

UNIVERSIDAD METROPOLITANA



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA MENCIÓN GESTIÓN
TRIBUTARIA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA MENCIÓN GESTIÓN
TRIBUTARIA**

TÍTULO:

**ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL DEL CANTÓN MILAGRO PARA
CONSOLIDAR LA CULTURA TRIBUTARIA Y LA CULTURA FISCAL INCLUSIVA,
EN EL MARCO DE UNA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE EXCELENCIA**

AUTORES:

**MERY JOCELYNNE GARCÍA GARCÍA
LUIS MIGUEL REGALADO MOROCHZ**

ASESOR:

PABLO SOLÓRZANO POLO, Mgs.

GUAYAQUIL – 2025

CERTIFICADO DEL ASESOR



Guayaquil, 28 de mayo 2025

Lic. PABLO HERNÁN SOLÓRZANO POLO MSc., en calidad de TUTOR de la tesis de grado.

CERTIFICO

Que la tesis de grado del programa de estudios MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA MENCIÓN GESTIÓN TRIBUTARIA para optar por el grado de MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA MENCIÓN GESTIÓN TRIBUTARIA cuyo título es "ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL DEL CANTÓN MILAGRO PARA CONSOLIDAR LA CULTURA TRIBUTARIA Y LA CULTURA FISCAL INCLUSIVA, EN EL MARCO DE UNA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE EXCELENCIA", elaborado por la Srta. MERY JOCELYNNE GARCIA GARCÍA CI 0930760327 y el Sr. LUIS MIGUEL REGALADO MOROCHZ CI 0930049218, está en condiciones de ser entregado para que siga lo dispuesto por la Universidad Metropolitana correspondiente a la sustentación y defensa de la misma.



PABLO HERNÁN SOLÓRZANO POLO, MGS.
Tutor de la tesis de grado

umet.edu.ec      

Matríz Guayaquil: Campus FCEE, Cdla. La Garzota Iera etapa Mz. 23. Teléfonos: (04) 6036282 / (04) 6026609 / 09894172578.
Campus principal Quito: Campus Coruña, La Coruña N26-95 y San Ignacio. Teléfonos: (04) 6026608 – (04) 6026609
Sede Machala: Campus Junín, Calle Bolívar 609 entre Junín y Tarquí. Teléfonos: (07) 2923635 / (07) 293206.

CERTIFICADO DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Nosotros, Luis Regalado y Mery García, estudiantes de la Universidad Metropolitana del Ecuador “UMET”, Maestría en Contabilidad y Auditoría mención Gestión Tributaria, declaramos en forma libre y voluntaria que el presente trabajo de investigación que versa sobre: **“ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL DEL CANTÓN MILAGRO PARA CONSOLIDAR LA CULTURA TRIBUTARIA Y LA CULTURA FISCAL INCLUSIVA, EN EL MARCO DE UNA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE EXCELENCIA”**, y las expresiones vertidas en la misma, son autoría los comparecientes, las cuales se han realizado en base a recopilación bibliográfica, consultas de internet y consultas de campo.

En consecuencia, asumimos la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al referirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente,

Luis Miguel Regalado Morochz
C.I. 0930049218

Mery Jocelyne García García
C.I. 0930760327

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Nosotros, Luis Regalado y Mery García, en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del ensayo de titulación, **“ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL DEL CANTÓN MILAGRO PARA CONSOLIDAR LA CULTURA TRIBUTARIA Y LA CULTURA FISCAL INCLUSIVA, EN EL MARCO DE UNA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE EXCELENCIA”**, modalidad Trabajo de Investigación (Tesis) de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, cedemos a favor de la Universidad Metropolitana del Ecuador una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Metropolitana del Ecuador para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Luis Miguel Regalado Morochz

C.I. 0930049218

Mery Jocelyne García Garcia

C.I. 0930760327

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios en primer lugar, que ha sido mi roca y fortaleza, refugio en tiempos difíciles. A mi padre, Señor Luis Regalado Sánchez y a mi madre, Señora Elizabeth Morochz, por todo lo que me han brindado durante mi desarrollo como profesional. Sé que están orgullosos del hombre que formaron.

