1. Cumplimiento tributario

Indicadores: Costos internos, valor de tiempo en tramitaciones, costos administrativos, costos externos

Tabla 5 *Calificación del cumplimiento tributario de los Agentes de aduana*

Niveles	Intervalos	fi	Xi	Porcentaje
Deficiente	[5 - 11]	0	8	0,0%
Bueno	[12 - 18]	3	15	100,0%
Excelente	[19 - 25]	0	22	0,0%
Total		3		

Fuente: Observación a Agentes portuarios

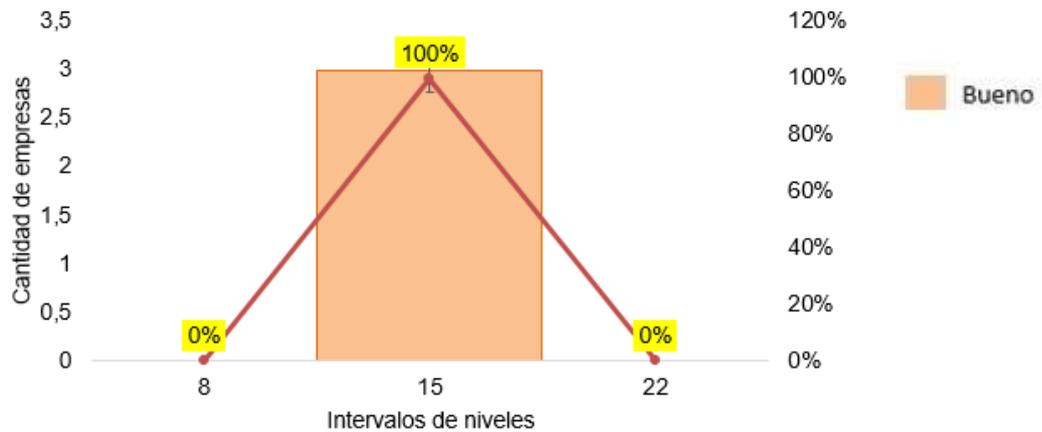


Figura 5 *Cumplimiento tributario*

Fuente: Observación a Agentes portuarios

Análisis: Se evidencia en la gráfica que el grado en que se cumplen las obligaciones tributarias del agente de aduana, se mantiene en la totalidad de observados, como buena (100%), lo cual indica que existe dificultad de tiempos en las entregas de documentación al SRI, y, por ende, no alcanzan la excelencia en los procesos de control tributario; debido a desconocimientos o por falta de profesionales expertos,

2. Gestión documental

Indicadores: Organización de trámites procesales, Verificación de documentación de soporte y acompañamiento, Actualización en el formato y encabezado de documentos.

Tabla 6 *Calificación de la Gestión documental de los Agentes de aduana*

Niveles	Intervalos	fi	Xi	Porcentaje
Deficiente	[5 - 11]	1	8	33,0%
Bueno	[12 - 18]	2	15	67,0%
Excelente	[19 - 25]	0	22	0,0%
Total		3		

Fuente: Observación a Agentes portuarios

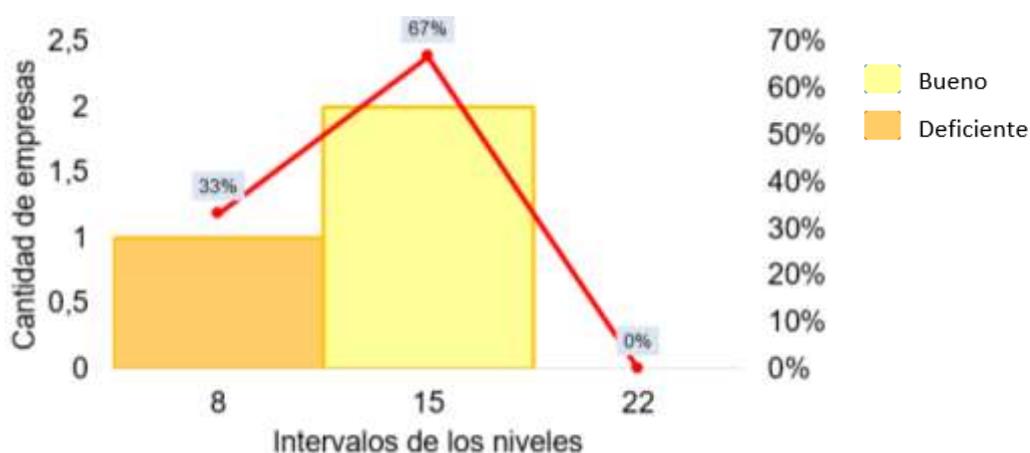


Figura 6 *Gestión documental*

Fuente: Observación a Agentes portuarios

Análisis: Los resultados demuestran que se reitera la ausencia de la excelencia, y en este caso sobre la desorganización de archivos que respalden acciones de contratos con importadores o exportadores, por ello, un 67% lo considera Bueno y un 33% lo califica como Deficiente; y es cuestionable, ya que esto genera impases en la preparación de trámites que validen las acciones de comercio exterior; ya sea por errores en los encabezados u autorizaciones de los documentos de acompañamiento; o por omisiones en los paquetes de oficios; por lo que se aplazan las entregas de bienes, hasta que sean levantadas las observaciones del terminal portuario de Guayaquil

3. Responsabilidad social

Indicadores: Solución de problemas a clientes, seguimiento y control de requerimientos, asesoría en responsabilidad tributaria al cliente.

Tabla 7 Calificación de la Responsabilidad Social de los Agentes de aduana

Niveles	Intervalos	fi	Xi	Porcentaje
Deficiente	[5 - 11]	0	8	0,0%
Bueno	[12 - 18]	3	15	100,0%
Excelente	[19 - 25]	0	22	0,0%
Total		3		

Fuente: Observación a Agentes portuarios

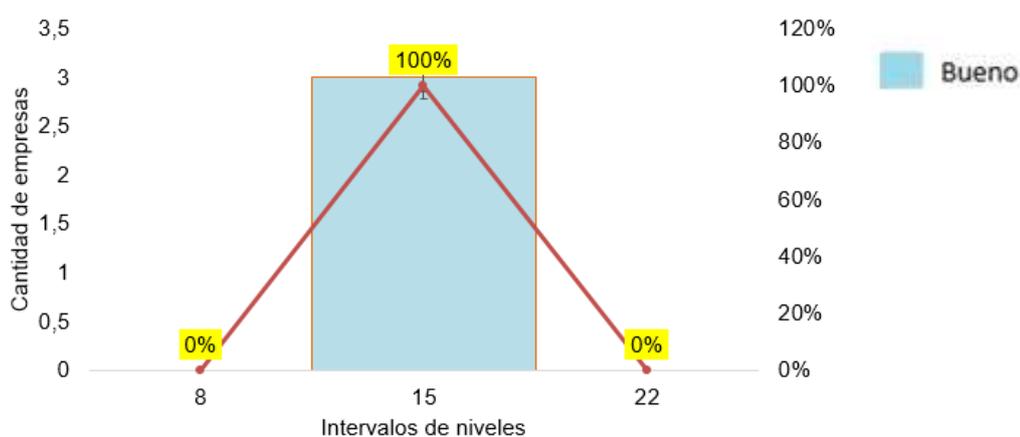


Figura 7 Responsabilidad Social

Fuente: Observación a Agentes portuarios

Análisis: Se reitera la concentración de puntajes en el nivel Bueno (100%), esto indica que la efectividad con la que se solucionaron los requerimientos de los clientes, y la constancia que se le dio a los trámites, debe de mejorar, con el fin de crear un referente de confianza, donde los exportadores e importadores, confíen totalmente en la experiencia de los agentes de aduana, además de recurrir a ellos cuando tengan dudas sobre el procedimiento burocrático a seguir en materia tributaria; sin que recurran a otros profesionales, como contadores, pues el agente ganaría una imagen de servicio completo respecto a la responsabilidad tributaria en todos sus contextos.

4. Calidad del servicio

Indicadores: Gestión del tiempo en la desaduanización de cargas, Asignación de agente responsable, Responsabilidad Ambiental

Tabla 8 Calificación de la Calidad del servicio de los Agentes de aduana

Niveles	Intervalos	fi	Xi	Porcentaje
Deficiente	[5 - 11]	1	8	33,0%
Bueno	[12 - 18]	2	15	67,0%
Excelente	[19 - 25]	0	22	0,0%
Total		3		

Fuente: Observación a Agentes portuarios

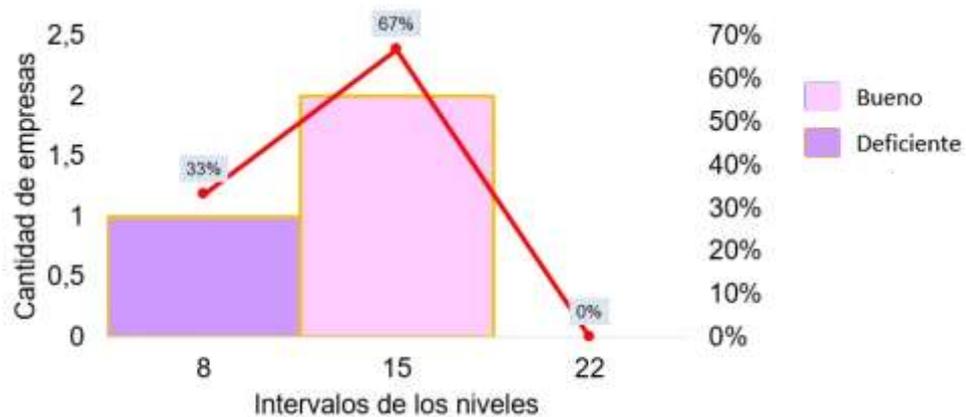


Figura 8: Calidad del servicio

Fuente: Observación a Agentes portuarios

Análisis: Según los índices obtenidos, se observó que existe una calidad de servicio con mayor tendencia al nivel Bueno con un 67,0% y un grado Deficiente con un 33,0%, por ello se deben de proponer políticas de negociación contractuales que incluyan cláusulas de responsabilidad tributaria, en donde los clientes tengan en claro el alcance de sus obligaciones y las acciones que le competen a los agentes de aduana; además de que ellos desarrollen que velen por la conservación ambiental, como lo es, no prolongar en los puertos la permanencia de cargas que sean perecibles, ya que no solo repercuten en la limpieza de los sitios de atraque, sino también en la credibilidad de los agentes, quienes den cumplimiento a sus clientes.

5. Gestión de los Agentes de Aduana para la sostenibilidad de sus negocios

Dimensiones: Cumplimiento tributario, Gestión documental, Responsabilidad Social y Calidad del servicio.

Tabla 9 *Calificación General sobre la sostenibilidad del negocio de los Agentes de aduana*

Niveles	Intervalos	fi	Xi	Porcentaje
Deficiente	[20 - 46]	1	8	33,0%
Bueno	[47 - 73]	2	15	67,0%
Excelente	[74 - 100]	0	22	0,0%
Total		3		

Fuente: Observación a Agentes portuarios

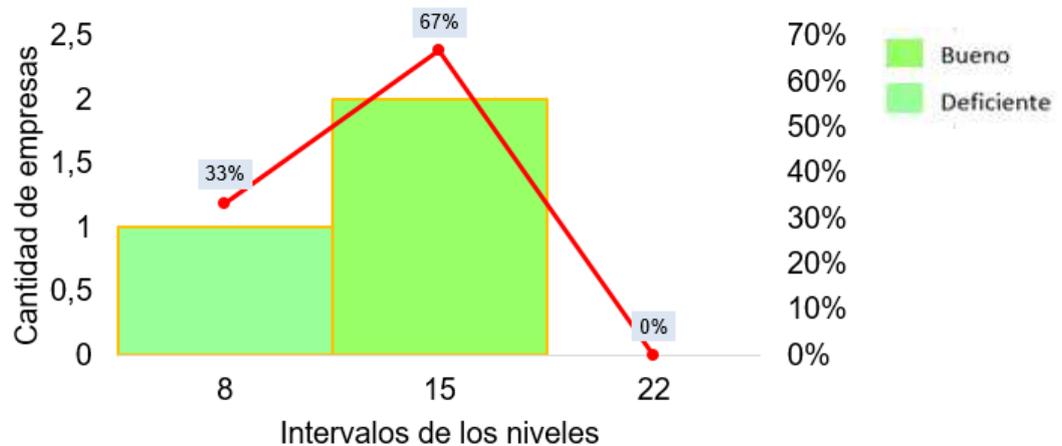


Figura 9: *Escala porcentual de la Gestión de Agentes de aduana en la sostenibilidad del negocio*

Fuente: Observación a Agentes portuarios

Análisis: De forma general, la gráfica recopila la apreciación global sobre los participantes observados, lo que se evidencia en una gestión de trabajo Buena con un 67,0% de calificación y un 33,0% como Deficiente. Esto es considerable para solicitar márgenes de calificación profesional para los agentes de aduana, los cuales tomen a consideración el cumplimiento de cada una de las dimensiones que forman parte de su trabajo; en donde no se incurran en más de tres procesos documentales fallidos por año comercial, ya que se promovería alcanzar una certificación de servicio garantizado y así obtener una percepción de Excelencia.

Conclusión general: Como es evidente en las encuestas se reflejó el problema latente de las dimensiones del cumplimiento tributario, en donde todos los agentes afirmaron tener deficiencias en la sostenibilidad de sus negocios, y en cuanto a la calidad del servicio que ofrecen se ubicaron en un grado bueno, llegando al 67%,

sin embargo ninguno llega a la excelencia, lo cual pone en cuestión el monitoreo de la rotación de cartera con contrataciones pendientes, pues, si esa percepción se tiene a nivel interno; en los clientes el panorama es preocupante, ya que esta demora en el cobro de sus servicios, atenta directamente a su imagen y sostenibilidad del negocio; por lo que deben salir del nivel deficiente de la gestión documental, para llegar a la excelencia, siempre y cuando tengan a su disposición una reingeniería de orientación por parte de un programa tributario, o a través de la propuesta de mejora de este estudio.

3.6.2 Presentación de los resultados de la entrevista

Las entrevistas incluyeron preguntas pautadas y personalizadas, de acuerdo a la actividad que desempeñaban cada uno de los agentes de aduana, así como las funciones que ejercían el experto tributario y un contador con experiencia en operaciones regulatorias en el comercio exterior.

Tabla 10: *Resumen de entrevistas a Agentes de Aduana*

Preguntas	Respuestas			Análisis por pregunta
	Agente 1	Agente 2	Agente 3	
1. ¿Cuál es su tiempo experticia en calidad de Agente de aduana?	14 años	21 años	19 años	Oscila entre los 14 a 21 años de experiencia.
2. ¿Cuáles son las funciones que desempeña un agente de aduana en la legalización de una carga para la salida o entrada en el terminal portuario?	Asesoría previa, técnica y operativa en el proceso de documentación de aduana.	Asesoría, emisión y tramitación de documentos de transporte y conocimiento de embarque.	Asesoría, gestión y trámites procesales de documentos de transportación y manifiesto de embarque.	Todos coinciden en la asesoría sobre trámites que dan apertura a la transportación de embarque.
3. ¿Ha cometido alguna vez un error documental por desconocimiento de materia tributaria, como el cálculo incorrecto de retenciones aduaneras?	Si, esto sucede en los cambios imprevistos que emite el SRI en la normativa tributaria	Si, documentos rechazados por cálculos de porcentajes, tachones, y debimos implementar facturación electrónica.	Sí, pero en ocasiones puntuales cuando se trata de impresiones erróneas en los comprobantes de retención.	Es común, los cambios en los comprobantes, ya que no se incluyen leyendas en membretes, según los cambios estipulados en resoluciones recientes.
4. ¿La sostenibilidad de su negocio ha sido afectada en la reducción de la cartera de clientes, por errores de naturaleza tributaria?	Se han asumido valores de retenciones para agilizar procesos portuarios evitando retrasos con clientes.	Clientes que han sido notificados por las terminales portuarias por deudas, a causa de presentación de comprobantes de retención erróneos, afectando el cobro de nuestros servicios	Se ha tenido atraso en los servicios a clientes, quienes se han visto afectados en no tener su carga a tiempo y por ende a nosotros nos ha representado el no cobrar por nuestros servicios.	En ciertos casos, se ha asumido valores adicionales para evitar retrasos, en otros se ha optado por reducir el valor del servicio por incumplimiento

5. ¿Qué estrategias de servicio al importador o exportador ha aplicado cuando las cargas no han Entrado o salido a tiempo del terminal portuario?	Ofrecer descuentos en días de almacenamiento, ajustes al presupuesto inicial para el cliente.	Asumir costos adicionales para que el valor pactado con nuestro cliente no se vea afectado.	Asegurar como garantía cubrir gastos externos que se generen de manera adicional al valor acordado sin afectar nuestra credibilidad ante el cliente.	Se ofrecieron descuentos sobre servicio pactado, con el fin de no afectar el presupuesto del cliente, cuando su carga no arribó a tiempo en puerto.
6. ¿Cuenta con apoyo de terceros que sean expertos en contabilidad y cultura tributaria, para la correcta emisión de declaraciones aduaneras al SRI?	Contamos con encargados contables en retenciones y pagos tributarios.	Contamos con un contador que es quien maneja los temas contables y tributarios, que nos da capacitaciones.	Un contador externo se encarga de supervisar los temas contables y tributarios, capacita a los auxiliares.	Coinciden en contra con un contador multifuncional, y en otros casos que labora de forma externa.
7. ¿Tiene a su cargo, auxiliares de aduana? y ¿qué funciones alternas les delega, con el fin de reducir su carga de trabajo?	Si, los auxiliares son encargados de realizar nuestros trámites de embarque y desembarque.	Si, auxiliares de aduana custodian y digitalizan documentos asegurando el cumplimiento de actividades de aduana.	Auxiliares de aduana, se encargan de ingresar documentos de aduana en el sistema de control interno, para acelerar los trámites de desembarque.	En todos los casos los auxiliares de aduana actúan en calidad de digitadores de documentación.
8. ¿Conoce las sanciones que implica una falta reglamentaria en actividades aduaneras, así como los causales para la suspensión de su actividad de agente?	Si, SENAE emite resoluciones y nos mantiene informados de actualizaciones sobre infracciones.	Si, SENAE cuenta con resoluciones vigentes en su página que indica sanciones a las que los agentes afianzados de aduana nos vamos acoger.	SENAE emite resoluciones para el tratamiento de bienes comercializados en puerto, pero, en materia de retenciones se nos complica estar actualizados.	Se les complica a los agentes estar actualizados ante las notificaciones de resoluciones tributarias recientes estando vulnerables ante retrasos por errores.
9. ¿Cree que es indispensable contar una guía de educación tributaria, que le ayude a reducir costos de consulta profesional a terceros?	Sería un complemento para el trabajo que realiza el equipo tanto administrativo como operativo.	Si, considero que sería de mucha ayuda ya que el SRI muchas veces realiza cambios de acto inmediato que son difíciles de comprender y aplicar	Si, considero que sería indispensable, pues el SRI presenta cambios inmediatos de los actos tributarios que muchas veces son difíciles de interpretar.	Todos consideran útil contar con una guía que les oriente em cuando a los canales oficiales de información tributaria.
10. ¿Qué acciones inmediatas ha tomado en la solución de problemas de desaduanización y en qué lapso de tiempo los concluye?	Buscamos reducir tiempos, evitar gastos adicionales de almacenajes, transportes en terminales portuarias.	Tratamos de dar la mejor imagen a nuestros clientes, llevando a cabo la desaduanización en un promedio de 5 días a costa de cualquier eventualidad.	Se busca fidelizar a los clientes con una buena imagen, desembarcando en un lapso de 5 días a 8 días, considerando obstáculos fortuitos.	Se establecen un tiempo límite para dar solución a sus retrasos en el manejo de documentos.