Luis Regalado

Este trabajo va dedicado a Dios que ha sido mi padre, mi soporte y mi guía. A mis padres, María, Enrique y Julia que con todo su amor y esfuerzo me han ayudado a salir adelante apoyándome en cada nuevo paso que he deseado alcanzar, a mis amadas hijas, que estuvieron en este camino conmigo dando de su tiempo para poder obtener un logro más. Esto es para ustedes, ¡Lo hemos logrado!

Mery García

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por permitirme poder estudiar esta Maestría, a la Universidad Metropolitana por haberme motivado a cursar esta etapa académica y por darnos las facilidades para hacerlo a mis docentes por haberme instruido y enseñado cosas nuevas relacionadas con la carrera.

Gracias a mi tutor, el Msc. Pablo Solorzano por su apoyo, paciencia y dedicación durante las tutorías.

Luis Regalado

Agradecida con Dios por cada oportunidad que se me ha otorgado por eso y más. A mi familia por todo su apoyo incondicional y cada esfuerzo. A la Universidad Metropolitana por brindarnos el apoyo estudiantil, a mis docentes, compañeros de estudios y mi compañero de Tesis.

A mi tutor, Pablo Solorzano, Mgs. Por todo el soporte, dedicación, entrega en su profesión y calidad de docente durante nuestro camino para la titulación.

Mery García

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICADO DEL ASESOR	ii
CERTIFICADO DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
Justificación	2
Situación Problemática	2
Formulación del Problema Científico	5
Determinación del Objeto de Estudio de la Investigación	5
Objetivo General	5
Objetivos Específicos.....	5
Pregunta de Investigación.....	6
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO.....	8
1.1 Estado del Arte	8
1.2 Bases teóricas	12
1.2.1 Cultura Tributaria y Fiscal.....	12
1.2.2 Administración Tributaria y su Rol en la Sociedad.....	15
1.2.3 Cultura Tributaria en el Sector Comercial.....	17
1.2.4 Inclusividad Fiscal en la Administración Tributaria	18
1.2.5 Modelos y Buenas Prácticas de Administración Tributaria	20
1.2.6 Participación Ciudadana y Gobernanza Fiscal	22
1.2.7 Eficiencia y Transparencia en la Gestión Tributaria.....	24
1.2.8 Incentivos y Estímulos Fiscales.....	25
1.2.9 Innovación en la Recaudación y Fiscalización.....	26
1.3 Marco Conceptual.....	27
CAPÍTULO II MARCO METODOLÓGICO	34
2.1 Enfoque y alcance de la investigación	34
2.2 Diseño y método de la investigación.....	34