11. ¿Cuáles son a detalle, las causas por las que usted se atrasa regularmente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias?	Las fechas y plazos de entrega para la entrega de retenciones en el terminal portuario, son periodos cortos.	Cuando los comprobantes no tienen la leyenda de agente de retención, son devueltos y la reimpresión causa demoras en el proceso de legalización.	La reimpresión de comprobantes de retención causa retrasos en a la entrega de documentos a la administración del terminal.	El lapso de tiempo corto otorgado por el puerto, no es consecuente con el periodo que lleva corregir la reimpresión de retenciones.
12. ¿Cuáles son los errores frecuentes que comete en la presentación de los documentos tributarios ante la autoridad del puerto?	El desconocimiento de los porcentajes para aplicación de retención sobre la base imponible, causa un mal cálculo registrado,	No diferenciar entre la base imponible de los servicios adicionales que ofrecen los agentes de aduana, frente a los honorarios profesionales	Por desconocer el desglose de unidades monetarias, según el servicio registrado, sea este o no objeto de IVA, por lo que se ubica en un subtotal erróneo.	El Desconocimiento del cálculo de impuestos y retenciones es común entre los agentes de aduana.
13. ¿Cuánto tiempo ha estado sin operar debido a la no presentación de comprobante de retención dentro de un terminal portuario?	Durante 15 días hasta presentar la rectificación física.	30 días debido al bloqueo de autorización entrada/salida vehicular del puerto.	90 días debido a correcciones en la retención electrónica que no incluía leyenda de la última resolución y tomó 3 meses modificar en el sistema.	El periodo de inactividad oscila de 15 a 90 días.
14. ¿Cuántas veces ha perdido clientes o incurrido en costos adicionales por incumplimiento tributario?	Dos clientes en menos de un año, debido a retrasos de ingreso de mercancía a puerto.	No he perdido clientes, pero si asumí costos adicionales en días de uso de espacio por almacenamiento, debido a retrasos.	Aproximadamente 3 clientes, pues si hay retrasos los exportadores o importadores no asumen costos adicionales que no se acordaron al inicio.	La pérdida de clientes es esporádica de 2 a 3 en un año, incluido los costos que se derivan de retrasos en desaduanización.
15. ¿Se ha visto afectada su reputación por el incumplimiento tributario?	S, pues es una pérdida con el actual cliente por un error, y da mala imagen con potenciales clientes.	Si, pues los clientes solicitan referencias del trabajo hecho, y a un error, se desacredita la imagen.	Si, pues tuve clientes que no volvieron a solicitar mis servicios, incluso con malas referencias a nuestros proveedores.	Los incumplimientos han quitado credibilidad del trabajo de los agentes.

Análisis general de la entrevista: En común las tres empresas acertaron en que habían tenido imprevistos en la emisión de sus comprobantes de retención y de servicios facturados, debido a los cambios en la resolución que actualizaba la condición de los agentes de retención, incluso en tener que haberse adaptado a un sistema de facturación electrónica, con el fin de evitar pérdidas en la impresión de factureros a gran escala, reduciendo así su margen de errores. Incluso afirmaron haber tenido que asumir en más de una ocasión la pérdida de mercancías por atrasos, como parte de sus cláusulas de contrato con los clientes, debido a demoras en la conclusión de sus servicios como agentes, por lo que han recurrido en ofrecer garantías o descuentos a los clientes debido a los retrasos en la entrega de sus cargas retenidas en el terminal portuario, y en gran parte, por causa de la desactualización de información tributaria.

Fuente: Datos de la investigación

Tabla 11: *Resumen de entrevista a Contador*

Preguntas	Respuestas
1. ¿Cuál es su tiempo experticia en calidad de profesional en Contabilidad?	Cuento con una trayectoria de 17 años en la rama profesional en los campos diversos de la contabilidad y tributación.
2. ¿Cuáles son las funciones que desempeña como contadora, en un negocio de operaciones de comercio exterior?	Realizar y garantizar el registro de ingresos y gastos debidamente documentados y con su respectivo soporte.
3. ¿Qué documentos financieros elabora, en sustento de la actividad de servicio del agente de aduana?	Balance General, Estado de Resultados, Cambios en el Patrimonio, Flujo de efectivo, y como adicionales conciliaciones tributarias.
4. ¿Maneja el control de movimientos bancarios relacionadas a las cargas en puerto, o referente a la cancelación de honorarios del agente de aduana?	Elaboramos conciliaciones bancarias a través de los depósitos, transferencias por medio de un código referencial que enlace la cancelación de los honorarios prestados con el documento interno.
5. ¿Está en conocimiento constante sobre las variantes y resoluciones en la impresión de comprobantes tributarios?	Es de necesidad relevante estar capacitado para evitar cualquier tipo de anomalía, o multa tributaria que generen costos innecesarios.
6. ¿Realiza una estimación de las variaciones de ingresos y gastos mensuales, con el fin de informar al agente de aduana sobre la sostenibilidad de su negocio?	Se realizan estimaciones mensuales, debido a que a estos resultados se toman una serie de acciones planificadas a fin de mantener un equilibrio económico, en estos tiempos de pandemia.
7. ¿Maneja la legalización de soportes tributarios, como facturas que evidencien gastos adicionales en la ejecución del trabajo del agente de aduana?	Como Contadora es pertinente confirmar la legalización de estos documentos tributarios para sustentar los gastos que se puedan incurrir y no ejecuten como tal un documento tributario.

<p>8. ¿Tiene conocimiento en materia aduanera, para reconocer terminologías o figuras de comercialización expuestas en contratos de compra-venta?</p>	<p>Para realizar una gestión excelente en este campo de negocio es primordial tener conocimiento sobre todas las terminologías que puedan manejarse en el campo aduanero para desarrollar de manera idónea toda la contabilidad y obtener resultados óptimos.</p>
<p>9. ¿Cuenta con el apoyo regular de un experto tributario, que la guíe en la selección de retenciones, según el concepto?</p>	<p>Si, contamos con el apoyo de un experto tributario que nos guía en temas de cambios de porcentaje de retenciones, actualizaciones diversas alineados a nuestro giro del negocio.</p>
<p>10. ¿Maneja un sistema de auditoría semestral, con el fin de reducir los errores en la legalización interna de documentos contables para la sostenibilidad del negocio del agente?</p>	<p>Si, realizamos auditorias semestrales para garantizar que todos los documentos aduaneros y fiscales se encuentren debidamente soportados de todos los trámites ejecutados.</p>

Análisis general de la entrevista: Si bien es cierto, el contador entrevistado, afirma tener el soporte profesional que vigile por el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los agentes a los cuales le brindan servicio, sin embargo, debe de procurar vigilar personalmente que los conocimientos de sus auxiliares se encuentren debidamente capacitados de acuerdo a las actualizaciones en resoluciones vigentes, con el fin de no solo garantizar una elaboración correcta de estados financieros; sino que estos reflejen la veracidad de las operaciones que representan las acciones de comercio exterior, para lo cual se requiere que tengan conocimientos básicos en el campo, para así contar con un criterio acertado en la asignación de porcentajes de acuerdo a lo percibido tributariamente.

Fuente: Datos de la investigación

Tabla 12: *Resumen de entrevista a experto tributario*

Preguntas	Respuestas
1. ¿Cuál es su tiempo experticia en calidad de profesional en Tributación?	20 años
2. ¿Mantiene sus servicios bajo relación de dependencia con el agente de aduana, o bajo figura de prestadora externa?	Relación de dependencia.
3. ¿Cuáles son las funciones que desempeña como prestadora de servicios en declaración de tributos relacionados a la actividad aduanera?	Revisión mensual de declaraciones de IVA y retenciones en la fuente, declaración de impuesto a la renta.
4. ¿Qué comprobantes y anexos son necesarios para sustentar una declaración tributaria?	Los comprobantes que soportan las declaraciones tributarias son: facturas, comprobantes de retenciones, declaraciones aduaneras. Los que sirven de soporte para elaborar reportes de ventas y compras, para determinar el crédito tributario mensual.
5. ¿Conoce las sanciones que implica el atraso o incumplimiento de la presentación de retenciones tributarias sobre cargas en terminales portuarios o ante la autoridad fiscal?	Una retención mal aplicada ocasiona un gasto no deducible por ende un valor mayor en impuesto a la renta. Si se declara fuera de los plazos se incurre en pago de interés por mora.
6. ¿Está en conocimiento constante sobre las variantes y resoluciones en la impresión de comprobantes tributarios?	Si, en la actualidad la administración tributaria ha realizado actualizaciones a la base a los tipos de contribuyentes.
7. En el caso de cometer errores en la presentación de comprobantes tributarios; ¿qué lapso dispone para corregir y volver a presentar la documentación en Puerto?	Las retenciones deben presentarse dentro de los 5 días hábiles de haberse emitido la factura. Las facturas se deben presentar previa la cancelación.

<p>8. ¿Qué estrategias propone al agente de aduana, para dar solución inmediata a un error documental en la presentación comprobantes de retenciones?</p>	<p>Elabora un procedimiento de la documentación a necesitar, pedir proformas.</p>
<p>9. ¿Maneja el sistema de emisión de comprobantes electrónicos a nombre del agente de aduana? ¿Si, o no? ¿Y por qué?</p>	<p>Si, para cumplir con los requerimientos de la administración tributaria alinearse a las disposiciones vigentes, asegurando que la información sea válida reduciendo el margen de errores.</p>
<p>10. ¿Percibe que la sostenibilidad del negocio de un agente de aduana se ve afectada principalmente por errores constantes en la emisión de retenciones sobre la totalidad de las cargas?</p>	<p>Falta control y organización de la facturación ligada con cuentas por cobrar si se vería. Existen navieras que hacen mucho hincapié en el tema de las retenciones ya que son anticipos de impuestos a la renta lo que afecta directamente con la liquidez.</p>

Análisis general de la entrevista: Se evidencia una falta de monitoreo frecuente por parte del patrono, el cual vigile que los archivos de respaldo para verificar el cálculo de retenciones y el valor a pagar o crédito tributario a asumir, sea el correcto, y coincida con lo registrado por los agentes de retención,; en este caso, por más conocimiento que posea el profesional en tributación, no es consecuente su administración de carga de trabajo, si no existe retroalimentación de los procesos con el contador.

Fuente: Datos de la investigación

Tabla 13 *Entrevista dirigida al Agente de Aduana 1*

Tema:	Estrategias para la sostenibilidad del negocio
Objetivo específico:	Conocer las funciones y conocimiento profesional de los agentes, en la ejecución de sus funciones, al legalizar cargas que ingresen o salgan de un terminal portuario de Guayaquil.
Perfil del entrevistado	Agente de aduana. Persona jurídica, Representante Legal
Fecha de entrevista	Guayaquil, Martes 20 de Julio del 2021
Entrevistado:	Anónimo
Entrevistador:	Ing. Emely Domínguez Mejía

Fuente: Datos de la investigación

Conclusiones de la entrevista efectuada: De la presente entrevista se puede analizar que a pesar de contar con la experiencia suficiente en el rol de agente de aduana, el profesional abarca demasiadas funciones en cuanto a los procesos internos que desempeña para dar apertura a la desaduanización, y a pesar de que cuenta con los expertos necesarios que les de asesoría contable; sí requiere de que se empodere a los auxiliares de aduana, en materia tributaria, con el fin de reducir gastos administrativos, que en tiempos de pandemia representaría un ahorro en la sostenibilidad del negocio, y en donde se contrate a personal temporal, por liquidación de servicios, quienes ayuden con la gestión documental de forma esporádica, y de esa manera suprimir funciones financieras, en donde tan solo se consulte a asistentes tributarios y no se tenga a uno de plaza fija; puesto que, en plan de austeridad la nómina debe adaptarse a las condiciones de cambios, en cuanto a la preparación de documentación de respaldo en el acto de comercio internacional. Además, se atribuyen los impases tributarios, por desconocimiento en la responsabilidad que tienen los agentes de aduana, sobre la presentación de retenciones en calidad de agentes de retención.

Tabla 14 *Entrevista dirigida al Agente de Aduana 2*

Tema:	Estrategias para la sostenibilidad del negocio
Objetivo específico:	Conocer las funciones y conocimiento profesional de los agentes, en la ejecución de sus funciones, al legalizar cargas que ingresen o salgan de un terminal portuario de Guayaquil.
Perfil del entrevistado	Agente de aduana. Persona natural
Fecha de entrevista	Guayaquil, Martes 20 de Julio del 2021
Entrevistado:	Rommel Elías Ruíz Román
Entrevistador:	Ing. Emely Domínguez Mejía

Fuente: Datos de la investigación

Conclusiones de la entrevista efectuada: En este caso el agente entrevistado, a pesar de conocer las sanciones que impone el SRI, por cumplimiento tributario, toma una decisión errónea y que afecta sus ingresos por desconocimiento u omisión de los cambios en la gaceta de impuestos; ya que no es viable asumir retenciones con el fin de mantener una imagen de confiabilidad ante los clientes; y a pesar de que cuenten con un experto contable, el agente de aduana debe tener conocimientos básicos en el control de su contabilidad, como medida preventiva de protección monetaria para su negocio. Así también comete un error al dejar a los auxiliares de aduana sin un líder senior con mayor conocimiento en cambio; ya que los que inician en materia tributaria, tienden a cometer errores en el cálculo de impuestos, o en la interpretación de retenciones; por lo cual es factible tener el acompañamiento guiado de uno de los agentes de la empresa. Los agentes de aduana cometen errores en el registro de bases imponibles, debido a que confunden los subtotales que son objeto del IVA, en comparación con los que gravan 0%, por lo cual, se anulan comprobantes en exceso.

Tabla 15 *Entrevista dirigida a la Experta tributaria*

Tema:	Estrategias para la sostenibilidad del negocio
Objetivo específico:	Conocer las funciones y conocimiento profesional de los agentes, en la ejecución de sus funciones, al legalizar cargas que ingresen o salgan de un terminal portuario de Guayaquil.
Perfil del entrevistado	Experta en tributación, experiencia en trámites de impuestos aduaneros.
Fecha de entrevista	Guayaquil, Martes 20 de Julio del 2021
Entrevistado:	Mercedes Amalia Bernabé Argandoña
Entrevistador:	Ing. Emely Domínguez Mejía

Fuente: Datos de la investigación

Conclusiones de la entrevista efectuada: De esta entrevista se observa claramente que la experta tributaria percibe como causa de problema en la sostenibilidad de negocio, una desorganización en los archivos, lo cual es la principal fuente de errores en el registro de valores, dentro de los documentos de soporte fiscal; además, el que trabaje en relación de dependencia, no garantiza una buena comunicación con la demás áreas, por lo cual, es necesario que el asistente tributario, sepa diferenciar entre documentos de soporte y de compraventa, ya que los de soporte como BL, cartas de crédito o cheques, no afectan de forma directa a los cálculos de deducibles en impuesto a la renta; en ese caso se hace uso de documentos de acompañamiento como facturas y retenciones que permitan validar el acto comercial de forma transparente ante la autoridad portuaria.

Tabla 16 *Entrevista dirigida a la Contadora*

Tema:	Estrategias para la sostenibilidad del negocio
Objetivo específico:	Conocer las funciones y conocimiento profesional de los agentes, en la ejecución de sus funciones, al legalizar cargas que ingresen o salgan de un terminal portuario de Guayaquil.
Perfil del entrevistado	Contadora, experiencia documentación contable de acompañamiento (facturas, retenciones), en importación o exportación.
Fecha de entrevista	Guayaquil, Martes 20 de Julio del 2021
Entrevistado:	Gilda Gianella Villacreses Domínguez
Entrevistador:	Ing. Emely Domínguez Mejía

Fuente: Datos de la investigación

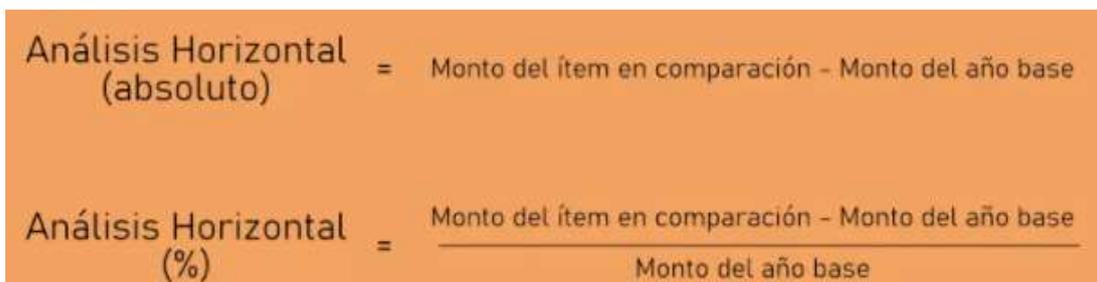
Conclusiones de la entrevista efectuada: En el rol de contadora, la entrevistada debe no solo velar por el cumplimiento tributario ante el SRI, sino también validar información en un sistema interno empresarial; con el fin de respaldar la información necesaria para la elaboración de Estados financieros, puesto a que se evidencia cierto desconocimiento de términos de comercio exterior, y en ese caso se le complica asignar de forma aislada, las cuentas que representen la esencia de su actividad de servicios, por lo que se requiere que el agente de aduana trabaje en conjunto con la contadora general y a su vez se gestionen cartas de control en donde midan su tiempo de atención a los clientes, y en base a eso alcancen mejoras en la atención de requerimientos, y no dejarlo a la intuición o al sacrificio de incurrir con gastos no contemplados; y solo por no perder una cartera de clientes.

Conclusión general: A nivel general en todas las entrevistas realizadas a los agentes de aduana, bajo su personería jurídica, no están exentos de experimentar errores o impases en el proceso de cumplimiento tributario, y atribuyeron esto a las actualizaciones de las resoluciones de decretos tributarios, y que al estar en constante cambio, los agentes se desvinculan o desorientan de la forma en que deben de tener cubierto el plan de acción en la reimpresión de comprobantes de servicio o en la adaptación electrónica necesaria para subsanar retrasos o respuesta en la entrega de mercancías a tiempo hacia sus clientes. Incluso, coincidieron en que fue viable contratar expertos contables y tributarios.

3.6.3 Análisis documental de los estados financieros del negocio de tres empresas operadoras logísticas y agentes de aduana

En el siguiente apartado se representa el análisis horizontal financiero de la variación de ingresos y gastos operativos en las que tres organizaciones logísticas y que cumplen la función de agencias aduaneras; se determinó el porcentaje de variación positiva o negativa, con respecto a los periodos 2019 y 2020, con el fin de medir el impacto económico que sufrieron en la sostenibilidad de sus negocios, debido a la pandemia originada por COVID-19.

Por ello, para calcular el índice porcentual de las cifras anuales, se toma como año base el periodo anterior, el cual es restado con el año en el cual se quiere inferir los apéndices de comparación, lo cual se representa en la siguiente fórmula:



The image shows two formulas for horizontal financial analysis on an orange background. The first formula is for absolute analysis, and the second is for percentage analysis.

$$\text{Análisis Horizontal (absoluto)} = \text{Monto del ítem en comparación} - \text{Monto del año base}$$
$$\text{Análisis Horizontal (\%)} = \frac{\text{Monto del ítem en comparación} - \text{Monto del año base}}{\text{Monto del año base}}$$

Figura 10 *Fórmula para el Análisis financiero horizontal del Estado de Resultados*

Fuente: ¿Cómo hacer un análisis horizontal de los estados financieros (Reyes & Vassolo, 2018)

Tabla 17 *Análisis Horizontal del Estado de Resultados de la Compañía 1*

Estado de Resultados Análisis Horizontal	EMPRESA 1		Incremento o disminución	Variación (%)
	2020	2019		
Cuentas				
Ventas	355.956	376.970	-21.014	-5,57%
Otros Ingresos	0	146	-146	-
Total Ingresos	355.956	377.117	-21.161	-5,61%
Consumo de Inventarios	0	0	0	-
Mano de Obra	55.746	0	55.746	-
Costos de Fabricación	28.056	0	0	-
Total Costos	83.802	0	0	-
Margen Bruto	272.154	377.117	-104.963	-27,83%
Sueldos de Adm. y Ventas	77.860	131.524	-53.664	-40,80%
Gastos Operacionales	170.538	231.240	-60.702	-26,25%
Gastos Financieros	0	872	-872	-
Gastos No Operacionales	0	0	0	-
Total Gastos	248.398	363.637	-115.239	-31,69%
Ut. antes de Imp. y 15%	23.757	13.480	10.277	76,24%
15% Part. Laboral	3.563	2.022	1.541	76,21%
22% Impuesto Causado	4.442	2.521	1.921	76,20%
Utilidad Neta	15.751	8.937	6.814	76,24%

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Domínguez Mejía, E (2021)

Análisis La primera compañía refleja un cambio negativo en la sostenibilidad del negocio, debido a que el margen de variación indica disminución de rubros por cuentas de ingresos, lo que conllevó a reajustar lo presupuestado para gastos, con el fin de neutralizar un impacto de pérdidas en la utilidad del ejercicio fiscal; por ello se logró corresponder al cumplimiento tributario, pues se alcanzó a gravar un impuesto causado de las actividades de servicio ofrecidas a los importadores y exportadores, sin embargo, no es un cuadro alentador para el historial de proyecciones en aumento; ya que se afectaron los gastos operacionales, debido a que los contratos generados por servicios de trámites aduaneros en el año 2020, no sustentan las ganancias necesarias para cubrir egresos consecuentes con la inflación, y sin la necesidad de reducir sueldos y salarios, lo cual se presume terminó en despido de colaboradores, pues el rubro de honorarios por trabajo profesional se redujo en un -40,80% lo cual afectó directamente al desarrollo regular de las acciones de comercio exterior. Aun así, lograron el objetivo de mantener la variabilidad de ingresos por ventas, pues tan solo se disminuyó en un -5,57% durante el año 2020, en contraste con el periodo 2019; por lo cual se obtuvo

una mayor base gravable del Impuesto a la Renta, para hacer frente a las obligaciones con el fisco; a su vez, obtuvieron una utilidad neta que aumentó en un 76,24%; lo que les permite seguir reestructurando su capital de trabajo, para volver a presupuestar el desarrollo de su negocio en el siguientes periodo comercial.

Tabla 18 *Análisis Horizontal del Estado de Resultados de la Compañía 2*

Estado de Resultados Análisis Horizontal	EMPRESA 2		Incremento o disminución	Variación (%)
	2020	2019		
Cuentas				
Ventas	253.095	220.379	32.716	14,85%
Otros Ingresos	0	0	0	-
Total Ingresos	253.095	220.379	32.716	14,85%
Consumo de Inventarios	0	0	0	-
Mano de Obra	0	0	0	-
Costos de Fabricación	0	0	0	-
Total Costos	0	0	0	-
Margen Bruto	253.095	220.379	32.716	14,85%
Sueldos de Adm. y Ventas	113.875	56.846	57.029	100,32%
Gastos Operacionales	126.566	141.904	-15.338	-10,81%
Gastos Financieros	0	0	0	-
Gastos No Operacionales	0	0	0	-
Total Gastos	240.440	198.750	41.690	20,98%
Ut. antes de Imp. y 15%	12.655	21.629	-8.974	-41,49%
15% Part. Laboral	1.898	3.244	-1.346	-41,49%
22% Impuesto Causado	2.367	4.045	-1.678	-41,49%
Utilidad Neta	8.390	14.340	-5.950	-41,49%

Fuente: Datos de la investigación

Análisis: En la segunda compañía, a pesar de que se obtuvieron mayores ganancias durante el periodo 2020 en comparación al año 2019, se observa un incremento en los gastos operacionales de salarios en un 100, 32%, posiblemente porque se requirió reconocer horas extras, bonificaciones o préstamos aprobados a los empleados, debido a la situación de pandemia, ya que al ser un agente de aduana que maneja exportaciones de productos de primera necesidad o importación de materia prima necesaria para la producción o transformación industrial en nuestra ciudad, pero al

mantenerse lo colaboradores en teletrabajo, los egresos de operación como suministros de oficina, arriendo de oficina, servicios básicos, entre otros; se redujeron en un -10,81%. Aun así, el impuesto causado por los servicios ejercidos, disminuyó en un -41,49%, porque el total de gastos se incrementó en un 20,98%; afectando también a las utilidades que recibieron los trabajadores al final del año fiscal. En efecto, la compañía no perjudicó los ingresos directos de los empleados, priorizando su desempeño; y optó por reajustar los gastos que se incurren en el trabajo de oficina; a pesar de que su utilidad neta tuvo una variación negativa del -41,49%; se tomaron decisiones acertadas en el plan de austeridad por motivo de la pandemia.

Tabla 19 *Análisis Horizontal del Estado de Resultados de la Compañía 3*

Estado de Resultados Análisis Horizontal	EMPRESA 3		Incremento o disminución	Variación (%)
	2020	2019		
Cuentas				
Ventas	1.659.812	1.647.884	11.928	0,72%
Otros Ingresos	6	3.603	-3.597	-99,83%
Total Ingresos	1.659.818	1.651.487	8.331	0,50%
Consumo de Inventarios	0	0	0	-
Mano de Obra	411.950	392.254	19.696	5,02%
Costos de Fabricación	78.700	87.274	-8.574	-9,82%
Total Costos	490.651	479.529	11.122	2,32%
Margen Bruto	1.169.167	1.171.958	-2.791	-0,24%
Sueldos de Adm. y Ventas	744.909	676.956	67.953	10,04%
Gastos Operacionales	335.557	331.942	3.615	1,09%
Gastos Financieros	43.821	33.521	10.300	30,73%
Gastos No Operacionales	0	0	0	-
Total Gastos	1.124.287	1.042.419	81.868	7,85%
Ut. antes de Imp. y 15%	44.880	129.539	-84.659	-65,35%
15% Part. Laboral	6.732	19.431	-12.699	-65,35%
22% Impuesto Causado	37.581	31.983	5.598	17,50%
Utilidad Neta	567	78.126	-77.559	-99,27%

Fuente: Datos de la investigación

Análisis: En la tercera empresa, el panorama es preocupante en la organización del presupuesto operacionales y de la credibilidad en la toma de decisiones operacionales; ya que, si bien es cierto, se incrementaron los sueldos y salarios de administración y ventas en un 10,04%, y las ventas también aumentaron un 0,72%; por ende se asume

que la compañía estuvo desarrollando sus funciones regulares, y solo se realizaron pequeños ajustes en las horas trabajadas de la nómina de trabajadores, lo que se traduce en una disminución del valor por hora laborada o en el sueldo mensual; lo cual repercutió en el aumento del 1,09% de gastos operacionales; lo cual es mínimo, y que se atribuye a la frecuente problemática trámites aduaneros paralizados por las impresiones de comprobantes que no se adaptan a las resoluciones del SRI, y que generan un gasto excesivo de suministro por errores constantes en área, debido a la inexperiencia o por sobrecarga de trabajo. Esto tuvo un efecto incremental en el gasto total del 2020 con un 7,85% en comparación al 2019; por ello, también supieron neutralizar la correspondencia tributaria; y de esa forma obtuvieron una utilidad del ejercicio suficiente para el pago del Impuesto a la Renta a pesar de que el rubro de utilidades obtenido el 2020 fue reducido al -99,27%. De esa forma se evidencian los gastos excesivos en el desarrollo de sus funciones, y haber tenido que lidiar con limitados servicios de asesoría aduanera.

En general, todas las compañías en el ejercicio de agentes aduaneros; tuvieron inconvenientes en el ejercicio fiscal del 2020, y donde una de ellas optaron por la reducción de su presupuesto de salarios, u optaron por el reajuste de sueldos por la contratación de colaboradores, como solución directa, a que sus ventas no se vean afectadas; que en efecto, ayudó a incrementar sus ganancias netas, pero no es lo más viable en la estabilidad profesional y credibilidad del negocio; debido a una alta rotación, lo cual, genera un tendencia a cometer errores con mayor frecuencia en los trámites que gestionan de diferentes importadores y exportadores; por ello arriesgan la pérdida de clientes a futuro. Sin embargo, se rescata la acción que tomó la compañía 2, donde no obtuvo ganancias superiores al periodo 2019 que le antecedió, pero optó por no arriesgar la salida de su nómina de empleados; más bien priorizó el teletrabajo, para reducir así los egresos que se incurres por trabajo presencial en oficina; y de esta manera operar regularmente, manteniendo la credibilidad de su negocio; y sobre todo, fidelizando a sus clientes, por la imagen de sostenibilidad que generan en sus operaciones de comercio exterior.

3.6.4 Ratios financieros que miden la liquidez y cumplimiento tributario de las Agencias de Aduana, periodo 2020

Tabla 20: *Estados de Situación Final Ejercicio Fiscal 2020-2019 de 3 Agencias de Aduana*

Estado de Situación Financiera	Empresa 1		Empresa 2		Empresa 3		
	Variación 2019-2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Activos Corrientes		141.944	129.621	31.513	9.652	2.065.187	2.384.393
Activos No Corrientes		0	20.512	39.208	38.815	127.175	128.266
Total Activos		141.944	150.133	70.722	48.466	2.192.362	2.512.659
Pasivos Corrientes		104.545	105.689	42.386	8.852	1.312.015	1.496.834
Pasivo tributario		157	2.521	2.366	1.522	4.167	3.527
Pasivos No Corrientes		0	0	0	9.652	258.102	299.644
Total Pasivos		104.545	105.689	42.386	18.504	1.570.116	1.796.478
Total Patrimonio		37.399	44.443	28.336	29.963	622.246	716.182

Fuente: Datos de la investigación

Se calcularon los índices financieros, en base a los resultados gravados en las cuentas reportadas del balance, para lo cual, se analizaron los subgrupos siguientes:

3.6.4.1 Índice de Liquidez

$$\text{Razón corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Para que una empresa pueda hacer frente a sus obligaciones futuras a corto plazo, es necesario que cuente con suficientes activos que se puedan convertir en efectivo con facilidad; para lo cual, el nivel recomendable de este indicador es 1,5. Por lo cual analizando entre las tres empresas, aquella en estado crítico es el segundo agente, que al parecer ha sido el más afectado durante la pandemia, a pesar de haber incrementado su índice desde 0,74 a 1,09, no alcanza el promedio de estabilidad, lo cual refleja los múltiples retrasos en sus funciones debido a errores en la presentación de documentos tributarios. Seguido está el agente 1 con una leve disminución al 1,23; y aquel que posee recursos ociosos o una inestabilidad en el control contable es el agente 3 con un ratio de 1,59 como excedente de efectivo.

3.6.4.2 Índice de Solvencia

$$\frac{\textit{Patrimonio Neto}}{\textit{Activo Total}}$$

Este indicador midió la capacidad que tiene cada empresa para responder o respaldar el financiamiento de deudas a largo plazo; por lo cual se toma en cuenta el total de los activos y el exigible total; en el caso del agente 1, el mismo escenario es para el agente 2, quien en el 2020, solo alcanzó el 0,62, es decir, que los dos se encuentran en una situación de alerta, ya que su ratio de 0,30 está por debajo de lo adecuado que es 1,5; Ahora bien, en el caso del tercer agente donde los resultados son menores a 1, muy por debajo de 0,30; quiere decir que la organización está atravesando por una situación de quiebra, o por motivo de que no cuenta con endeudamiento con bancos de largo plazo, por lo cual solo esté optando por recursos propios y no cuenten con propiedad, planta y equipo.

3.6.4.3 Rotación de cartera

$$\frac{\textit{Ventas a crédito}}{\textit{Promedio de cuentas por cobrar}}$$

Se obtuvieron los índices, a partir del cociente de rubros que sustentaban los ingresos a crédito, los cuales son créditos a plazos o con documentos de garantía; que fueron parte del activo corriente, con la fracción promedio de cuentas por cobrar existentes. En el primer caso se obtuvo en el 2020, una rotación de créditos en contratos que poseía este agente de aduana, de 97 a 99 días; es decir que su promedio de demora en concluir un trabajo sin errores, así como la presentación de documentos tributarios en regla; se alteró en 2 días más; el caso del agente 2 fue mejor, ya que al parecer su plan de trabajo redujo el promedio de 26 días a 9 día; pero el más preocupante fue el agente de aduana 3, porque pasó de 131 a 136 días; lo cual es preocupante incluso para su liquidez, porque más de 3 meses en

un contrato, representa pérdidas como recursos ocioso, al ser una cuenta incobrable; es por ello, que se recomienda que no sea mayor a un periodo de 20 días.

3.6.4.4 ROA (Rentabilidad de los activos)

$$ROA = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total de Activos}}$$

Se calculó la rentabilidad que generaban los activos durante el ejercicio fiscal 2020, es decir, entre los tres agentes de aduana, el primero fue el que generó rentabilidad sobre sus activos, es decir, por cada dólar ganado, sus activos responden en un 10% (0,10) a las deudas que posean a futuro, lo cual, representa un valor importante pues incrementará el beneficio que retorne a la empresa. Esto no sucedió en el tercer agente, pues su rentabilidad es casi nula al llegar a 0,01; en posibilidad de quiebra, si no toma los correctivos a tiempo.

3.6.4.5 ROE

Se calculó el rendimiento del capital, es decir, la rentabilidad que genera cada agente como organización sobre sus propios fondos invertidos. El primer agente es el que obtuvo una rentabilidad del 0,50; en efecto, por cada dólar invertido, este agente duplica su ganancia; a diferencia del segundo agente quien afectó sus ganancias a la mitad, pues pasó de percibir un margen de 0,40, al 0,28; y el más preocupante, que, en el caso del tercer agente, por cada dólar invertido, solo percibe una ganancia de 0,04 centavos de dólar.

$$ROE = \frac{\text{Utilidad después de impuestos}}{\text{Patrimonio neto}}$$

3.6.4.6 Margen de utilidad neta

El margen de ganancia que obtuvo la empresa 1 es del 0,07 como neto después de haber pagado sus impuestos. Posterior, el segundo agente pasó de percibir el 0,06 al 0,03 de utilidad neta; mientras que el tercer agente está al borde de las pérdidas, pues solo tiene un margen del 0,02 próximo al cero. Esto

indica que la tercera organización en el corto plazo no podrá responder a sus obligaciones tributarias por falta de fondos propios de utilidad.

$$\text{Rentabilidad sobre ventas} = \frac{\text{Utilidad después de impuestos}}{\text{Ventas}}$$

3.6.4.7 Endeudamiento del activo total

La proporción de los activos de la empresa que están financiados por acreedores externos, en el caso del agente 1 pasó de 0,74 a 0,70, el agente 2 de 0,60 a 0,38 y el agente 3 de 0,72 a 0,71, este último con un alto grado de deudas a largo plazo, lo cual compromete en garantía la pérdida de los activos, de no mejorar su rendimiento, y a su vez, de no ponerse al día en sus obligaciones tributarias.

$$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$$

3.6.4.8 Capital de trabajo Neto

Aquella empresa de agentes de aduana con la seguridad para las responder a sus deudas futuras, es el agente 1, con \$23.932,00, muy a pesar de que el tercer agente tenga \$887.559,00 como capital de trabajo, pues esto es un excedente que solo muestra la falta de inversión del efectivo, por lo que se mantienen con poca liquidez, y deben empezar a representar ese efectivo en la compra de activos como garantía a sus obligaciones pendientes; y solo quedarse con los fondos necesarios para seguir operando comercialmente.

$$CTN = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$$

3.6.5 Incidencia de retenciones en la fuente frente al Impuesto a la Renta

Analizando a los tres agentes de aduana, el primero y el segundo mantienen un buen grado de correspondencia en el pago de sus obligaciones tributarias, es decir, corrigen a tiempo los errores que puedan cometer en el ciclo de presentación y de llenado de sus documentos y comprobantes de servicio o retenciones; por lo cual el primer agente mejoró casi en un 50% el pago de impuestos, tal como la segunda empresa, sin embargo en este caso, el 64% de los ingresos que percibe, se compromete

al pago de tributos; mientras que el agente 3, tiene una baja incidencia de respuesta tributaria ante el fisco, debido a que percibe pocas ganancias.

Tabla 21 Cuadro Resumen de los ratios financieros de las empresas en calidad de Agentes de Aduana

Ratios Financieros	Empresa 1		Empresa 2		Empresa 3	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Índice de Liquidez	1,36	1,23	0,74	1,09	1,57	1,59
Índice de Solvencia	0,26	0,30	0,40	0,62	0,28	0,29
Rotación de Cartera (días)	97	99	26	9	131	136
ROA (Rentabilidad / Activos)	0,06	0,10	0,06	0,05	0,0171	0,0127
ROE (Rentabilidad / Patrimonio)	0,24	0,53	0,49	0,28	0,13	0,04
Rentabilidad / Ventas	0,02	0,07	0,06	0,03	0,05	0,02
Endeudamiento del activo total	0,74	0,70	0,60	0,38	0,72	0,71
Total Patrimonio / Total Activo	0,26	0,30	0,40	0,62	0,28	0,29
Incidencia de Retenciones frente a IR	0,06	0,57	0,58	0,64	0,11	0,11
Capital de Trabajo Neto	\$37.399,00	\$23.932,00	\$10.873,00	\$800,00	\$753.172,00	\$887.559,00

Fuente: Datos de investigación

Análisis empresa 1: Esta empresa tuvo problemas de liquidez, ya que está en una situación estable, pero debe mantenerse alerta en estrategias de sostenibilidad para el negocio, ya que, si disminuye su índice, está en riesgo de quiebra, por ende la solvencia con la que sus activos responden a sus deudas, aumentó, por la adquisición de más activos, que le sirvan de garantía a futuro con obligaciones hacia terceros, lo cual se refleja en la razón de endeudamiento que rodea el 0,70, y que al acercarse a 1 es cuestionable, ya que deben de optar por generar o derivar más sus recursos propios en la compra de propiedad, planta y equipo. Por otro lado, la decisión de adquirir más activos en el 2020, les ayudo a producir rentabilidad sobre los mismos; y evitando que el capital se vea comprometido a corto plazo, esto se evidencia en el aumento del ROA (0,10) y ROE (0,53).

Aunque el capital de trabajo neto no se afectó el alto grado; esta empresa supo gestionar el control de cuentas pendientes de cobro a sus clientes; por lo cual se maneja un eficiente sistema de rotación de cartera, que si bien es cierto aumentó 2 días en comparación al año anterior (99 días), mantienen al margen las deudas, hasta que se cubran los créditos otorgados por los servicios brindados.

De esta forma, en el ámbito tributario, se llegó a dar con un 57% de incidencia sobre las retenciones en la fuente; es decir, que generaron los suficientes ingresos por ventas, para cumplir con su responsabilidad en el pago de tributos; por cada dólar de retención generada, representa una proporción de 0,57 centavos de las ganancias generadas en las exportaciones que se hayan realizado.

Análisis empresa 2: La empresa está en el límite de peligro en cuanto a perder liquidez de sus activos corrientes; es decir, que sus fondos de operación demoran en convertirse en efectivo, por lo cual su índice es de 1,09; cuando lo recomendable es 1,50. En el caso de la solvencia incrementó a 0,62, lo que indica que están mejorando el grado en que sus activos den sostenibilidad al negocio, en el caso de que a futuro deban responder con deudas a largo plazo. Sin embargo, al parecer existen recursos ociosos, o en excedente que no producen rentabilidad en el negocio; ya sea por activos obsoletos o depreciados parcialmente; esto se refleja en el ROA = 0,05 y un rendimiento sobre el capital del 0,28, indican una problemática de impacto, ya que se han disminuido a la mitad los índices en su mayoría, sobre todo en el endeudamiento a largo plazo, en materia de activos. No obstante, esto los ha orillado a disminuir el plazo de cobro por créditos a clientes a 9 días, incluso por el endeudamiento de recursos propios sobre el activo; además de que las ventas no reaccionan a lo necesario para cubrir sus obligaciones; obteniendo así un margen de utilidad mínimo en el grado de incidencia por cada retención generada en acciones de comercio exterior; la cual se excede en un 0,67, en relación al Impuesto a la Renta; es decir, que este tributo representa el 67% de retenciones generadas en el negocio; lo cual no es muy alentador, pues también se vio afectado el capital de trabajo neto, y que con solo \$800, obliga a la agencia aduanera, a recurrir a mayores créditos en forma de endeudamiento a largo plazo. En otras palabras, esta organización es la que presenta mayores problemas de sostenibilidad económica y por falta de estrategias que generen fidelidad de los clientes; entre ellas, las causas posibles, por una calidad de trabajo en declive, debido a errores documentales en la desaduanización de cargas.

Análisis empresa 3: Por último esta empresa, es la que se encuentra en un equilibrio, la cual ha optado por limitar la inversión de activos, con el fin de responder de manera responsable al endeudamiento que mantienen con terceros; pues el margen del mismo se mantiene en el 0,71, por lo cual requiere de apalancamiento en el cual se utilicen mayores fondos propios; es así que el ROA=0,04, no es alentador, pero no por estar en peligro de quiebra; sino que no se cuentan con suficientes propiedades

que respondan a obligaciones bancarias a corto plazo, de tal manera, su grado de solvencia se mantiene en 0,29; por el excedente de efectivo que no está en circulación; por lo cual es necesaria la adquisición de activos que representen rentabilidad, y que se complementen con el nivel de ventas en el periodo 2020. En fin, esta organización es la que mejor ha sabido gestionar sus recursos, además de que sus correctivos en el desarrollo del trabajo aduanero, han sido efectivos y enmendados a tiempo según lo haya solicitado la administración aduanera; y ello se refleja en el incremento del capital de trabajo de \$753.172,00 a \$887.559,00. Ya en el marco tributario, han mantenido el margen de incidencia en 0,11 tanto en el 2019 como 2020; por lo cual el Impuesto a la renta que declaran ante el fisco representa un 11% de las retenciones generadas en los servicios ofrecidos como agencia de aduana, esto es alentador, ya que generan mayor utilidad neta al final del periodo, a pesar de los problemas de gastos excedidos en suministros de oficina, por corrección de la documentación de comprobantes que se imprimieron, y que no se adaptaba a los requerimientos del SRI.