2.3 Población y muestra	35
2.4 Instrumento de recolección	36
2.5 Resultados de la Validez y confiabilidad del instrumento.....	36
2.6 Resultado de encuesta	37
2.7 Análisis general de resultados	60
CAPITULO III PROPUESTA DE ESTRATEGIAS	63
3.1 Estrategias y Acciones por Realizar	64
3.1.1 Educación tributaria y concientización	64
3.1.2 Simplificación de proceso y transformación digital	69
3.1.3 Incentivos para promover la formalización	74
3.1.4 Mejora de la Administración Tributaria	78
3.1.5 Fiscalización Inteligente.....	83
3.2 Costos estimados de la propuesta.....	87
3.3 Cronograma de propuesta	88
3.4 Evaluación y Monitoreo.....	89
CONCLUSIONES.....	91
RECOMENDACIONES	92
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Validación de expertos.....	37
Tabla 2 Actividad comercial principal.....	37
Tabla 3 Años operando su negocio.....	38
Tabla 4 Rango de ingresos anuales.....	39
Tabla 5 Familiarizado con las obligaciones fiscales.....	40
Tabla 6 Nivel de conocimiento sobre el sistema tributario.....	41
Tabla 7 Pago de impuestos regularmente.....	42
Tabla 8 Razón por la que no cumple con sus obligaciones tributarias.....	43
Tabla 9 Tipo de ayuda para mejorar el cumplimiento tributario.....	44
Tabla 10 Pagar impuestos es una obligación moral como ciudadano.....	45
Tabla 11 Cumplimiento tributario contribuye al desarrollo económico.....	46
Tabla 12 Los impuestos deben ser usados para mejorar servicios públicos.....	47
Tabla 13 Negocio registrado formalmente ante las autoridades tributarias.....	48
Tabla 14 Razón de no estar registrado.....	49
Tabla 15 Porcentaje de negocios informales en su sector.....	50
Tabla 16 Efectos de la informalidad en la competencia de su negocio.....	51
Tabla 17 Informalidad afecta al desarrollo económico local.....	52
Tabla 18 Inspección o auditoría por parte de la autoridad tributaria.....	53
Tabla 19 Calificación de la inspección recibida.....	54
Tabla 20 Administración tributaria eficiente y justa.....	55
Tabla 21 Disposición de pagar impuestos de manera puntual.....	56
Tabla 22 Cumplimiento de obligaciones tributarias mejora la competitividad.....	57
Tabla 23 Barrera para mejorar el cumplimiento tributario en el cantón Milagro.....	58
Tabla 24 Propuestas para mejorar la cultura tributaria y fiscal en el cantón Milagro.....	59
Tabla 25 Costos estimados de capacitación.....	65
Tabla 26 Costos de Campañas multimedia.....	67
Tabla 27 Costos de educación temprana.....	69
Tabla 28 Costos de ventanilla única digital.....	70
Tabla 29 Costos de asesoría gratuita.....	72
Tabla 30 Costo de la facturación electrónica simplificada.....	74
Tabla 31 Costo de la propuesta.....	88
Tabla 32 Cronograma de la propuesta.....	89
Tabla 33 Evaluación y monitoreo de propuesta.....	90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Árbol de problemas	4
Figura 2 Actividad comercial principal	38
Figura 3 Años operando su negocio.....	39
Figura 4 Rango de ingresos anuales.....	40
Figura 5. Familiarizado con las obligaciones fiscales.....	41
Figura 6 Nivel de conocimiento sobre el sistema tributario	42
Figura 7 Pago de impuestos regularmente	43
Figura 8 Razón por la que no cumple con sus obligaciones tributarias.....	44
Figura 9 Tipo de ayuda para mejorar el cumplimiento tributario	45
Figura 10 Pagar impuestos es una obligación moral como ciudadano	46
Figura 11 Cumplimiento tributario contribuye al desarrollo económico	47
Figura 12 Los impuestos deben ser usados para mejorar servicios públicos	48
Figura 13 Negocio registrado formalmente ante las autoridades tributarias	49
Figura 14 Razón de no estar registrado	50
Figura 15 Porcentaje de negocios informales en su sector.....	51
Figura 16 Efectos de la informalidad en la competencia de su negocio.....	52
Figura 17 Informalidad afecta al desarrollo económico local.....	53
Figura 18 Inspección o auditoría por parte de la autoridad tributaria	54
Figura 19 Calificación de la inspección recibida.....	55
Figura 20 Administración tributaria eficiente y justa	56
Figura 21 Disposición de pagar impuestos de manera puntual.....	57
Figura 22 Cumplimiento de obligaciones tributarias mejora la competitividad	58
Figura 23 Barrera para mejorar el cumplimiento tributario en el cantón Milagro	59
Figura 24 Propuestas para mejorar la cultura tributaria y fiscal en el cantón Milagro	60

RESUMEN

El presente trabajo examina la actividad comercial del cantón Milagro con la finalidad de afianzar la cultura tributaria y la cultura fiscal inclusiva. Por consiguiente, se recurrió a un procedimiento de índole cuantitativo que se fundamentó en un diseño no experimental y de corte transversal. La obtención de información se efectuó mediante encuestas aplicadas a una muestra de 385 establecimientos, en suma, se identificó que la actividad se orienta principalmente hacia el sector servicios y el comercio minorista, donde predomina la presencia de pequeños negocios con restricciones económicas y elevada informalidad. Por ende, se constató un conocimiento escaso respecto de las obligaciones fiscales y una percepción adversa de la administración tributaria, elementos que dificultan el acatamiento de las responsabilidades tributarias y la consolidación formal de los emprendimientos. En respuesta a estos resultados se formuló una propuesta que abarca la educación tributaria mediante sesiones de capacitación. Por otra parte, se sugiere la simplificación de los trámites a través de herramientas digitales y la instauración de incentivos para la formalización, de allí, se propone establecer un sistema de fiscalización basado en auditorías selectivas y en mecanismos de autorregulación orientados a estimular el cumplimiento voluntario. por consiguiente, esta iniciativa impulsa una cultura fiscal robusta que dinamice el desarrollo económico del cantón Milagro.