Conclusiones generales

Ficha de observación: Se corroboró que gran parte de la problemática que deben enfrentar los agentes de aduana, radica en que gran parte de los que se encuentran activos, trabajan de forma independiente, sin ningún apoyo de auxiliares, por lo cual no cuentan con un conocimiento básico de tributación, desconociendo así las consecuencias que acarrearán el desconocimiento u omisión de una resolución del SRI, para la sostenibilidad de su trabajo; además de que no realizan planes de contingencia que minimicen los contratiempos, en la salida de mercancías de sus clientes, generando costos adicionales de su trabajo en el terminal portuario relacionado a la mala gestión de comprobantes tributarios.

Entrevistas: En las entrevistas realizadas a los agentes de aduana, se puede deducir que los desafíos que enfrentan a diario, es el desconocimiento del ámbito tributario, lo que les imposibilita cumplir a tiempo con sus obligaciones fiscales; pues para estar al día, deben de contratar un profesional experto en el tema, lo que les representa un gasto adicional, que disminuye las expectativas de ingreso que tienen como profesional independiente. En el caso del contador, manifiesta que la desorganización documental, dificulta el control de archivos y comprobantes que sirven de soporte para las declaraciones tributarias que necesitan presentar para asegurar su funcionamiento. En el caso del experto tributario, atribuyen el incumplimiento tributario, a la

información actualizada constantemente, enfocada al cálculo de retenciones y diseño de facturas, siendo difícil interpretar las reformas de ley, y los procedimientos que deben tomar para enmendar errores dentro de los días hábiles requeridos.

Análisis documental: Se comprobó que entre las tres empresas aquella que se mantiene al margen de la estabilidad contable y tributaria, a pesar de los estragos económicos que dejó la pandemia del 2020, fue la agencia aduanera 1, al mantenerse en el promedio de una liquidez y solvencia aceptables, puesto que en sus estados financieros reflejaron decisiones acertadas en la adquisición de activos fijos que sirvan de garantía ante deudas de largo plazo, incluso por el margen de utilidad que no se compromete de todo ante el pago de impuestos; lo cual es preocupante en el agente 3, empresa que no supo responder acertadamente ante los cambios y adaptaciones de teletrabajo, que conllevaba a empoderar de funciones múltiples a pocos trabajadores.

4. CAPÍTULO IV. PROPUESTA

4.1. Título

Unidad Social para Agentes de Aduana Afianzados.

Nombre: “USCUTAG”

Siglas: Unidad Social de Cumplimiento Tributario para Agentes aduaneros

Slogan: “Servicio eficaz con los tributos”



Figura 11 *Logotipo de la nueva unidad social*

Elaborado por: Domínguez, Emely (2021)

4.2. Objetivos

Desarrollar una propuesta de implementar un departamento que dé solución a los problemas tributarios de los agentes de aduana, desde el llenado de documentos y muestra del formato de impresión de comprobantes de venta y de retenciones, para disminuir los errores documentales u omisión de resoluciones que infieran en el cálculo del cumplimiento tributario de sus negocios.

4.2.1 Objetivos específicos

- ✓ Proponer una división de orientación tributaria para los agentes de aduana que desarrollan su trabajo en el terminal portuario en mención.
- ✓ Asignar la función de asesoría tributaria a los asistentes administrativos de forma rotativa para una atención directa con los agentes de aduana, dentro del puerto.
- ✓ Desagregar las partes que componen una factura y comprobantes de retención para la transcripción correcta en los casilleros de porcentajes, bases imponibles y retenciones calculadas.

- ✓ Identificar las resoluciones y reglamentos tributarios que condicionan una declaración tributaria aceptable, para un control contable sostenible.

4.3. Justificación

Debido a las condiciones limitadas de aforo en el desarrollo de negocios tanto comerciales como de servicios, ha provocado que la carga laboral, ejecute sus funciones hasta el 50% de su capacidad, tanto por medidas de bioseguridad, como por decisiones de ahorro en gastos administrativos.

Esto trascendió incluso en el negocio de los agentes de aduana, quienes aun contando con la experiencia y conocimientos requeridos para ofrecer una asesoría confiable a sus clientes exportadores e importadores; incursionaron en el control tributario, trabajo que recaía en sus asistentes contables o tributarios; pero en la búsqueda de mayores ingresos, se desistió de su trabajo. Esta fue la raíz del problema actual, donde la gestión estatal de impuestos al ser concebido bajo un marco legal variable, ya que se ajusta a las necesidades del Legislativo; bajo la administración del Servicio de Rentas Internas, se emiten constantemente resoluciones de ley que varían el diseño y aplicación de comprobantes tributarios, así como el cálculo, deducción y dependencia de responsabilidad en retenciones de impuestos que estructuran el ingreso público.

Esto representa un impase permanente para los agentes de aduana, ya es una desventaja en la medida de tiempo que debe de reflejar la efectividad de su trabajo; pues un mínimo error de cálculo o de redacción equívoca en los encabezados de documentos de retención y facturas; crea un cuello de botella o retraso en la desaduanización de una carga, y por ende un daño colateral para el exportador quien requiere que sus bienes o productos, lleguen al terminal portuario de destino.

Es así que, se propone la creación de un departamento social que se dedique a brindar ayuda a los agentes de aduana en materia tributaria y la manera de organizar trámites documentales que deban de entregar a la administración del puerto para la liquidación de impuestos por sus servicios, incluso las actualizaciones en el diseño de encabezados de comprobantes tributarios que se elaboren de acuerdo a las actualizaciones que exija el SRI, y que cumplan con las disposiciones estipuladas en las resoluciones que regulen las transacciones comerciales, considerando el hecho generador de impuesto; ya que su desconocimiento en cultura de impuestos, afecta directamente a la sostenibilidad de sus negocios, y lo que se busca es empoderarlos con las directrices básicas en cálculo de cumplimiento tributario al final del ejercicio fiscal de estos agentes, así como la manera adecuada de emitir comprobantes, y de asignar porcentajes a sus detalles, según la

naturaleza del acto comercial o denominación que es descrita en la declaración aduanera de importación (DAI) o de exportación (DAE), y en donde los más relevante son: la factura y retención en la fuente emitidas por el agente de aduana a la administración portuaria, por sus servicios otorgados al empresario; ya que dan sustento y credibilidad a la base imponible de la carga incluida en el manifiesto de carga, y que fueron desaduanizadas por el agente.

Las ventajas resaltables que se reconocen de la implementación del Departamento Social de Asesoría Tributaria para Agentes de Aduana Afianzados, son:

- Correcto desempeño contable en la deducción de impuestos, y posterior registro general en el Estado de Situación Final.
- Eficaz gestión del tiempo en trámites de aduana, posterior a la deducción de impuestos y retenciones generadas para la nacionalización de carga en puerto.
- Disminución de errores en la asignación de porcentajes de retenciones en la fuente, así como el cálculo correcto de la base imponible detallada en la facturación.
- Análisis tributario de resoluciones y reglamentos emitidos por la administración pública, para una correcta aplicación del diseño de comprobantes comerciales.
- Empoderamiento de funciones contables a los agentes de aduana, para diversificar su campo de acción, fusionando cargos duplicados entre asistentes de oficina.

4.4. Descripción de la propuesta

La propuesta consiste en abrir una unidad de carácter social, en ayuda a la orientación tributaria que ayude a educar a los agentes de aduana, para el desarrollo y aplicación de un criterio acertado en la organización de los documentos necesarios, y el orden de generarlos, de acuerdo a la actividad comercial que desarrolle el exportador o importador, y en base a ello; poder emitirlos sin anomalías a las autoridades portuarias, y donde, este consenso de documentos requeridos, faciliten la apertura de salida a la carga en puerto; legalizando legalizar la documentación que detalle a cabalidad el origen, certificación, manifiesto de exportación y valor FOB, que en materia tributaria, representa la totalidad monetaria por la cual se avalúa el cargamento; y que se asigna en la facturación, que es emitida al importador; esto con el fin de cumplir las obligaciones fiscales, y que de permanecer mucho tiempo en tránsito, genera otro impuesto, el cual es la salida de divisas; y que afecta directamente al valor declarado como retención en la fuente. Es así que se evitarán errores procesales por desconocimiento de ley tributaria; ya que esto no exime de responsabilidad al agente de retención, lo cual conlleva a un sinnúmero de multas que obstaculizan el

normal desenvolvimiento de sus actividades, perdiendo así, confianza y credibilidad de sus clientes, y, por ende, generar una imagen indeseada en el profesionalismo y cumplimiento del servicio que ofertan los agentes de aduana. Esto se traduce en los bajos porcentajes de incidencia de las retenciones que se calcularon en los contratos de compra venta de exportación; que, a su vez, reduce el grado de sostenibilidad en el negocio de estos agentes.

4.5. Desarrollo de la propuesta

En resumen, al finalizar el trabajo de un año fiscal, los agentes de aduana, podrán medir con su cumplimiento tributario en índices porcentuales, para lo cual pueden consultar una información guiada, o el servicio de llenado de formularios, a la unidad de asistencia tributaria, donde los expertos se encargarán de ello por un valor de \$10, sin tener que contratar a expertos en materia tributaria, evitando incurrir en un gasto administrativo adicional por sueldos y salarios, que es mucho más expansivo a largo plazo..

Por ello, el modelo de la propuesta se divide en cinco fases: Creación de la división, censo de agentes afianzados, socialización de reglas tributarias, recepción-emisión de comprobantes tributarios, control y monitoreo de la propuesta en el puerto; donde, dentro de esta última fase se incluye la administración de firmas electrónicas, cada una de ellas con sus subetapas o pasos del proceso:

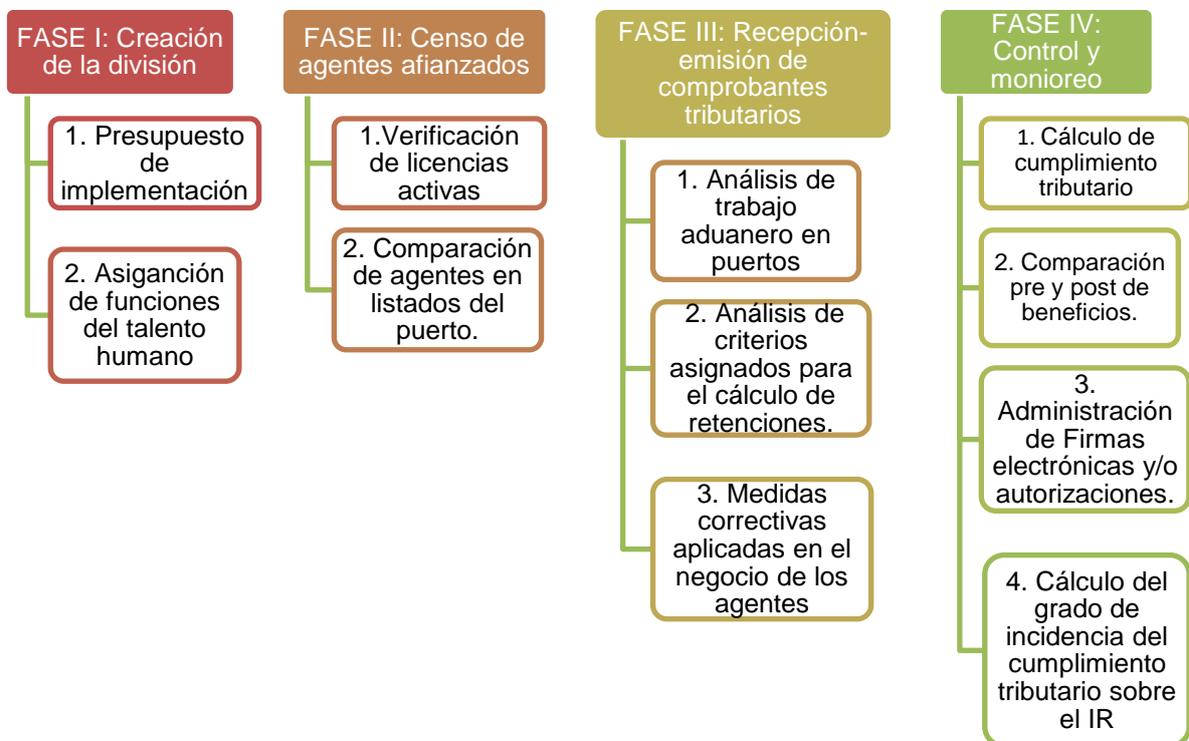


Figura 12 Fases y subetapas la propuesta de la Unidad Social de Asesoría Tributaria

Elaborado por: Domínguez, Emely (2021)

4.5.1 Fase de Creación y Presupuesto para la división

La unidad social que se encargará de la ayuda social dirigida a los agentes de aduana con tramitación inconclusa para la legalización de sus actividades tributarias en el puerto; se manejará de forma interna, como un área complementaria del Departamento Financiero, pero que trabajará de forma independiente, al ofrecerle el servicio de asesoría y régimen de organización documental a los agentes que deseen agilizar sus correcciones documentales; por un valor de \$10, o en su defecto, solicitar un tríptico informativo con el detalle de los beneficios que les generaría en la legalización de las cargas que manejen al terminar su contrato de servicios de agente con sus clientes; y de esa manera mejorar su cumplimiento tributario, además de la circulación del aforo de cargas excesivas en el puerto, **a causa de los errores que cometen.**

Paso 1: Estimar el presupuesto de operaciones para la Unidad Social

Previo a la puesta en Marcha del proyecto de aperturar el Departamento de Asesoría, se detallan a continuación los Ingresos estimados, así como los Costos y Gastos Anuales a incurrir, de parte de la administración aduanera, los cuales son mínimos, ya que será un trabajo dual con el área financiera, donde uno de los asistentes, será derivados a esta subdivisión, y con manejo de programas básicos que le ayuden a gestionar los servicios requeridos por los agentes de aduana, de forma breve y eficaz. También se especifican una aproximación de los ingresos a obtener en este departamento, estableciendo como promedio que los agentes accedan a este servicio 1 vez al mes, abarcando a 75 agentes registrados con operaciones recientes en el puerto:

Tabla 22: *Estimación de Ingresos del servicio de la propuesta*

Ingresos	Cant/veces	Precio Unitario	Subtotal
Servicio de revisión	1 vez	\$10	750,00*12 meses= \$9000,00
Agentes afianzados	150*50% = 75	50% de los agentes, aprox.	
Otros ingresos (declaración de impuestos, asesoría personalizada)		\$20(10 asumen un 5% aproximado de los agentes = 19 agentes)	380*6 meses= \$2280,00
Ingresos Anuales			\$11.280,00

Elaborado por: Domínguez Mejía, E (2021)

Se estima un aproximado de 105 agentes de aduana que cometen a menudo errores en los procesos de presentación de documentos, sin embargo, se estima solo un 50% de los mismos, quienes podrían estar interesados en los servicios de la unidad social; basados en registros de observaciones de la administración portuaria; y a quienes se dirigen los beneficios de la propuesta. En esta ocasión se tomó en cuenta a 75 agentes de aduana.

Tabla 23 *Detalle de gastos y costos fijos (anual) de las operaciones de la Unidad Social*

Detalle de costos fijos	Unidades	Precio Unitario	Subtotal
Luz	1	\$30,00	\$30,00
Agua	1	25,00	\$25,00
Telefonía fija y celular	1	35,00	\$35,00
Internet	1	35,00	\$35,00
Mantenimiento de equipo y software	1	40,00	\$40,00
Tickets de turno impresos	1	8,00	\$8,00
Costo Mensual			\$173,00
Tiempo			12 meses
Costo Anual			\$2076,00

Elaborado por: Domínguez Mejía, E (2021)

Los gastos y costos se tratan de forma independiente ya que se tratará como una unidad alterna a la Administración del puerto.

Tabla 24 *Gastos Administrativos Anuales en la Unidad Social*

Detalle de Gastos	Unidades	Precio Unitario	Subtotal
Escritorio	2	250,00	\$ 500,00
Equipo de cómputo e impresión de documentos	1	1050,00	\$ 1050,00
Asistente tributario	1	450	450*12= \$ 5400,00
Impresión de comprobantes (blocks anuales)	4	18,00	72,00
Total de Gastos Anual			\$7022,00

Elaborado por: Domínguez Mejía, E (2021)

Una vez estimado el presupuesto de ganancias y gastos, se determina en el siguiente cuadro de resumen el aproximado de la utilidad monetaria que arrojaría este departamento en un año fiscal:

Tabla 25 Utilidad estimada del Departamento de Asesoría para el puerto en estudio

Ingresos	\$11280,00
Total, Costos y Gastos	(\$9098,00)
Utilidad a generar	\$2182,00

Elaborado por: Domínguez Mejía, E (2021)

Paso 2: Asignar funciones del talento humano

Esta unidad se compondrá de 2 trabajadores, trabajando en modalidad rotativa, cuyos cargos se dividen a continuación, detallando sus funciones. A su vez, reportarán al departamento de Financiero y Administración; aunque sus operaciones son de forma independiente, siendo este último su superior más cercano.

El experto tributario brindará a los usuarios del servicio en este caso, agentes de aduana con operaciones constantes en el puerto, lo siguiente:

1. Revisión de la documentación entregada por los agentes de aduana para la liquidación de impuestos, por medio de la recepción de comprobantes.
2. Detalle de observaciones de errores en facturas y retenciones.
3. Asesoría o informe de correctivos a realizar por parte de los agentes, en su documentación entregada.
4. Oferta del servicio de solución inmediata, con ayuda de una imprenta autorizada por el SRI, de confianza para la emisión de comprobantes de acuerdo a las más recientes resoluciones de reimpresión.
5. Servicio personalizado en el caso de que el agente solicite una atención adicional en la declaración de sus impuestos de negocio (IVA, Impuesto a la Renta).
6. Gestión y cuantificación estadística del cumplimiento tributario mensual.
7. Manejo de base de datos en cuestión del tiempo y complejidad que tome el trámite sustitutivo.

Supervisor de firmas electrónicas

1. Consultar el registro de firmas electrónicas a los agentes de aduana.
2. De tener respuesta negativa, se le ofrece el servicio de solicitud de la firma a la administración Tributaria, por medio de la dirección web de security data.
3. Se manifiestan los requisitos al agente de aduana, y se le brinda el servicio de llenado del formulario.
4. El encargado realizará la solicitud y la subirá al portal www.gob.ec/sri, el trámite se realizará en línea.

5. Se tendrá un plazo de 10 días, en donde el supervisor verificará en el sistema, si la Administración Tributaria emitió alguna notificación de errores en el buzón de mensajes. Caso contrario, si este fue aprobado, se recibirá un mensaje de apertura directamente en el sistema de Quipux.

En este caso, esta función es únicamente necesaria, cuando se suscite el requerimiento de verificación de la firma electrónica en los agentes de aduana, y posterior salida de su carga; ya que el primer filtro pasó por la Administración aduanera, y de detectarse falencias, pasan a la dependencia de Unidad Social, para que tomen los correctivos correspondientes, y le den la última oportunidad de pase de la mercancía.

En el mapa organizacional, se resumen los filtros de control desde el coordinador Administrativo, hasta que el servicio se le ofrece al Agente de aduana.

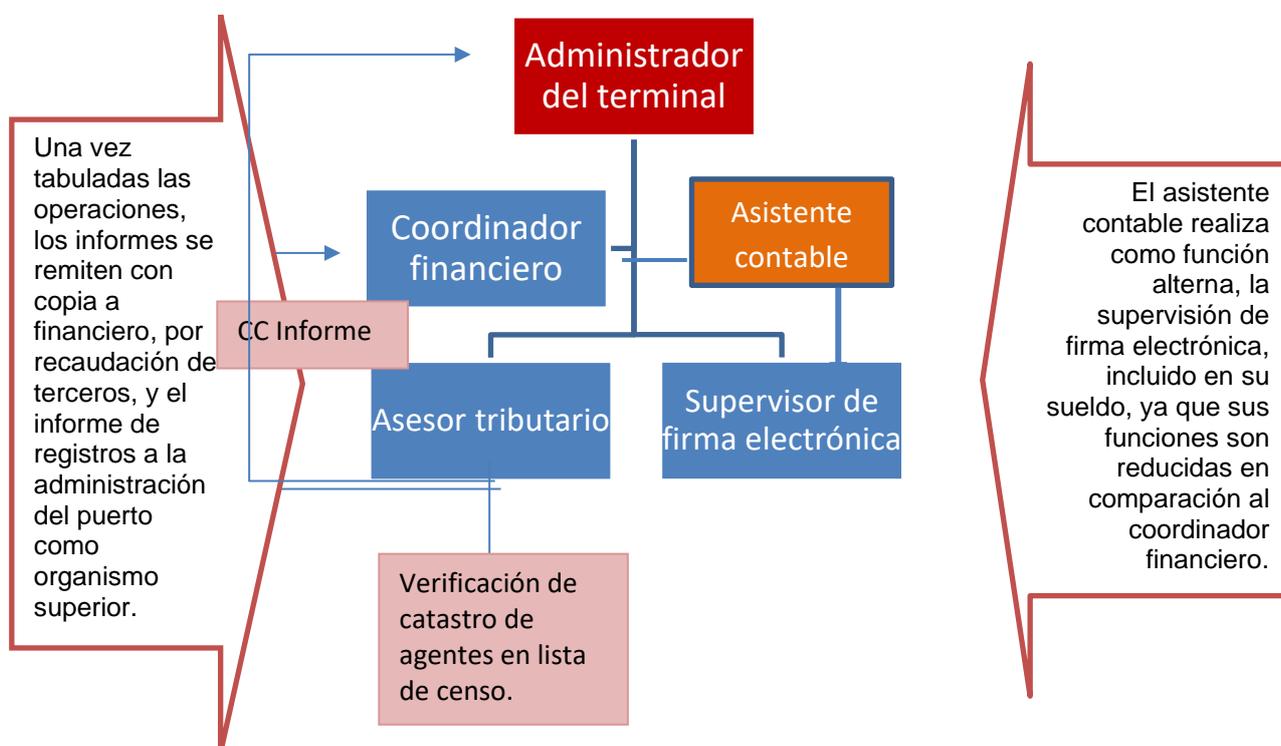


Figura 13 *Filtros de control administrativo en nueva unidad Social*

Elaborado por: Domínguez Mejía, E (2021)

4.5.1.1 Fase de Censo de agentes afianzados

Paso 1: Verificación de Licencias activas

Los agentes de aduana a considerar para la propuesta, son aquellos que se encuentren registrados en el Listado de agentes autorizados con licencias activas de parte del SENA E, además de aquellos que figuren como agentes de Retención según la última resolución NAC-DNCRASC20-00000001, siendo un total general de 267 profesionales, dicha lista se puede acceder en el link:

<https://www.aduana.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/LISTADO-DE-AGENTES-DE-ADUANA-24-septiembre-2021.pdf>

	NRO. 6	RUC 1703124808001	RAZÓN SOCIAL GANGOTENA MONCAYO PATRICIO EFRAIN		
	NRO. 7	RUC 1792782287001	RAZÓN SOCIAL CORADUANAS-ECU CIA LTDA.	NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL PROÑA ADRIAN LUIS FERNANDO	CÉDULA 1704230927
	NRO. 8	RUC 0920711165001	RAZÓN SOCIAL MIRANDA DELGADO PAUL ANGELO		
	NRO. 9	RUC 0904126885001	RAZÓN SOCIAL IGLESIAS MEDINA MARIA ELENA		
	NRO. 10	RUC 1715249551001	RAZÓN SOCIAL ROMERO LARCO FRANCISCO JOSE LUIS		
	NRO. 11	RUC 1706076104001	RAZÓN SOCIAL CAMPUZANO ZALDUMBIDE PAMELA ALEXANDRA		

Figura 14: Extracto del listado de agentes de aduana autorizados

Fuente: SENA E (2021)

Paso 2: Comparación de agentes en listados del puerto.

Por testimonio de los trabajadores del área de administración del puerto, quienes cuentan con el listado de agentes que por lo general frecuentan en incurrir con errores en la elaboración y llenados de sus comprobantes de **retención** y facturas, estiman a 150 de los registrados en el SENA E, sean estos en su mayoría independientes o personas naturales.

4.5.2 Fase de Recepción-emisión de comprobantes tributarios

Paso 1: Analizar el trabajo aduanero en puertos.

4.5.2.1 Evaluación Procedimental

El o la encargada del área administrativa revisa que la documentación entregada por el agente de aduana esté completa y cuya impresión de comprobantes esté diseñada de acuerdo a las indicaciones de las resoluciones que emita el SRI. Esto incluye: La revisión de documentos entregados a la admiración de puerto, aprobación del trámite documental para desaduanización, otorgar prórroga de tiempo por errores de impresión en comprobantes.

4.5.2.2 Revisión de los documentos entregados a la admiración de puerto

En el caso de que no ocurra, el profesional inicia un procedimiento engorroso de notificaciones que le emite la autoridad portuaria, ya sea por novedades encontradas en el detalle del cálculo de valores monetarios de los bienes a exportar, o por la redacción incorrecta de las partes que componen el detalle de los comprobantes a nombre de la empresa exportadora, y que no se alineen a los requerimientos más actuales del SRI, y que se ajusten a la legitimidad que busca esta entidad, al establecer filtros para los diferentes agentes de retención que actúan en calidad de responsables; y distinguirlos en un grupo reducido y exclusivo, debido a las actividades que desempeñen como agentes de aduana, y que figuran en el listado de la Administración Aduanera.

1.3. Aprobación del trámite documental para desaduanización

En el caso de que el jefe portuario apruebe el compendio de documentos que dan soporte a la carga en proceso de salida; se emitirá el original del comprobante de retención sobre la totalidad del aforo de bienes manifestados en la declaración de exportación, así como de los servicios ofrecidos por el agente de aduana, y una copia reposará en la dependencia del terminal portuario, con el fin de archivar pruebas de sus propios controles administrativos. Mientras que la factura se emite al importador, devolviendo una copia a la persona encargada, que en este caso es el agente de aduana, quien a su vez emite su retención por servicios prestados al exportador o importador

interesado; dando así origen al cumplimiento tributario que sustenta la sostenibilidad de su negocio, ya que, si genera un descenso en el flujo de sus clientes, será considerado para acceder a crédito tributario, con el fin de que subsane sus errores en el plazo emitido por la Autoridad de Aduanas y por el Servicio de Rentas internas.

1.4. Prórroga de tiempo por errores de impresión en comprobantes

En el caso de que la carpeta de documentos entregados no cumpla con todas las observaciones emitidas por el auxiliar o jefe portuario, se les otorgará un plazo no mayor a dos semanas, para ordenar todos sus comprobantes o para volver a rediseñarlos en el caso de que no se ajusten a las directrices actualizadas por la Administración fiscal, y que deban contener la leyenda de “Agente de Retención, según resolución No. NAC-DNCRASC20-00000001” en el encabezado del documento que sustenta la retención efectuada, a nombre del encargado indirecto del trámite, quien es el agente de aduana, lo cual indica la condición en la que trabaja, y que solo actúa como responsable solidario del cumplimiento tributario del exportador, ya que su alcance es de fedatario de la credibilidad de descripción que se evidencie de la carga y que se verifique de forma observable en el aforo transversal, que incluye una muestra de los bienes a embarcar y que sean consecuentes con lo escrito en las declaraciones de salida y la factura que emite el exportador. En ese lapso de dos semanas, el agente debe solicitar a las imprentas de comprobantes tributarios autorizadas por el SRI, a cambiar su condición tributaria, con la inscripción que se indica en la resolución, de acuerdo a las nuevas condiciones de trabajo durante la pandemia del 2020, esto debido a la actualización del listado de agentes, lo cual los redujo a un grupo específico que genera acciones tributarias independientemente de las sociedades o personas naturales, sino, como agentes de la operación de Aduanas.

1.5. Gastos incurridos por errores

Cendrando la problemática principal en la forma en que realizan las retenciones los agentes de aduana hacia el terminal portuario que esté brindando el servicio de transporte internacional al exportador o importador; se basa a la falta de conocimiento en identificar que estos servicios también afectan al valor final de la factura donde en la base imponible se le debe de agregar los servicios adicionales; entre ellos están: el transporte de la carga interna en el puerto, bodegaje, almacenaje, pesaje, inspecciones de las condiciones en que se comercializan los bienes.

Es así que, a continuación, se detalla el listado de gastos incurridos por errores procesales:

Tabla 26 *Gastos indirectos incurridos por errores que generan retrasos en la salida de exportaciones*

Gastos	Responsables o dependientes
Reimpresión de comprobantes tributarios	Agente de Aduana
Contrato ocasional de experto tributario	Agente de Aduana
Uso del espacio del territorio aduanero en tránsito por almacenaje (Emitido por el puerto)	Agente de Aduana, Exportador
Mantenimiento del entorno en que se almacena la carga retenida. (para evitar daños)	Agente de Aduana, Autoridad portuaria
Elaboración de Declaraciones de Aduana sustitutivas	Agente de Aduana
Intereses bancarios por mora de pago de créditos otorgados al exportador.	Exportador
Suministros de oficina	Agente de Aduana
Prolongación de honorarios profesionales, gasto incurrido en el tiempo perdido.	Agente de Aduana
Transporte por diligencias añadidas.	Agente de Aduana
Depreciación del cargamento por cada día de atraso, hasta su entrega al importador.	Agente de Aduana, Exportador
Anulación de facturas y retenciones para su debida corrección monetaria.	Experto tributario

Fuente: Ficha de observación al trabajo de agentes de aduana.

En la tabla anterior, se especifican cada uno de los egresos que se firman de manera colateral y de forma imprevista, al no considerar un posible error que obstaculice la normal desaduanización de cargamentos; como se observa, no hay un detalle específico de los rubros monetarios que representa cada uno, debido a los términos de confidencialidad que decidieron los agentes de aduana y autoridad del puerto, y así proteger sus intereses de efectivo futuros, y una futura deslealtad entre competidores.

Sin embargo, por testimonio verbal de los propios agentes partícipes del estudio, mencionan que una desapercibida negligencia que haya afectado la credibilidad de su trabajo, en nivel porcentual, compromete al menos un 45% del total de sus ingresos, lo cual pone en peligro la sostenibilidad de sus negocios, ya que dependiendo de cada anomalía o casos detectados, deberán de responder con multas o la suspensión de sus funciones por un tiempo determinado lo cual se traduce en pérdidas por cada día que no laboren.

Paso 2: Análisis de criterios asignados para el cálculo de retenciones

Resoluciones

Con el servicio de la Unidad Social de Asesoría, el agente de aduana, tendrá la seguridad de que su documentación se mantiene al día , referente a las resoluciones tributarias que se relacionan a la actividad de servicio que ofrecen, como lo es la impresión aceptable como parte del formato y presentación de sus comprobantes, valoración de bienes que desaduanicen y que sean de primera necesidad para emitir sus observaciones a importador o exportador, como es la consideración de peso en cargas; y el tipo de sanciones que puede afrontar por no corregir a tiempo.

Tabla 27 *Resoluciones tributarias para agentes de aduana y bases legales*

Resolución	Base Legal/ Impacto de cambios
Nro. NAC-DGERCGC20-0000057: Normas para la calificación, presentación de declaraciones y pago de impuestos, de los agentes de retención y de contribuyentes especiales, expedida el 14 de septiembre del 2020.	Art. 3: La manera de declarar de los agentes de retención. Art. 4: Los plazos de declaración, se contemplan para el pago de los impuestos como: impuesto a la renta, retenciones en la fuente del impuesto a la renta, del impuesto al valor agregado (IVA), cuando esta fecha coincida con días de descanso obligatorio o feriados nacionales o locales, esta se trasladará al día hábil anterior a la misma. Art. 6: El <i>Catastro de agentes de retención y contribuyentes especiales</i>

Análisis: Las fechas de cumplimiento son homogéneas para todos los agentes, sin considerar las cifras de su RUC, por lo tanto, en aspectos de fecha, se obliga a los agentes a mantenerse al día en sus deudas tributarias, ya que, de ser incumplidas, amerita un cese en sus funciones. De igual forma, todo agente que quiera seguir operando, deberá figurar en el catastro de Agentes de retención del SRI, cambiando así su denominación social, incluso en los comprobantes de retenciones, lo cual significa una reimpresión inmediata en los documentos.

NAC-DGERCGC21-00000004: Los contribuyentes con declaraciones tributarias presentadas con atraso, hasta el 19 de enero del 2021, tendrán que pagar multas e intereses.

Ampliación del plazo para presentar declaraciones y/o anexos tributarios cuya fecha de vencimiento sea entre el 16 y el 22 de enero de 2021.

Análisis: Las fechas límite al finalizar el año fiscal de operaciones de los agentes, posterior a la primera quincena del mes de enero del año siguiente, las declaraciones o pagos atrasados, se reconocerá por la administración tributaria, como pago indebido, y, dependiendo del monto o causa, se adicionará un valor de sanción Pecunaria, lo cual afecta directamente a la utilidad que perciben los agentes de aduana, adquiriendo una obligación por pagar.

Fuente: LRTI (2019), Reglamento para la aplicación de la LRTI (2021), Ley de Registro único de Contribuyentes (2017), Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios (2020), Código Tributario (2018).

Sanciones pecunarias

Según el anexo taxativo de infracciones tributarias; se desglosan en: contravenciones y faltas reglamentarias; las cuales ameritan una sanción monetaria, se acuerdo a la gravedad del hecho generado, lo cual abarca lo siguiente:

Tabla 28 *Contravenciones y faltas reglamentarias en materia tributaria vinculada a la actividad aduanera.*

Tipo de infracción	Descripción	Sanción Pecunaria por observación o específica
	Art. 101, LRTI	Responsabilidad solidaria recae en el agente de aduana, quien debe emitir la información y documentos a la autoridad portuaria.
Contravenciones	Art. 107 LRTI	Responsabilidad recae en el importador o exportador.
	Art. 105, LRTI	El retraso en la entrega del comprobante de retención al contribuyente será sancionado con

		una multa del 5% del monto de la retención, además de los intereses por mora respectivos.
	Art. 100, LRTI, literal a	Sanción especial específica: 3% del valor no retenido, en la fracción por mes, no excederá el 100% del impuesto declarado, la responsabilidad no exime al agente de retención solidario (agente de aduana).
	Art. 50, LRTI	En este caso el importador, a través del agente de aduana emite la retención del 100% del IVA sobre los servicios del terminal portuario, que haya facilitado la movilización de la carga desde territorios extranjeros, hasta llegar al puerto Nacional.
	Art. 50, literal 3	Amerita una multa equivalente al 5% de la retención, lo cual, en caso de concurrencias, los pagos posteriores incluyen intereses por mora, es decir, suspensión solo de actividades. Según lo indique el Código Tributario, art. 315.
	Art. 106, 107a, 107b, 107c	No aplica sanción, pero si observación y multa de acuerdo al tiempo por mora, en intereses.
Faltas reglamentarias	Art. 40, Reglamento de los comprobantes de venta, retención y documentos complementarios	Tipo A. Deberá ser emitido o consignado el comprobante bajo los términos de convenios internacionales, para evitar doble tributación, caso contrario, al detectarse reiteradas omisiones se aplica multa monetaria.
	Artículo 40, numeral 4, del Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios.	Tipo A. Plazo de espera otorgado por el terminal portuario de 7 a 15 días para emitir el o los comprobantes de retención corregidos. Caso contrario, al detectarse reiteradas omisiones se aplica multa monetaria.
	Artículo 40, numeral 5, del Reglamento de	Tipo A. Plazo de espera otorgado por el terminal portuario de 7 a 15 días para emitir el

Comprobantes de Venta, o los comprobantes de retención corregidos.
Retención y Documentos Caso contrario, al detectarse reiteradas
Complementarios. omisiones se aplica multa monetaria

Artículo 40, numeral 6, del **Tipo A.** Plazo de espera otorgado por el
Reglamento de terminal portuario de 7 a 15 días para emitir el
Comprobantes de Venta, o los comprobantes de retención corregidos.
Retención y Documentos Caso contrario, al detectarse reiteradas
Complementarios omisiones se aplica multa monetaria

Artículo 40, numeral 9, del **Tipo A.** Plazo de espera otorgado por el
Reglamento de terminal portuario de 7 a 15 días para emitir el
Comprobantes de Venta, o los comprobantes de retención corregidos.
Retención y Documentos Caso contrario, al detectarse reiteradas
Complementarios omisiones se aplica multa monetaria

Artículo 40, numeral 10, **Tipo A.** Plazo de espera otorgado por el
del Reglamento de terminal portuario de 7 a 15 días para emitir el
Comprobantes de Venta, o los comprobantes de retención corregidos.
Retención y Documentos Caso contrario, al detectarse reiteradas
Complementarios omisiones se aplica multa monetaria

Artículo 40, numeral 2, del **Tipo A.** Plazo de espera otorgado por el
Reglamento de 15. terminal portuario de 7 a 15 días para emitir el
Comprobantes de Venta, o los comprobantes de retención corregidos.
Retención y Documentos Caso contrario, al detectarse reiteradas
Complementarios omisiones se aplica multa monetaria

Artículo 40, numeral 1, del **Tipo A.** Plazo de espera otorgado por el
Reglamento de terminal portuario de 7 a 15 días para emitir el
Comprobantes de Venta, o los comprobantes de retención corregidos.
Retención y Documentos
Complementarios

Fuente: LRTI (2019), Reglamento para la aplicación de la LRTI (2021), Ley de Registro único de Contribuyentes (2017), Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios (2020), Código Tributario (2018).

2.1. Descripción de servicios en factura y porcentajes asignados para retención

Según el criterio tributario, al ser cada uno de los descritos como servicios, y adaptándolos a los cambios porcentuales de la ley humanitaria para el comercio; todos ellos gravan el 2,75% sobre el valor total de los mismos, y en el caso de bienes se aplica el 1,75%; es decir, se calculará la proporción a retener, según lo emitido por el terminal portuario hacia el agente de aduana; quien este, a su vez, es retenido en calidad de agente responsable, por sus servicios de corretaje, entre la administración del puerto y el comerciante, ya que actúa como un simple intermediario. A continuación se detalla un ejemplo de la factura que emite una de las terminales portuarias de Guayaquil, con el desglose de sus valores detallados como servicios; siendo un rubro adicional incluso la circulación de personas encargadas de empresas importadoras y exportadoras, así como los agentes de aduana, quienes deben de portar una credencial específica para su movilización sin problemas a todas las instalaciones en las que requieran acceso dentro de la terminal; a esta se la conoce como TAG (cobre electrónico de pasaje); y que estos valores se incluyen en los términos del contrato de compraventa internacional, como valor total de la acción comercial, además del valor FOB de los bienes declarados.

2.2. Servicios contemplados en el puerto, con carácter tributario

En la figura 12, se detallan incluso valores como: el cambio de ubicación de un contenedor lleno, con la maquinaria colgante; así también, el alquiler del espacio en la plataforma del cabezal que hace el traslado terrestre hacia otro espacio del puerto, además de la capacidad o peso que ocupe; ya que el cargamento se trata de frutas frescas y que se deben mantener en ese estado hasta que llegue al destino del comprador; se les puso a disposición el alquiler de la flota de generadores eléctricos que mantengan en refrigeración estos productos de fácil descomposición, que en dicha ocasión solo ocuparon un GENSET. Es así, que se suman estos rubros, dando como total la base imponible de la factura, sobre la cual, el agente de aduana emite el comprobante de retención del 2,75%; pero que de no ajustarse al encabezado solicitado por el SRI donde se especifique que el agente de aduana figura como el grupo específico de agentes de retención; el documento quedará en tránsito.

Razón Social/Nombres y Apellidos:	Fecha de Emisión	16/08/2021
RUC:	0992201029001	Guía de Remisión
		Moneda
		DOLAR

Códigos	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Descuento	Total
0020	ALQUILER CAPACITY Detalle: 0992201029001	1.00	20.00	0.00	20.00
0021	ALQUILER CHASIS Detalle: 0992201029001	1.00	35.00	0.00	35.00
0238	ALQUILER DE GENSET Detalle: 0992201029001	1.00	80.00	0.00	80.00
0321	HANDLING CONTENEDOR LLENO Desde: 1 Hasta: 99999 Detalle: 0992201029001	1.00	45.00	0.00	45.00

Servicios portuarios

Estimado cliente por favor envíe sus retenciones electrónicas en formato Ride y XML a: facturacion@dole.com dentro del término no mayor de 5 días de recibido el comprobante de venta. En caso de tener observaciones respecto de los valores o datos adjuntos, por favor realice sus comentarios. Si no nos comunican novedades hasta 5 días después de haber recibido el presente documento, se dará por aceptado.