Palabras Clave: Cultura tributaria y fiscal, administración tributaria, sector comercial del cantón Milagro, marco de la administración tributaria de la excelencia, buenas prácticas tributarias.

ABSTRACT

The present study examines the commercial dynamics of the Milagro canton with the aim of strengthening tax culture and inclusive fiscal awareness. Consequently, a quantitative approach was employed, based on a non-experimental and cross-sectional design. Data collection was carried out through surveys applied to a sample of 385 establishments. In summary, it was identified that economic activity is primarily focused on the service sector and retail trade, where small businesses with economic constraints and high levels of informality predominate. As a result, limited knowledge of tax obligations and a negative perception of tax administration were observed, factors that hinder tax compliance and the formal consolidation of enterprises. In response to these findings, a comprehensive proposal was developed, including tax education through training sessions. Additionally, the simplification of administrative procedures through digital tools and the implementation of incentives for formalization were suggested. Therefore, it is proposed to establish a monitoring system based on selective audits and self-regulation mechanisms aimed at encouraging voluntary compliance. Consequently, this initiative fosters a robust fiscal culture that drives the economic development of the Milagro canton.

Keywords: Tax and fiscal culture, Tax administration, Commercial sector of the Milagro canton, Framework of excellence in tax administration, Good tax practices.

INTRODUCCIÓN

Una de las actividades que han sido fundamentales para la dinamización económica de Milagro es el comercio; no obstante, algo que ha caracterizado a este cantón es la falta de una cultura tributaria, exponiendo la necesidad de promover una cultura fiscal inclusiva. Es así como, el estudio actual tiene el propósito de fomentar una cultura tributaria que coadyuve al desarrollo de una administración justa y efectiva a través de un análisis orientado a la comprensión de los factores que influyen en el cumplimiento y percepción de las obligaciones fiscales por parte de los comerciantes. De esta manera, esto conlleva el cumplimiento del deber como sujetos pasivos ante la autoridad reguladora, en la misma medida que se incentiva el crecimiento de ingresos fiscales.

En este sentido, el incumplimiento de la responsabilidad tributaria de los comerciantes de Milagro es producto del desconocimiento de los procedimientos contables y tributarios ante la autoridad competente. Sobre este comportamiento, la literatura científica expone que los pequeños comerciantes y emprendedores generalmente “no tienen conocimiento sobre la educación tributaria. En vista de aquello se determina que existen falencias en cuanto al dominio de los procedimientos contables como son la declaración de impuestos y demás obligaciones tributarias existentes” (Muñoz-Ávila & Lucio-Pillasagua, 2023, pág. 90).

A esto se suma la informalidad de gran parte de los negocios, coadyuvando a la ausencia de una cultura tributaria que obstaculiza la eficiencia en las labores de la administración tributaria. Cabe mencionar que la formalización reducida, sobre todo, de los negocios pequeños, perjudica la percepción de justicia fiscal y a su vez, merma la disponibilidad de que los contribuyentes cumplan sus obligaciones fiscales, una situación que ha vislumbrado en el trabajo de (Arias Marín, Carrillo Maldonado, & Torres Olmedo, 2020). Otro factor destacado en el contexto actual del país es la desconfianza hacia las instituciones públicas, influenciada por la percepción de corrupción y mala gestión de los recursos, lo que debilita la cultura tributaria (Parra-Ganchosa & Neira-Girón, 2022).

Estudios recientes destacan que, para alcanzar una fiscalidad inclusiva, es necesario combinar estrategias de educación tributaria que estén alineadas con la simplificación de los procesos fiscales, con el objetivo de facilitar el cumplimiento de

las obligaciones por parte de los contribuyentes. De igual forma, se enfatiza que una política fiscal inclusiva debe acoplarse a las particularidades comerciales de cada zona geográfica (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2023). Asimismo, es imprescindible adoptar la equidad tributaria a través de métodos que impulsen el cumplimiento en grandes y pequeños contribuyentes, incluyéndolos de forma equitativa en el sistema de recaudación. De este modo, se pretende minimizar la evasión fiscal y mejorar la recaudación tributaria a través de un sistema justo y eficiente (Gómez Sabaini & Morán, 2020).