Información Adicional

Observacion OT por actividad de desalojo de fruta a RB. Fruta Siniestrada BMOU8827820 1 alquiler de capacity 1 alquiler de chasis 1 alquiler de genset 1 handling contenedor full ; Fecha de Corte:16/08/2021,
DireccionCliente AV. CARLOS JULIO AROSEMENA KM 2.5

SUBTOTAL 12%	180.00
SUBTOTAL 0%	0.00
SUBTOTAL Exento de IVA	0.00
SUBTOTAL SIN IMPUESTOS	180.00
DESCUENTO	0.00
IVA 12%	21.60
VALOR TOTAL	201.60
Retencion Esperada IVA	21.60
Retencion Esperada Fuente IR	4.95
Total a pagar	175.05

Figura 15: Modelo de facturación de un terminal portuario por servicios ofrecidos
Fuente: Datos de investigación

De ser así, el agente asignará a un auxiliar quien se encargue de las tareas de control de documentos que requiere actualizar o corregir, con el fin de que como titular se dedique al seguimiento o verificación del estado de los bienes en tránsito, y con el fin de contemplar los costos incurridos por mantenimiento en territorio aduanero. De llegar a darse solución en el lapso planteado, se cumplirá con la obligación estipulada en el acto comercial de servicios entre el agente y el terminal portuario, caso contrario, deberá cumplir con el pago de garantía por sanción, al llegar a darse un incumplimiento definitivo. Esto evidentemente, representa el peligro de la sostenibilidad del negocio del agente y sus subordinados, dando origen a pérdidas que representan a su vez la falta de liquidez.

Paso 3: Medidas correctivas aplicadas en el negocio de los agentes

3.1. Cálculo sustitutivo por reimpresión o corrección de porcentajes asignados

Si la novedad se llega a dar en la descripción monetaria de la factura o de la declaración de aduana, se debe de realizar una declaración sustitutiva la cual corrija el cálculo erróneo, ya sea por omisión de denominación de billetes o centavos; o por la cantidad que no coincida con lo contabilizado de forma física en el contenedor, previo

a su salida del puerto. Si las correctivas se realizan a tiempo, se vuelve a emitir el trámite de desaduanización para su posterior aprobación; caso contrario, representa demora prolongada en la salida de los bienes a exportar, por lo que un retraso genera gastos adicionales por el bodegaje en el terminal portuario; así como el inicio de acuerdo jurídico, en donde se adoptaría la figura de abandono tácito por inconvenientes procesales, que recaen en el responsable solidario del cumplimiento tributario, es decir, el agente de aduana, quien también sería cuestionado por la Administración Aduanera, la cual evaluará la constante negligencia de sus funciones, y considerará la suspensión temporal o definitiva de su trabajo, según el análisis de desempeño que haya iniciado a su nombre.

Por cultura general, a pesar de que la Unidad Social a implementar ayude en la organización de documentos y revisión de errores de los agentes, es indispensable, que los mismos, consulten las leyes y reglamentos vigentes, relacionadas a la responsabilidad de pago de impuestos, así como el manejo en la emisión de comprobantes a los clientes; donde se agrega un reglamento de aplicación y alcance que tienen los artículos, bajo el control de la administración tributaria; entre los cuales están, los siguientes enlaces:

- ✓ Ley de Régimen Tributario interno:
https://www.ces.gob.ec/lotaip/Anexos%20Generales/a2/Reformas_febrero_2020/LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO.pdf
- ✓ Normas para la emisión, entrega y transmisión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios: <https://boletincontable.com/2018/06/19/normas-para-la-emision-entrega-y-transmision-de-comprobantes-de-venta-retencion-y-documentos-complementarios/>
- ✓ Reglamento para la aplicación de Ley de Régimen Tributario Interno
[http://gobiernoabierto.quito.gob.ec/Archivos/Transparencia/2021/02febrero/A2/ANEXOS/PROCU_REGLAMENTO_PARA_APLICACION_LEY_DE_REGIMEN T RIBUTARIO_INTERNO.pdf](http://gobiernoabierto.quito.gob.ec/Archivos/Transparencia/2021/02febrero/A2/ANEXOS/PROCU_REGLAMENTO_PARA_APLICACION_LEY_DE_REGIMEN_T RIBUTARIO_INTERNO.pdf)
- ✓ Reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios:
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:hZk-PmT-fZEJ:https://www.sri.gob.ec/o/sri-portlet-biblioteca-alfresco-internet/descargar/f3650927-c9e2-4985-a138->

A.

Terminal Portuario

NAVIEROS S. A

Matriz: km 2.5 Av. Las Monjas solar 10 y Av. Carlos Julio Arosemena

Sucursal: AV. LOS ANGELES SIN Y CALLE 52

Contribuyente Especial Nro. 870

Obligado a llevar contabilidad: SI

Factura N° 002 - 007 - 000249515

RUC: 095470142XXXX

Número de Autorización
1608202101099220102900120020070002495153794
145XXX

Fecha y hora de Autorización
16/08/2021T08:47:42:000+00:00

Ambiente Producción

Tipo de Emisión Normal

Clave de Acceso
160820210109922010290012002007000249515379 145XXX

Razón Social/Nombres y Apellidos:
NAVIEROS S.A

RUC: 095470142XXXX

Fecha de Emisión 16/08/2021

Guía de Remisión

Moneda DOLAR

Códigos	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Descuento	Total
0020	ALQUILER CAPACITY Detalle: 0992201029001	1.00	20.00	0.00	20.00
0021	ALQUILER CHASIS Detalle: 0992201029001	1.00	35.00	0.00	35.00
0238	ALQUILER DE GENSET Detalle: 0992201029001	1.00	80.00	0.00	80.00
0321	HANDLING CONTENEDOR LLENO Desde: 1 Hasta: 99999 Detalle: 0992201029001	1.00	45.00	0.00	45.00

Estimado cliente por favor envíe sus retenciones electrónicas en formato Ride y XML a: facturacion@dole.com dentro del término no mayor de 5 días de recibido el comprobante de venta. En caso de tener observaciones respecto de los valores o datos adjuntos, por favor realice sus comentarios. Si no nos comunican novedades hasta 5 días después de haber recibido el presente documento, se dará por aceptado.

Información Adicional

Observacion OT por actividad de desalojo de fruta a RB. Fruta Sinistrada BMOU9827820 1 alquiler de capacity 1 alquiler de chasis 1 alquiler de genset 1 handling contenedor full ; Fecha de Corte:16/08/2021.

DireccionCliente AV. CARLOS JULIO AROSEMENA KM 2.5 EDFIC.

TelefonoCliente

EmailCliente

Usuario jcedenoM

Liquidación 6960002007000249515

SUBTOTAL 12%	180.00
SUBTOTAL 0%	0.00
SUBTOTAL Exento de IVA	0.00
SUBTOTAL SIN IMPUESTOS	180.00
DESCUENTO	0.00
IVA 12%	21.60
VALOR TOTAL	201.60
Retencion Esperada IVA	21.60
Retencion Esperada Fuente IR	4.95
Total a pagar	175.05

Figura 16: Partes que componen una factura electrónica por servicios de aduana

Fuente: Datos de investigación, (SRI, 2020)

✓ Diseño preimpreso de comprobantes de retención

Por último, se presenta por medio de la imagen de ejemplo, la correcta forma en que se debe presentar el encabezado preimpreso de un comprobante de retención, en donde se deje indicado la condición en la que actúa el agente de aduana, con los siguientes puntos descritos:

A. Razón social del agente de aduana, sea este persona jurídica o persona natural obligado a llevar contabilidad.

B. Denominación de condición tributaria “Agente de retención” según la Resolución No. NAC-DNCASC20-00000001

C. Naturaleza y responsabilidad contable (contribuyente especial, sociedad, o persona natural obligada a llevar contabilidad)

D. Dirección de su negocio matriz y sucursales.

E. RUC del agente de aduana

F. Numeración del comprobante de retención emitido al terminal portuario.

F. Serie y fecha Autorización del SRI, de la imprenta avalada por la Dirección Tributaria.

G. Datos del sujeto pasivo que realizó los servicios aduaneros (terminal de puerto).

H. Desglose de las retenciones que realiza, en base a la factura de servicios portuarios.

I. Número de la liquidación de servicios que ofreció el puerto.

J. Firma del agente de retención (agente de aduana).

COMEREX S.A
AGENTES DE ADUANA

Agente de Retención. Resol. N° NAC-DNCRASC20-00000001

Dirección Matriz: Páez N22-53 y Ramírez Dávalos
Dirección Sucursal: García Moreno y Sucre

R.U.C. 1790182345001

COMPROBANTE DE RETENCIÓN
NO. 004- 003 - 123456789

AUT. SRI: 1234567890

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 01 - 08 - 2010

Sr(es): Civiles Enriquez Avilés Carrasco

R.U.C./C.I. 1790234567

FECHA EMISIÓN: 01 / Agosto / 2010

Tipo de comprobante de venta: **Factura**

No. de comprobante de venta: 001-001-123456789

Ejercicio fiscal	Base imponible para la retención	Impuesto	% de retención	Valor Retenido
2010	2000	Renta	8%	160
2010	240	IVA	100%	240
2010	2000	Débitos	2%	40

VÁLIDO PARA SU EMISIÓN HASTA 01 - 08 - 2011

Carlos Ángel Bolívar Mora / Imprenta Bolívar
RUC: 170876543001 / No. Autorización 1234

Original: Sujeto pasivo retenido
Copia: Agente de retención

Liquidación 6960002007000249515

DOCUMENTO PARA USO EDUCATIVO (SIN VALIDEZ COMERCIAL). **SRI**

Firma del agente de retención

NOTAS:
En caso de ser designado como Especial incluir: **CONTRIBUYENTE ESPECIAL No. Resolución: 1234**
En caso de estar obligado a llevar contabilidad incluir: **OBIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD**

Figura 17: Partes que componen un comprobante de retención emitido por un agente de aduana

Fuente: Datos de investigación

4.5.3 Fase de Control y monitoreo

Paso 1: Simulación de gastos o multas por incurrir en el caso de incumplir con las prórrogas establecidas

Cabe recalcar que las multas planteadas en la tabla abarcan las observaciones y deducciones porcentuales según la variabilidad de la base imponible declarada en la facturación que emite por servicios la administración portuaria, sin embargo, esto afecta

de forma monetaria al exportador o importador, el cual posea un historial de observaciones, lo que represente reiteradas infracciones, por lo cual la Administración Tributaria, emitiría una sanción de acuerdo a la naturaleza de los mismos, en su calidad de contribuyentes. (SRI, 2013, p. 12). Las cuales se clasifican en las siguientes escalas, solo como falta reglamentaria, tomando como referencia el resaltado del punto 3 de la Tabla 18.

De acuerdo al instructivo de aplicación de sanciones pecunarias a los contribuyentes, se tiene:

Tabla 29 *Cuantías de multas para contravenciones*

Tipo de contribuyente	Cuantía en dólares americanos (Tipo A)
Contribuyente especial	USD. 125,00
Sociedades con fines de lucro	USD 62,50
Persona natural obligada a llevar contabilidad	USD 46,25

Fuente: Instructivo de aplicación de sanciones pecunarias a contribuyentes (2013)

Tabla 30 *Cuantías de multas por faltas reglamentarias*

Tipo de contribuyente	Cuantía en dólares americanos (Tipo A)
Contribuyente especial	USD. 83,25
Sociedades con fines de lucro	USD 41,62
Persona natural obligada a llevar contabilidad	USD 35,81

Fuente: Instructivo de aplicación de sanciones pecunarias a contribuyentes (2013)

Paso 2: Comparación pre y post aplicación de la propuesta

Para evidenciar las garantías y ventajas de la propuesta, a continuación, se ejemplifica la reducción de gastos y eficacia en el uso del tiempo para concluir los contratos de los agentes de aduana como personas naturales, por los servicios ofrecidos a los importadores y exportadores, cuando se le da solución inmediata al problema de

errores en documentos tributarios. Como base se toman los valores declarados por uno de los agentes analizados financieramente:

Tabla 31 *Comparación de valores a pagar al SRI, pre y post aplicación de la propuesta*

Ventas	Sin propuesta	Con propuesta
Impuesto causado	37 581,00	37 581,00
Retención en la fuente	(2521,00)	(10 243,00)
Valor a pagar	35 060,00	27 338,00

Elaborado por: Domínguez, Emely (2021)

Tabla 32 *Reducción de tiempos de espera con la aplicación de la propuesta*

Comparación	Actual	Propuesta
Retraso estimado por cargas	8-12 días	2-4 días
Solicitud de espera por corrección	2 días	2 horas

Elaborado por: Domínguez, Emely (2021)

Como se evidencia en las tablas, la propuesta ayudará al agente de aduana a reflejar declaraciones reales en los formularios digitales DIMM, respecto a la cantidad y asignación exacta de actividades que declaren bajo el 2% de retención en la únete, por lo cual, disminuirán su impuesto causado a pagar, y al ser realizado a tiempo, evitarán multas cuantiosas por parte de la Administración Tributaria.

Ya en cuestión de tiempo, se agilizan los trámites de solicitud de prórroga por correcciones detectadas, lo cual antes estaría a cargo del propio agente de aduana, con la propuesta el trabajador interno del puerto, y experto en tributación, se encargará de este trabajo en cuestión de horas, y de esa manera dar apertura rápida a la carga detenida, evitando así retrasos para la entrega de las mismas. Todo esto por un valor de \$10 cada que se solicite este servicio, y en caso de atención personalizada un valor de \$25. Esto no es obligatorio, pero queda a potestad de cada agente de aduana, a quien se le explica brevemente los beneficios que le otorga este nueva Unidad Social de ayuda.

Paso 3: Administrar y/o autorizar firmas electrónicas.

El supervisor encargado, se dedica a verificar en el sistema Quipux, la validez de las firmas electrónicas, y el registro del TOKEN de los agentes de aduana, quienes deban responder ante la Administración tributaria, esto con el fin de que las cargas cumplan las reglas de pago de tributos en puerto, así como la legalización de actividades por honorarios que debe declarar el agente. Esta función, es alterna, es decir, la desempeñará el asistente de contabilidad con menos carga de trabajo, o rotar entre quienes conforman el departamento financiero.

Paso 4: Cálculo del grado de incidencia del cumplimiento tributario sobre el Impuesto a la Renta

El agente de aduana debe de realizar una medición semestral o anual de su cumplimiento con las obligaciones tributarias generadas por su operación de servicio; estos se concentrarán en el valor del tiempo invertido por gastos externos que se hayan originados por errores en los procesos de acreditación documental, y los gastos internos como la contratación de profesionales expertos en el ámbito de la contabilidad tributaria.

Es decir, que el grado de incidencia del cumplimiento tributario del agente de aduana, dependerá directamente de la cantidad monetaria a cancelar por Impuesto a la Renta, sobre el total de retenciones en la fuente por pagar. A continuación, se describe un ejemplo:

Un agente de aduana reporta \$2500 de Impuesto a la renta al final de su Estado de Resultados en el periodo 2020, y tiene desglosado en sus pasivos corrientes los siguientes rubros de Retenciones en la fuente por pagar, en el caso de servicios y en calidad de honorarios profesionales; por descripciones de servicios no relacionados directamente al trabajo de campo en terminales portuarias:

Tabla 33 *Ejemplo dad cálculo de obligaciones tributarias para incidencia de retenciones*

Retención en la fuente por pagar 2,75%	\$2200
Retención en la fuente por pagar 10%	\$1100
Total, pasivo corriente	\$3300

Elaborado por: Domínguez, Emely (2021)

$$\text{Incidencia de retenciones sobre IR: } \frac{2500}{3300} = 0,75$$

El índice que obtuvo el agente indica que su cumplimiento tributario es adecuado, ya que el 75% del valor generado de Impuesto a la Renta en el periodo 2020, cubre el 75% de sus retenciones generadas por la actividad de servicios de agentes de aduana, lo cual indica, que tiene suficientes ingresos para hacer frente a la deuda tributaria en el tiempo estipulado. Caso contrario fuera si el índice se encuentre por debajo de 0,5, lo que indica la insostenibilidad de su negocio, y al mantenerse en entre 0,5 y 0,75 se mantiene estable. Al llegar al 1o superior, quiere decir que sus recursos excedentes deben de invertirse por tener una perfecta correspondencia de obligaciones e ingresos.

4.6. Conclusiones de la propuesta

1. Se concluye que, al aplicar la propuesta de una división de orientación tributaria dentro del terminal portuario de Guayaquil, los agentes de aduana pueden llegar a disminuir sus obligaciones a pagar con el SRI, hasta en un 22% de la situación actual, por medio de una comparativa pre y post aplicación del programa tributario; lo cual les favorece en captar un mayor margen de utilidad al final de su ejercicio fiscal, así como incrementar el grado de incidencia de retenciones en la fuente sobre el impuesto a la Renta en un 75%, lo cual se considera aceptable.
2. Se concluye que, al rotar a los asistentes administrativos en nómina, se les brinda la oportunidad de diversificación de sus funciones, con un ingreso extra a su sueldo habitual, lo que a su vez favorece al terminal portuario, al no subcontratar empleados, sino que aprovecha el conocimiento de los asistentes administrativos, quienes de manera acertada sepan tratar los temas de inconvenientes tributarios de los agentes de aduana que soliciten una asesoría personalizada para finiquitar sus trámites pausados, debido a errores detectados en sus comprobantes, y en donde los auxiliares de esta nueva división se encarguen de agilizar el trámite de dos semanas, en solo dos horas.
3. Se concluye que, gracias a la capacitación enfocada al manejo de comprobantes y su correcto llenado, basado en la interpretación de situaciones que requieren ser retenidas de acuerdo al porcentaje que les corresponda; se reducirá la tasa de registro de errores reportados en los informes de gestión de operaciones, de parte

de los agentes de aduana, con la finalidad de que manejen comprobantes electrónicos y se ahorren el gasto de reimprimir o rediseñar sus documentos de soporte tributario, ayudándolos a evitar demoras en los documentos de respaldo que requieren para sustentar sus servicios ofrecidos en el puerto.

4. Se concluye que, cuando los agentes de aduana aprendan a identificar reglamentos y resoluciones tributarias dentro del programa de capacitación, podrán desagregar y analizar las acciones regulatorias mencionadas en los artículos, así como ser conocedores de sanciones y contravenciones de ley que impactan e influyen directamente en el desarrollo de sus actividades comerciales, les asegurará un control eficaz de sus registros de impuestos, y posteriormente presentar sus declaraciones correctas a tiempo ante el SRI, evitando un cese de actividades por irregularidades.
5. De acuerdo al objetivo general de la propuesta, se concluye que, el diseño de la división de orientación tributaria, se alinea a las necesidades de los agentes de aduana, por dar solución rápida a los errores que cometen por desconocimiento en las actualizaciones frecuentes que el SRI, realiza en sus resoluciones; por tal motivo, con el fin de asegurar la transparencia de los procesos, es viable priorizar de la firma electrónica en todo tramita de aduana, incluido los comprobantes y retenciones sustitutivas, pues al utilizar facturaciones electrónicas, se evita alteraciones que afecten la contabilidad, tanto para el terminal portuario, como para el control de servicios del agente de aduana, ya que , además de impulsar el uso de sistemas electrónicos respaldados por el SRI, esta función, permite editar los modelos de reimpresión, cuando existan resoluciones nuevas, sin tener que gastar nuevamente en la reimpresión de blocs físicos.

4.7. Recomendaciones para la propuesta

1. Se recomienda a la administración del puerto, hacer una difusión digital del nuevo servicio, con el fin de informar a los agentes de aduana que estén interesados en el nuevo servicio social de asesoría tributaria, y de esa manera asegurar una segunda fuente de ingreso, de la mano con los reportes o derivaciones que realice las Administración aduanera, cuyos fondos se puedan destinar a mejorar la fachada o mantenimiento de las oficinas, cumpliendo con la finalidad social para el cual fue creado.

2. Es viable monitorear cada 6 meses el estado de evolución de la propuesta con el fin de adaptar planes de acción, en el caso que se piense en ampliar la sección, con servicios alternos, como capacitaciones masivas, servicios de gestión de TOKEN electrónico, etc.
3. Es recomendable, disponer de un espacio libre e independiente para la atención de los agentes de aduana que requieran del servicio de capacitación, esto con el fin de regular el transito interno dentro de las instalaciones del puerto, además de que el cobro por este servicio no sea catalogado como un ingreso para la administración, sino como figura de acción social, cuyos montos recopilados sirvan para mejoras de infraestructuras de las oficinas.
4. Se recomienda contar con una planificación de asesorías de acuerdo a las necesidades posibles de cada agente de aduana, contemplando las diferentes soluciones, resaltando los beneficios de utilizar comprobantes electrónicos.

5. CONCLUSIONES

Los hallazgos obtenidos en el desarrollo del estudio facilitaron llegar a las presentes conclusiones:

- Se fundamentaron teóricamente las bases conceptuales de las retenciones tributaria, por medio de su definición establecida en la normativa del reglamento tributario, así también se conocieron las obligaciones y funciones de los agentes de aduana, según lo indica la Ley de Aduanas, y la sostenibilidad del negocio, que se vio reflejado en los registros financieros respaldados en ciertos casos por un control aceptable en el negocio de los agentes, definiendo así a un negocio como insostenible, por falta de liquidez y bajo porcentaje de incidencia de las retenciones en la fuente sobre el Impuesto a la Renta, cuando se evidencien ingresos deficientes en un año comercial.
- Se diagnosticó que la situación de los agentes de aduana durante el año 2020, en materia tributaria, estos agentes de aduana en calidad de empresas y personas naturales dedicadas a las operaciones de comercio exterior en los terminales portuarios, tuvieron inconvenientes en la generación de ingresos, debido a las demoras en los procesos de legalización de documentos, ya que cometieron errores al llenar comprobantes de venta y de retención, generando retrasos en la entrega de mercancías a clientes, los cuales a su vez no generaban el pago a los agentes a tiempo; esto llegó a alterar su liquidez hasta en 0,12 puntos de diferencia, en comparación con el año 2019; por lo cual la incidencia de retenciones en la fuente afectó en un 38% hasta el grado deficiente, atribuido a la falta de personal en experticia tributaria que cumpliera a tiempo con la presentación de declaraciones.
- Se concluye que, al aplicar la propuesta de asesoramiento tributario dentro del terminal portuario de Guayaquil, los agentes de aduana pueden llegar a disminuir sus obligaciones apagar con el SRI, hasta en un 22%, por medio de una comparativa pre y post aplicación del programa tributario; lo cual les favorece en captar un mayor margen de utilidad al final de su ejercicio fiscal, así como un grado de incidencia de retenciones en la fuente sobre el impuesto a la Renta en un 75%, lo cual se considera aceptable.
- Como conclusión general, el incumplimiento de las obligaciones tributarias a tiempo por parte de los agentes de aduana, si afectan directamente en el grado de incidencia que tienen las retenciones en la fuente, sobre el impuesto a la Renta,

debido a que, una multa o sanción por no responder económicamente con los impuestos fiscales, paraliza el desarrollo regular de actividades comerciales de los agentes, lo cual genera descontento en sus clientes, quienes a su vez no cancelan a tiempo por el servicio, y por ello los ingresos de los agentes se ven afectados hasta en un 75% proveniente de la utilidad operacional que generen, y que al no estar capacitados, condicionan de forma negativa la sostenibilidad de sus negocios.

- De acuerdo a las situaciones especificadas en la entrevista a los agentes de aduana, se concluye que los problemas que enfrentan con mayor frecuencia en el contexto tributario, es el desconocimiento que tienen referente a las fechas de pago de Impuesto a la Renta, de acuerdo al último dígito de su cedula de ciudadanía, debido a que actúan de manera independiente, sin ningún tipo de auxiliares tributarios, además de los errores que cometen al desconocer el llenado de valores facturados, pues no diferencian las bases imponibles de los subtotales derivados bajo el 0% y 12%, además de los descuentos, lo que conlleva a demoras de entrega de comprobantes en el puerto, debido a correcciones.
- En lo recopilado en la ficha de observación aplicada a los agentes de aduana, se concluye que, los problemas más frecuentes se deben a una gestión documental desorganizada, con cálculos mal aplicados en los casilleros de facturas y comprobantes de retención, además del desconocimiento en las actualizaciones que tienen las leyes tributarias, y de la disposición de una gaceta que informa sobre las reformas o resoluciones actualizadas que condicionan la estructura de estos documentos, además de la retención de ciertos servicios.

6. RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones detalladas, deben de incluirse en un plan correctivo, por los cual se recomienda:

- Para agilizar el control de comprobantes emitidos, es viable que los agentes de aduana descentralicen sus funciones con la ayuda de un auxiliar de aduanas, con experiencia en materia tributaria, esto posterior al control interno y a la comprobación del trabajo que ofrezca la Unidad Social de Asesoría del terminal portuario, como respaldo de este gasto externo en los archivos de contabilidad.
- Los agentes de aduana pueden prevenir los costos adicionales de reimpresión de facturas y retenciones, si revisan constantemente la gaceta tributaria de la página del SRI, o solicitar orientación a la división de Ayuda Social dentro del terminal portuario, con el fin de mantenerse al día en información emitida por el fisco.
- Para evitar multas los agentes de aduana deben ser disciplinados en el cumplimiento de plazos que otorgue la administración tributaria, o en su defecto, agilizar las solicitudes de espera, acogiéndose a lo estipulado en el contrato con sus clientes, caso contrario, tendrán dificultades en su trabajo dentro de los puertos.
- La disponibilidad de los servicios de la propuesta, deben ser mencionados o promocionados por el(a) encargado(a) de las Administración del puerto, demostrando la libre elección que puede hacer el agente de aduana para recurrir a esta ayuda, asumiendo un desembolso de \$10, siempre que se garantice la solución inmediata de sus errores.
- Las fases detalladas en la propuesta deben ser ejecutadas en un periodo de prueba piloto, con el fin de verificar en un tiempo determinado, la efectividad de la dinamización de operaciones dentro del puerto, en donde las cargas tengan un promedio de salida entre 2 a 5 días máximo, gracias al trabajo dual entre el Departamento financiero y el de la Unidad Social tributaria, como una subdivisión que se dedique a la rápida revisión de requerimientos puntuales para la aprobación de la liquidación de impuestos por los servicios ofertados de los agentes de aduana.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, P. (2020). *El Comercio*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/carga-portuaria-redujo-ecuador-pandemia.html>
- Arias, M., & Torres, M. (2015). *Repositorio de la Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9979/1/UPS-GT001102.pdf>
- Asamblea Nacional. (2015). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de <https://www.comisiontransito.gob.ec/wp-content/uploads/2015/07/ley-de-Regimen-Tributario.pdf>
- Barberán, N., Bastidas, T., Santillán, R., Manosalvas, C., & Peña, M. (2020). Factores que inciden en la intención del cumplimiento tributario de las microempresas. *Espacios*, 41(8), 19.
- Barros, B. (2013). ¿Por qué las personas pagan sus impuestos? Buenos Aires, Argentina.
- Bastidas, K. (2019). *Repositorio de la Universidad Católica de Guayaquil*. Obtenido de https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_efd4b89171a4081dfd4787d64d0fc6e7
- Bradley, D., & Parrish, B. (2005). What Tanzania's coffee farmers can teach the world: a performance-based look at the fair trade–free trade debate. *Sustainable Development*(3), 13.
- Burbano, K. (2010). *Elaboración de una guía didáctica contable*. Esmeraldas.
- Burga, M. (2015). *Cultura Tributaria y obligaciones tributarias*. Lima.
- CAMAE. (2019). *Cámara Marítima del Ecuador*. Obtenido de <http://www.camae.org/comercio-exterior/los-documentos-de-transporte-maritimo-usados-para-exportar-o-importar-carga/>
- CAMAE. (2021). *Cámara Marítima del Ecuador*. Obtenido de <http://www.camae.org/puertos/terminales-portuarios/>
- Casanova, K. (2016). *Repositorio de la Facultad de Economía de la Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14110/1/rpalma%20-%20tesis%20tributacion%20-%20final%20-%20Arreglo.pdf>
- CEPAL. (2019). *Repositorio de la Organización de las Naciones Unidas*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44674/221/S1900414_es.pdf
- Chaihuaque, B. (2019). Una mirada a las dimensiones de la Sostenibilidad Empresarial. *Notas Académicas*(43), 3-12.

- Collosa, A. (2020). *Centro Interamericano de Administraciones Tributarias*. Obtenido de <https://www.ciat.org/sistemas-tributarios-y-reformas-tributarias-algunas-ideas-del-tema-parte-1/>
- Cordero, N. (2020). *Revista Líderes*. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/agentes-aduana-funcion-vital-comercio.html>
- Cotacachi, M. (2018). *Repositorio del Instituto de Posgrado de la Universidad Técnica del Norte*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/9760/2/PG%20740%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Durand, D. (2018). *Repositorio de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4821/CUMPLIMIENTO_TRIBUTARIO_DURAND_VELASQUEZ_DAVID_ARNALDO.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- García, G. (2018). *Emprende Pyme*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-un-negocio-sostenible.html>
- Garzón, M., & Ibarra, A. (2014). Revisión Sobre la Sostenibilidad Empresarial. *Revista de estudios avanzados de Liderazgo*, 1(3), 58.
- Gil, A., & Barcellos, L. (2010). Los desafíos para la sostenibilidad empresarial en el siglo XXI. *Revista Gallega de Economía*, 20(2), 2.
- González, P. (2020). *Billin*. Obtenido de <https://www.billin.net/glosario/definicion-retencion/>
- Lema, P. (2020). *Repositorio de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3861/1/TM-ULVR-0211.pdf>
- Lemoine, F., Delgadi, Y., & Hernández, N. (2020). Análisis de la actividad comercial para la sostenibilidad en los negocios del Cantón Sucre. *Ciencias administrativas*(15), 105.
- Lexis Finder. (2018). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/CODIGO%20TRIBUTARIO.pdf>
- Líderes. (2020). Agentes de aduana, una función vital para el comercio. *Revista Líderes*.
- López, D. (2020). *Numdea*. Obtenido de <https://numdea.com/contribuyente.html>
- Menéndez, A. (2007). Concepto de infracciones tributarias. En *Derecho Financiero y Tributario* (19 ed., pág. 160). Lex Nova.

- Muñoz , S., & Jara , M. (2017). *Repositorio de la Universidad de Cuenca*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/28257/1/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n.pdf>
- Nelly, F. 1. (s.f.).
- ONU. (2019). *Noticias ONU*. Obtenido de <https://news.un.org/es/story/2019/03/1453471>
- Orellana, P. (2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/sostenibilidad-empresarial.html>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Scientific Electronic Library Online*, 35(1), 230. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Peralta, A. (2013). *Repositorio de la Universidad del Azuay*. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/475/1/09399.pdf>
- Ponce, A. (2016). *Repositorio de la Universidad de Guayaquil*. Obtenido de https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_b7bb2555769af35b975c005669053a66
- Reyes, T., & Vassolo, R. (2018). *La Clase Ejecutiva*. Obtenido de <https://www.claseejecutiva.com.ec/blog/articulos/como-hacer-un-analisis-horizontal-de-los-estados-financieros/>
- Rizo, J. (2015). *Repositorio Institucional UNAN-Managua*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/12168/1/100795.pdf>
- Romero , V. (2018). *Ruiz Healy Times*. Obtenido de <https://ruizhealytimes.com/vr/por-que-es-importante-la-sostenibilidad-empresarial/>
- SENAE. (2013). Obtenido de https://www.aduana.gob.ec/files/pro/leg/tra/a2_ene_2015_Reglamento_Facilitacion_Aduanera.pdf
- SENAE. (2017). *Servicio Nacional de Aduana*. Obtenido de <https://www.aduana.gob.ec/para-importar/>
- SENAE. (2019). *Servicio Nacional de Aduana*. Obtenido de <https://www.aduana.gob.ec/codigo-organico-copci/>
- SENAE. (2020). *Servicio Nacional de Aduana del Ecuador*. Obtenido de <https://www.aduana.gob.ec/boletines/senae-al-dia/>
- SENAE. (2021). *Servicio Nacional de Aduanas*. Obtenido de <https://www.aduana.gob.ec/wp-content/uploads/2021/03/LISTADOS-DE-AGENTES-DE-ADUANA-AUTORIZADOS.pdf>

- Sepúlveda , C., & Reina, W. (2016). Sostenibilidad de los emprendimientos. Un análisis de los factores determinantes. *Revista Venezolana de Gerencia*, 21(73), 33-49.
- Serrano, J. (2013). *Campus Virtual del Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de https://www.sri.gob.ec/o/sri-portlet-biblioteca-alfresco-internet/descargar/81aec5e3-dc0f-4c2b-9ea1-897350e892be/f6_3.pdf.
- SRI. (2008). Obtenido de <http://www.impuestospy.com/Guia%20Tributaria/reg.unico.contribuyente.pdf>
- SRI. (2013). *Dirección Nacional de Gestión Tributaria*. Obtenido de <http://www.ate.ec/docs/Instructivo%20de%20multas%20pecuniarias.pdf>
- SRI. (2014). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/de/BibliotecaPortlet/descargar/a61140b6-ada9-4cc4-9d08-de6b0148f3b7/LEY+PARA+LA+REFORMA+DE+LAS+FINANZAS+P%EF%BF%BDBLICAS.pdf>
- SRI. (2015). *Portal web del Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/o/sri-portlet-biblioteca-alfresco-internet/descargar/76e5d9a6-8cd3-428d-9dc2-1db154ccc239/ANEXO%20TAXATIVO%20DE%20LAS%20INFRACCIONES%20Y%20SU%20CATEGORIZACION.pdf>.
- SRI. (2016). *Dirección Nacional Jurídica de la Normativa Tributaria*. Obtenido de <https://www.gob.ec/regulaciones/ley-registro-unico-contribuyentes-ruc>
- SRI. (2017). *Portal web del Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de <https://www.gob.ec/regulaciones/reglamento-comprobantes-venta-retencion-complementarios>
- SRI. (2018). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de https://www.sri.gob.ec/o/sri-portlet-biblioteca-alfresco-internet/descargar/4a9665ff-5790-4046-b4de-77a636a18173/Resoluci%C3%B3n_NAC-DGERCGC15-00003218_Normas_ICT.pdf.
- SRI. (2019). Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas. Guayaquil.
- SRI. (2019). *Portal web del Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de https://www.ces.gob.ec/lotaip/Anexos%20Generales/a2/Reformas_febrero_2020/LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO.pdf
- SRI. (2019). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/ley-organica-de-simplificacion-y-progresividad-tributaria>

- SRI. (2020). *CITE*. Obtenido de <https://newsite.cite.com.ec/resolucion-nac-dgercgc20-00000082/>
- SRI. (2020). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/detalle-noticias?idnoticia=769&marquesina=1>
- SRI. (2020). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de [https://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/6990a5ae-7f05-4065-9929-a62de63406c7/Reglamento+de+Comprobantes+de+Venta+\(1\).pdf](https://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/6990a5ae-7f05-4065-9929-a62de63406c7/Reglamento+de+Comprobantes+de+Venta+(1).pdf).
- SRI. (2020). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de <https://taxstrategy.com.ec/wp-content/uploads/2020/09/Resolucion-Nro.-NAC-DNCRASC20-00000001.pdf>
- SRI. (2020). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/catastros>
- SRI. (2021). *Boletín Jurídico*. Obtenido de <http://boletin.novedadesjuridicas.com.ec/nc4/>
- SRI. (2021). *Consejo de Educación Superior*. Obtenido de <http://www.eeq.com.ec:8080/documents/10180/36483268/REGLAMENTO+PARA+APLICACION+LEY+DE+R%C3%99GIMEN+TRIBUTARIO+INTERNO/d188ed06-80b0-4853-9ffb-f9e51c70b9a1>
- SRI. (2021). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/de/retenciones-en-la-fuente>
- Superintendencia de Compañías. (2011). *Supercías*. Obtenido de https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/ss/20111028102451.pdf
- Torres, C. L. (2016). Cuenca.
- Zevallos, J. (2019). *Repositorio de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán*. Obtenido de https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_4b04cfc35dcec9f3e810dcb711ec8fae

ANEXOS

Anexo 1: Cuadro General de Resultados

Aplicación de Ficha de Observación a Agentes de aduana

Variable: Gestión aduanera para la sostenibilidad del negocio

Totalmente observable (5), Bastante observable (4), Parcialmente observable (3), Poco observable (2), Nada observable (1)

Instrumento 1: FICHA DE OBSERVACIÓN

Lugar de observación: Terminal Portuario

Investigadora: Ing. Emely Domínguez

I. Información General

Personería: Natural () Jurídica (X)

Dimensión/Indicadores	EMPRESA 1					EMPRESA 2					EMPRESA 3				
	Escala de valoración					Escala de valoración					Escala de valoración				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Cumplimiento tributario															
-Costos internos															
-Valor de tiempo en tramitaciones.															
-Costos administrativos															
-Costos externos															
1. El / la agente estima costos previos a la ejecución de su trabajo (transporte, suministros, archivo, entrenamiento tributario, internet, telefonía).				X				X						X	
2. El / la agente informa al importador o exportador el tiempo estimado de la salida o entrada de las cargas en el terminal portuario.				X					X					X	

3. El / la agente emite con antelación al contrato de servicios, la proforma con especificación de costos generados por su trabajo, al importador o exportador.			X					X						X	
4. El / la agente estima económicamente las actividades alternas relacionadas al control del cumplimiento tributario.		X					X						X		
5. El / la agente contrata profesionales en contabilidad y tributación como prestadores de servicio externo, para la declaración correcta de la actividad comercial generada.		X					X						X		
Gestión documental															
-Organización de trámites procesales															
-Verificación de documentación de soporte y acompañamiento															
-Actualización en el formato y encabezado de documentos tributarios															
6. El / la agente tiene conocimiento de los requisitos documentales y anexos necesarios para legalizar tributariamente la carga importada o exportada.			X					X					X		
7. El / la agente verifica que la DAI/ DAE especifique los documentos de compra-venta y de tributación que validan la carga. (factura, contrato de compra-venta, retenciones)				X				X					X		
8. El / la agente está informado sobre la impresión de encabezados en las retenciones tributarias, como “Agente de Retención”, según lo indica la Resolución No. NAC-DNCRASC20-00000001		X					X						X		
9. El / la agente posee conocimientos tributarios, para llenar correctamente los valores declarados de la operación comercial, en los comprobantes de retención.			X				X						X		
10. El / la agente comprende el lenguaje y terminologías tributarias, así como el alcance de sanciones por incumplimiento tributario en la omisión de anexos.		X					X						X		
Responsabilidad social															

-Solución de problemas a clientes.																		
-Seguimiento y control de requerimientos																		
-Asesoría en responsabilidad tributaria al cliente.																		
11. El / la agente reimprime comprobantes tributarios que no estén acorde a los requerimientos de la autoridad fiscal, cuando represente un problema documental.			X					X							X			
12. El / la agente asume responsabilidad total en el caso de infringir en una falta reglamentaria.		X							X							X		
13. El / la agente se mantiene en constante comunicación con el terminal portuario para gestionar la salida o entrada de una carga detenida por errores documentales.					X					X						X		
14. El / la agente tiene retroalimentación con importador o exportador respecto al alcance de sus responsabilidades como agente de retención.		X								X						X		
15. El / la agente cuenta con un plan de contingencia en donde contemple la contratación de profesionales jurídicos, en caso de problemas tributarios legales.		X						X								X		
Calidad del servicio																		
-Gestión del tiempo en la desaduanización de cargas.																		
-Asignación de agente responsable																		
-Responsabilidad Ambiental																		
16. El / la agente cuando comete un error procesal, le da solución inmediata en un plazo no mayor a cinco días.			X						X							X		
17. El / la agente asume la función de agente responsable cuando el cliente lo solicite, al ser independiente y no contar con un representante legal.		X							X							X		
18. El / la agente cuenta con un auxiliar de aduana con conocimiento en trámites de declaración tributaria.		X					X									X		

19. El / la agente procura que sus comprobantes sean electrónicos, al reducir el uso de documentos físicos, siendo solidario con el medio ambiente.				x			x						x		
20. El / la agente revisa que las cantidades monetarias de las facturas que estiman a la carga, coincidan en las retenciones para su correcta desaduanización.				x				x						x	
Total	0	18	15	24	0	4	14	24	4	0	0	8	36	16	0
Nivel obtenido:	57 (Bueno)						46 (Deficiente)				60 (Bueno)				

Anexo 2: Matriz de Base de Datos estadística

Nada observable	Poco observable	Parcialmente observable	Bastante observable	Totalmente observable
1	2	3	4	5

	Indicadores de observación	Agentes de aduana observados		
		Empresa 1	Empresa 2	Empresa 3
Cumplimiento tributario	Ítem 1	4	3	4
	Ítem 2	4	4	4
	Ítem 3	3	3	4
	Ítem 4	2	2	3
	Ítem 5	2	2	3
	Total Dimensión	15	14	18
Gestión documental	Ítem 6	3	3	3
	Ítem 7	4	3	3
	Ítem 8	2	1	2
	Ítem 9	3	1	2
	Ítem 10	2	1	2
	Total Dimensión	14	9	12
Responsabilidad social	Ítem 11	3	2	2
	Ítem 12	2	3	3
	Ítem 13	4	3	3
	Ítem 14	2	3	3
	Ítem 15	2	2	3
	Total Dimensión	13	13	14
Calidad de servicio	Ítem 16	3	2	3
	Ítem 17	2	2	3
	Ítem 18	2	1	3
	Ítem 19	4	2	3
	Ítem 20	4	3	4
	Total Dimensión	15	10	16
Total General		57	46	60
Nivel Total		Bueno	Deficiente	Bueno

NIVELES DE MEDICIÓN GENERAL	
INTERVALOS	NIVEL
20 - 46	Deficiente
47 - 73	Bueno
74 - 100	Excelente