Justificación

Este trabajo busca investigar a profundidad la cultura tributaria y fiscalidad inclusiva en el lugar objeto de estudio, identificando de qué forma afecta al desarrollo económica local. Esta investigación se enmarca dentro del área de la administración tributaria, tratando de demostrar que una cultura fiscal sólida puede mejorar la recaudación y equidad fiscal. Otro punto a destacar del estudio es la revisión de la influencia de la formalización de negocios y educación tributaria en el desarrollo sostenible.

En cuanto a la justificación práctica se destaca que el análisis de la actividad comercial del cantón, incluyendo los factores de incumplimiento tributario, puede servir como punto de partida para la elaboración de políticas en este campo. Bajo este contexto, se destaca que la educación tributaria a los comerciantes de la zona les ayudará a tomar conciencia sobre la necesidad del sistema fiscal; esto se verá fortalecido con medidas orientadas a la equidad y transparencia de la administración.

Con respecto a la justificación metodológica, en este trabajo se utilizó un enfoque cuantitativo, con encuestas a los comerciantes, con el fin de conocer sus percepciones sobre el cumplimiento tributario.

Situación Problemática

A nivel global, la administración tributaria trabaja por equilibrar una recaudación eficiente de impuestos con la promoción de una cultura fiscal inclusiva. Según datos de (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2025), a cierre del 2024, la tasa de desempleo se ubicó en el 4.9%, incrementándose al 9.35% cuando se sectoriza por nivel educativo, de los cuales el 25.44% se clasifica como de larga duración al no integrar al mercado de trabajo durante 12 meses o más. Por tanto, este

sector de la economía se integra en el comercio informal, lo cual influye en las economías emergentes, debilitando las bases fiscales y fomentando una mayor evasión.

Esta problemática del aumento del comercio informal debido a la creciente tasa de desempleo plantea la necesidad de estrategias fiscales. Según la Bárcena et al. (2020), se estima que la región perdió 325,000 millones de dólares, equivalente al 6.1% del Producto Interno Bruto (PIB), por incumplimiento tributario. Dado el panorama descrito, (Cárdenas, Fernández, Rasteletti, & Zamora, 2021) plantearon la reducción de costos laborales como estrategia para reducir la informalidad en América Latina y el Caribe; y presentaron a Colombia como un caso de éxito, donde las contribuciones de nómina pagadas pasaron del 29.5% al 16%, se incrementó el empleo formal un 3% y hubo aumento de sueldos del 1.9%. Entre otras estrategias, la simplificación tributaria, la fiscalización, y el rediseño de las políticas sociales complementaron el plan global.

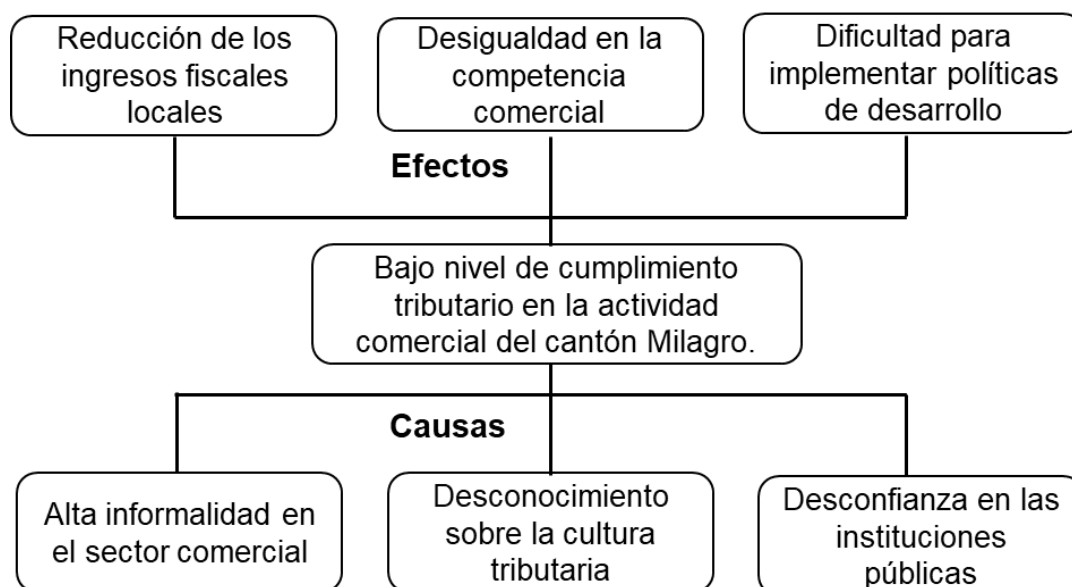
En Ecuador, la recaudación de impuestos se ve influida por la informalidad laboral, con mayor auge en cantones pequeños puesto que el comercio minorista es mayoritario y es el sector que tradicionalmente no declara sus impuestos. A partir de ese problema, el gobierno no logra obtener los recursos para financiar programas sociales y de infraestructura; y esto desencadena en desigualdades sociales y debilita las políticas de desarrollo. Según el estudio de (Alava Rosero & Valderrama Barragán, 2020), la literatura respalda esta afirmación al indicar que el comercio informal perjudica la recaudación fiscal; aunque al evaluar datos históricos del siglo XXI se evidenció que el aumento del trabajo informal no se vio acompañado por una merma en la recaudación debido a la aplicación del Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano; es decir, este régimen favoreció el cobro de impuestos en la economía informal.