Rango 80
Máximo 100 cantidad de niveles
Mínimo 20

NIVELES DE MEDICIÓN POR DIMENSIÓN	
INTERVALOS	NIVEL
5 - 11	Deficiente
12 - 18	Bueno
19 - 25	Excelente

Rango 20
Máximo 25 cantidad de niveles
Mínimo 5

Anexo 3: Entrevistas

Entrevistado 1: Rommel Elías Ruíz Román

Cargo: Agente de aduana

Título profesional: Magister en Administración de Empresas

Preguntas:

1. ¿Cuál es su tiempo de experiencia en calidad de Agente de aduana?
Llevamos ejerciendo la actividad desde el año 2007, en la actualidad tenemos 14 años de experiencia.
2. ¿Cuáles son las funciones que desempeña un agente de aduana en la legalización de una carga para la salida o entrada en el terminal portuario?
Asesoría previa, técnica y operativa en el proceso de documentación de aduana. Importamos y exportamos su mercancía a nivel global de una Forma Segura.
3. ¿Ha cometido alguna vez un error documental por desconocimiento de materia tributaria, como el cálculo incorrecto de retenciones aduaneras?
Sí, generalmente esto sucede en los cambios imprevistos que emite el SRI en la normativa tributaria para aplicación de comprobantes de retención.
4. ¿La sostenibilidad de su negocio ha sido afectada en la reducción de la cartera de clientes, por errores de naturaleza tributaria?
En varias ocasiones nos ha tocado asumir valores de retenciones con el fin de agilizar los procesos de entradas y salidas del terminal portuario para evitar inconvenientes con nuestros clientes.
5. ¿Qué estrategias de servicio al importador o exportador ha aplicado cuando las cargas no han entrado o salido a tiempo del terminal portuario?
Ofrecer descuentos en días de almacenamiento ajustando al presupuesto ofrecido inicialmente al cliente.
6. ¿Cuenta con apoyo de terceros que sean expertos en contabilidad y cultura tributaria, para la correcta emisión de declaraciones aduaneras al SRI?
Contamos con encargados contables quienes manejan en tema de emisión de comprobantes de retenciones y pagos de tributos ante el SRI.
7. ¿Tiene a su cargo, auxiliares de aduana? y ¿qué funciones alternas les delega, con el fin de reducir su carga de trabajo?
Sí, los auxiliares son los encargados de realizar nuestros trámites en el sitio, son los que asisten a las terminales portuarias a gestionar las actividades aduaneras garantizando que el embarque y desembarque se de en las mejores condiciones tanto para nosotros como agentes de aduana como para nuestros clientes.
8. ¿Conoce las sanciones que implica una falta reglamentaria en actividades aduaneras, así como los causales para la suspensión de su actividad de agente?
Sí, Adicional a ello SENA emite resoluciones y nos mantiene informados de actualizaciones referentes a faltas reglamentarias e infracciones en nuestra actividad de comercio exterior.
9. ¿Cree que es indispensable contar una guía de educación tributaria, que le ayude a reducir costos de consulta profesional a terceros?
Considero que contar con una guía que este constantemente actualizada con los cambios, sea accesible, en un lenguaje claro de las reformas que realiza el SRI sería de mucha ayuda como complemento para el trabajo que realiza nuestro equipo tanto administrativo como operativo.
10. ¿Qué acciones inmediatas ha tomado en la solución de problemas de desaduanización y en qué lapso de tiempo los concluye?

Existe una trazabilidad formal que manejamos todos los agentes de aduana en la desaduanización de cargas, pero nos enfocamos en reducir tiempos y evitar gastos adicionales como almacenajes, transportes desde y en las terminales portuarias.

11. ¿Cuáles son a detalle, las causas por las que usted se atrasa regularmente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias?

Las fechas y plazos de entrega para la entrega de retenciones en el terminal portuario, son periodos cortos.

12. ¿Cuáles son los errores frecuentes que comete en la presentación de los documentos tributarios ante la autoridad del puerto?

Cuando los comprobantes no tienen la leyenda de agente de retención, son devueltos y la reimpresión causa demoras en el proceso de legalización.

13. ¿Cuánto tiempo ha estado sin operar debido a la no presentación de comprobante de retención dentro de un terminal portuario?

Una vez estuve sin acceder a realizar mis actividades de comercio exterior por 15 días, hasta que pude presentar mi retención física de manera correcta en el terminal portuario.

14. ¿Cuántas veces ha perdido clientes o incurrido en costos adicionales por incumplimiento tributario?

He perdido dos clientes en menos de un año, ya que ellos tuvieron retraso en su ingreso al terminal portuario y su carga no pudo viajar a su destino a tiempo.

15. ¿Se ha visto afectada su reputación por el incumplimiento tributario?

Si, efectivamente la reputación como agente tambalea al primer inconveniente con nuestro cliente, ya que es una pérdida doble, del cliente actual y de potenciales clientes.

Entrevistado 2: Anónimo

Cargo: Agente de aduana

Título profesional: Magister en Administración de Empresas

Preguntas:

1. ¿Cuál es su tiempo experticia en calidad de Agente de aduana?
21 años de experiencia en actividad de agente de aduana.
2. ¿Cuáles son las funciones que desempeña un agente de aduana en la legalización de una carga para la salida o entrada en el terminal portuario?
Asesoría, emisión y tramitación de documentos de transporte y conocimiento de embarque.

3. ¿Ha cometido alguna vez un error documental por desconocimiento de materia tributaria, como el cálculo incorrecto de retenciones aduaneras?

Si, en algunas ocasiones hemos tenido documentos rechazados por cálculos de porcentajes, tachones e inclusive nos ha tocado implementar facturación electrónica mediante un sistema contable que nos facilite la emisión de los mismos.

4. ¿La sostenibilidad de su negocio ha sido afectada en la reducción de la cartera de clientes, por errores de naturaleza tributaria?

Hemos tenido inconvenientes con clientes que han sido notificados por las terminales portuarias por deudas correspondientes a presentación de comprobantes de retención, y si nos hemos visto afectado en el cobro de nuestros servicios con los clientes.

5. ¿Qué estrategias de servicio al importador o exportador ha aplicado cuando las cargas no han entrado o salido a tiempo del terminal portuario?

Asumir costos adicionales para que el valor pactado con nuestro cliente no se vea afectado.

6. ¿Cuenta con apoyo de terceros que sean expertos en contabilidad y cultura tributaria, para la correcta emisión de declaraciones aduaneras al SRI?

Contamos con un contador que es quien maneja los temas contables y tributarios, que nos da capacitaciones y nos ayuda actualizando los porcentajes a aplicar en retenciones.

7. ¿Tiene a su cargo, auxiliares de aduana? y ¿qué funciones alternas les delega, con el fin de reducir su carga de trabajo?

Si, los auxiliares de aduana son los encargados de la custodia y digitalización de documentos en sitio con el fin de asegurar el efectivo cumplimiento de las actividades de aduana.

8. ¿Conoce las sanciones que implica una falta reglamentaria en actividades aduaneras, así como los causales para la suspensión de su actividad de agente?

Si, SENAE cuenta con resoluciones vigentes en su página que indica sanciones a las que los agentes afianzados de aduana nos vamos acoger en caso de incumplimiento.

9. ¿Cree que es indispensable contar una guía de educación tributaria, que le ayude a reducir costos de consulta profesional a terceros?

Si, considero que sería de mucha ayuda ya que el SRI muchas veces realiza cambios de acto inmediato que son difíciles de comprender y aplicar.

Últimamente realizo cambios de castros y porcentajes que afecto directamente a mi forma de trabajar y nos ha causado inconvenientes en la elaboración y presentación de comprobantes de retenciones.

10. ¿Qué acciones inmediatas ha tomado en la solución de problemas de desaduanización y en qué lapso de tiempo los concluye?

Tratamos de dar la mejor imagen a nuestros clientes, llevando a cabo la desaduanización en un promedio de 5 días a costa de cualquier eventualidad, así sea que nos toque asumir valores por incumplimiento o presentación tardía de comprobantes de retención.

11. ¿Cuáles son a detalle, las causas por las que usted se atrasa regularmente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias?

La reimpresión de comprobantes de retención causa retrasos en a la entrega de documentos a la administración del terminal.

12. ¿Cuáles son los errores frecuentes que comete en la presentación de los documentos tributarios ante la autoridad del puerto?

El desconocimiento de los porcentajes para aplicación de retención sobre la base imponible, causa un mal cálculo registrado.

13. ¿Cuánto tiempo ha estado sin operar debido a la no presentación de comprobante de retención dentro de un terminal portuario?

He estado sin operar hasta 30 días debido al bloqueo de la autorización de entrada y salida vehicular del terminal portuario hasta que pude regularizar mi deuda.

14. ¿Cuántas veces ha perdido clientes o incurrido en costos adicionales por incumplimiento tributario?

No he perdido clientes, pero si me ha tocado asumir costos adicionales sean por días de almacenamiento, conexión y desconexión, entre otros rubros que el terminal portuario nos ha impuesto debido al retraso en mi entrega de retenciones.

15. ¿Se ha visto afectada su reputación por el incumplimiento tributario?

Si, los clientes siempre solicitan referencias de nuestros trabajos de comercio exterior y si uno queda mal con un cliente, es pérdida doble.

Entrevistado 3: Anónimo

Cargo: Agente de aduana

Título profesional: Magister en Administración de Empresas

Preguntas:

1. ¿Cuál es su tiempo experticia en calidad de Agente de aduana?

19 años de experiencia en actividad de agente de aduana.

2. ¿Cuáles son las funciones que desempeña un agente de aduana en la legalización de una carga para la salida o entrada en el terminal portuario?

Asesoría, gestión y trámites procesales de documentos de transportación y manifiesto de embarque.

3. ¿Ha cometido alguna vez un error documental por desconocimiento de materia tributaria, como el cálculo incorrecto de retenciones aduaneras?

Si, pero en ocasiones puntuales cuando se trata de impresiones erróneas en los comprobantes de retención.

4. ¿La sostenibilidad de su negocio ha sido afectada en la reducción de la cartera de clientes, por errores de naturaleza tributaria?

Se ha tenido atraso en los servicios a clientes, quienes se han visto afectados en no tener su carga a tiempo y por ende a nosotros nos ha representado el no cobrar por nuestros servicios debido a estos errores por desconocimiento de resoluciones tributarias.

5. ¿Qué estrategias de servicio al importador o exportador ha aplicado cuando las cargas no han Entrado o salido a tiempo del terminal portuario?

Se asegura como garantía correr con los gastos externos que se generen de manera adicional al valor acordado para no afectar nuestra credibilidad ante el cliente.

6. ¿Cuenta con apoyo de terceros que sean expertos en contabilidad y cultura tributaria, para la correcta emisión de declaraciones aduaneras al SRI?

Se tiene a un contador externo quien se encarga de supervisar los temas contables y tributarios, capacita a los auxiliares y ayuda en mantener actualizados los conocimientos sobre porcentajes aplicables en retenciones.

7. ¿Tiene a su cargo, auxiliares de aduana? y ¿qué funciones alternas les delega, con el fin de reducir su carga de trabajo?

Se cuenta con auxiliares de aduana, quienes se encargan liquidar e ingresar los documentos de aduana en el sistema de control interno, para acelerar los trámites de desembarque.

8. ¿Conoce las sanciones que implica una falta reglamentaria en actividades aduaneras, así como los causales para la suspensión de su actividad de agente?

Si, conocemos de resoluciones que emite la SENAE en el tratamiento de bienes comercializados en puerto, sin embargo, en materia de retenciones se nos complica estar actualizados, debido a la variabilidad de los porcentajes que avala la ley Humanitaria, desde la pandemia; por ello hemos tenido retrasos en culminar nuestro trabajo con ciertos clientes.

9. ¿Cree que es indispensable contar una guía de educación tributaria, que le ayude a reducir costos de consulta profesional a terceros?

Si, considero que sería indispensable, pues el SRI presenta cambios inmediatos de los actos tributarios que muchas veces son difíciles de interpretar y aplicar objetivamente, como es el caso de los catastros de agentes de retención.

10. ¿Qué acciones inmediatas ha tomado en la solución de problemas de desaduanización y en qué lapso de tiempo los concluye?

Se busca fidelizar a los clientes con una buena imagen de profesionalismo, llevando a cabo la desaduanización en un lapso de 5 días a 8 días consideran posibles cuellos de botella que se presenten de forma inesperada, donde la solución es asumir una garantía por incumplimiento hacia el cliente, a causa de una demora en la presentación de comprobantes de retención, hacia el puerto.

11. ¿Cuáles son a detalle, las causas por las que usted se atrasa regularmente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias?

No diferenciar entre la base imponible de los servicios adicionales que ofrecen los agentes de aduana, frente a los honorarios profesionales

12. ¿Cuáles son los errores frecuentes que comete en la presentación de los documentos tributarios ante la autoridad del puerto?

Por desconocer el desglose de unidades monetarias, según el servicio registrado, sea este o no objeto de IVA, por lo que se ubica en un subtotal erróneo.

13. ¿Cuánto tiempo ha estado sin operar debido a la no presentación de comprobante de retención dentro de un terminal portuario?

En una ocasión estuve 90 días sin operar dentro de un terminal portuario, ya que me solicitaron corregir una retención electrónica por no contar con la leyenda de agente de retención que era un requisito obligatorio y hasta que puede conseguir quien me ayude modificando en mi sistema contable ese requisito tome casi 3 meses en regularizar mi deuda con el terminal portuario.

14. ¿Cuántas veces ha perdido clientes o incurrido en costos adicionales por incumplimiento tributario?

He perdido aproximadamente 3 clientes, ya que los exportadores e importadores son muy exigentes en tiempos y no asumen costos que no fueron proyectados desde la propuesta inicial de mi trabajo, así mismo me ha tocado pagar valores que no contemple al iniciar mi trabajo, todo esto se pudo haber evitado si hubiese entendido como realizar retenciones de manera correcta y bajo lo que manda la ley.

15. ¿Se ha visto afectada su reputación por el incumplimiento tributario?

Si hemos perdido clientes que no han vuelto a trabajar con nosotros ni con nuestros proveedores referidos.

Entrevistado 4: Anónimo

Cargo: Contador

Título profesional: Magister en Contabilidad y Auditoría

Preguntas:

1. ¿Cuál es su tiempo experticia en calidad de profesional en Contabilidad?

Cuento con una trayectoria de 17 años en la rama profesional en el cual durante toda esta amplia experiencia la mejor ganancia que he obtenido es la preparación continua. Alineándome a todos los campos diversos de la contabilidad y tributación.

2. ¿Cuáles son las funciones que desempeña como contadora, en un negocio de operaciones de comercio exterior?

Realizar y garantizar el registro de ingresos y gastos debidamente documentados y con su respectivo soporte. Administrar los recursos financieros, preparar presupuestos y presentación de informes financieros a través de la revisión de los libros contables.

3. ¿Qué documentos financieros elabora, en sustento de la actividad de servicio del agente de aduana?

Al final de cada ejercicio contable se hace un compendio del Balance General, Estado de Resultados, Variaciones patrimoniales, Estado de Flujo de caja, además de los ajustes contables tributarios, para observar los cambios mensuales o trimestrales, en cómo va el giro del negocio.

4. ¿Maneja el control de movimientos bancarios relacionadas a las cargas en puerto, o referente a la cancelación de honorarios del agente de aduana?

Por supuesto, elaboramos conciliaciones bancarias a través de los depósitos, transferencias que a su vez se encuentran soportados a través de un código referencial que enlace la cancelación de los honorarios prestados con el documento interno.

5. ¿Está en conocimiento constante sobre las variantes y resoluciones en la impresión de comprobantes tributarios?

Es de necesidad relevante estar capacitado y preparado para todas las modalidades de actualización que nos exige el ente regulador para evitar cualquier tipo de anomalía, o multa tributaria que generen costos innecesarios.

6. ¿Realiza una estimación de las variaciones de ingresos y gastos mensuales, con el fin de informar al agente de aduana sobre la sostenibilidad de su negocio?

Es de vital importancia realizar estas estimaciones mensuales, debido a que a estos resultados se toman una serie de acciones meditadas y planificadas a fin de mantener un equilibrio económico, social y ambiental y más relevante en estos tiempos de pandemia en el que estamos atravesando toda la humanidad.

7. ¿Maneja la legalización de soportes tributarios, como facturas que evidencien gastos adicionales en la ejecución del trabajo del agente de aduana?

Como Contadora es pertinente confirmar la legalización de estos documentos tributarios para sustentar los gastos que se puedan incurrir y no ejecuten como tal un documento tributario, pero que a través de recibos de cobro emitidos por el agente se conviertan en un gasto legal por cualquier trámite adicional que se realice.

8. ¿Tiene conocimiento en materia aduanera, para reconocer terminologías o figuras de comercialización expuestas en contratos de compra-venta?

Para realizar una gestión excelente en este campo de negocio es primordial tener conocimiento sobre todas las terminologías que puedan manejarse en el campo aduanero para desarrollar de manera idónea toda la contabilidad y obtener resultados óptimos.

9. ¿Cuenta con el apoyo regular de un experto tributario, que la guíe en la selección de retenciones, según el concepto?

Si, contamos con el apoyo de un experto tributario que nos guía en la ejecución de modalidades actuales basados en temas de cambios de porcentaje de retenciones, actualizaciones diversas alineados a nuestro giro del negocio y de manera general.

10. ¿Maneja un sistema de auditoría semestral, con el fin de reducir los errores en la legalización interna de documentos contables para la sostenibilidad del negocio del agente?

Si, realizamos auditorias semestrales para garantizar que todos los documentos aduaneros y fiscales se encuentren debidamente soportados de todos los trámites ejecutados y que consten en las declaraciones mensuales y documentados física y digital en una nube que manejamos para este control.

Entrevistado 4: Anónimo

Cargo: Experta en tributación

Título profesional: Magister en Tributación y Finanzas

Preguntas:

1. ¿Cuál es su tiempo experticia en calidad de profesional en Tributación?

20 años

2. ¿Mantiene sus servicios bajo relación de dependencia con el agente de aduana, o bajo figura de prestadora externa?

Relación de dependencia.

3. ¿Cuáles son las funciones que desempeña como prestadora de servicios en declaración de tributos relacionados a la actividad aduanera?

Revisión mensual de declaraciones de IVA y retenciones en la fuente, declaración de impuesto a la renta.

4. ¿Qué comprobantes y anexos son necesarios para sustentar una declaración tributaria?

Los comprobantes que soportan las declaraciones tributarias son los comprobantes de venta (facturas, comprobantes de retenciones, declaraciones aduaneras). Los que sirven de soporte para elaborar reportes de ventas y compras, para determinar el crédito tributario mensual. Anexo de retenciones efectuadas, para evidenciar los porcentajes de retención, fecha de elaboración y entrega.

5. ¿Conoce las sanciones que implica el atraso o incumplimiento de la presentación de retenciones tributarias sobre cargas en terminales portuarios o ante la autoridad fiscal?

Una retención mal aplicada o efectuada ocasiona un gasto no deducible por ende un valor mayor en impuesto a la renta. Si se declara fuera de los plazos se incurre en pago de interés por mora y multa.

6. ¿Está en conocimiento constante sobre las variantes y resoluciones en la impresión de comprobantes tributarios?

Si, en la actualidad la administración tributaria ha realizado actualizaciones a la base a los tipos de contribuyentes.

7. En el caso de cometer errores en la presentación de comprobantes tributarios; ¿qué lapso dispone para corregir y volver a presentar la documentación en Puerto?

Los comprobantes (retenciones) deben presentarse dentro de los 5 días hábiles de haberse emitido la factura. Las facturas se deben presentar previa la cancelación.

8. ¿Qué estrategias propone al agente de aduana, para dar solución inmediata a un error documental en la presentación comprobantes de retenciones?

Elabora un procedimiento de la documentación a necesitar, pedir proformas.

9. ¿Maneja el sistema de emisión de comprobantes electrónicos a nombre del agente de aduana? ¿Si, o no? ¿Y por qué?

Si, para cumplir con los requerimientos de la administración tributaria y pegarnos a los lineamientos. Adicionalmente de esta manera nos aseguramos de que la información sea válida y tratamos de reducir el margen de errores.

10. ¿Percibe que la sostenibilidad del negocio de un agente de aduana se ve afectada principalmente por errores constantes en la emisión de retenciones sobre la totalidad de las cargas?

De no estar organizados y llevar un control de la facturación ligada con cuentas por cobrar si se vería. Existen navieras que hacen mucho hincapié en el tema de las retenciones ya que son anticipos de impuestos a la renta lo que afecta directamente con la liquidez.