Según (Alava Rosero & Valderrama Barragán, 2020), la cultura tributaria en Ecuador está influenciada negativamente por la falta de educación y sensibilización acerca del cumplimiento fiscal. El primer punto provoca que no se conozcan los mecanismos, incentivos y castigos del compromiso tributario; por otro lado, la falta de sensibilización de la población puede estar dada por la alta carga impositiva y falta de transparencia de las instituciones involucradas.

En el cantón Milagro, la actividad comercial refleja una elevada informalidad, lo que complica la recaudación de impuestos. Según el estudio de (Quinde Rosales, Quinde Rosales, Bucaram Leverone, & Chávez Haro, 2022) la falta de incentivos y fuentes de empleo en la localidad son algunas de las causas por las que gran parte de la población opta por el comercio informal; por tanto, esta situación ha provocado un decremento de la tasa de recaudación tributaria en la administración fiscal a nivel local. Es fundamental resaltar que la recaudación fiscal influye en la informalidad, provocando un círculo de competencia desleal entre aquellos comerciantes que no están incluidos en el sistema formal y aquellos que sí ejercen sus obligaciones.

Las principales causas de la problemática que obstaculizan la consolidación de una cultura tributaria en el cantón Milagro son la alta informalidad en la actividad comercial, la percepción de una carga tributaria elevada y la falta de confianza en las instituciones públicas. Esto resulta en una reducción en la recaudación de impuestos, reduciendo la capacidad del gobierno para aplicar políticas públicas efectivas que generen desarrollo, lo que ocasiona un aumento en la desigualdad social y económica, fomentando la competencia desleal entre los comerciantes formales e informales como se presenta en el árbol de problemas descrito a continuación.

Figura 1 Árbol de problemas



El problema del estudio se evidencia en la figura 1, y refiere al cumplimiento tributario reducido en las actividades comerciales del cantón Milagro. Dicho incumplimiento deriva de tres causas; la primera implica la informalidad elevada en el ámbito comercial, donde la mayoría de los negocios operan sin contemplar un registro

o sus respectivas obligaciones fiscales, generando que los ingresos fiscales locales se vean mermados y con ello, se mitigue la disponibilidad de recursos para las inversiones públicas.

A esto se suma la falta de conocimiento acerca de la cultura tributaria, un factor que nace de la ausencia educativa sobre la relevancia del pago de impuestos, esto a su vez, disminuye el compromiso de los comerciantes para el cumplimiento fiscal. Dicha situación conduce a un entorno de desigualdad que produce la rivalidad empresarial, debido a que hay comerciantes que no atienden sus obligaciones fiscales y otros que sí, provocando una desventaja que causa una competencia inequitativa.

De igual manera, se suma desconfianza existente a las instituciones del Estado, lo que genera un rechazo a la adhesión de normativas tributarias. En consecuencia, esta cadena de sucesos provoca que la desmotivación tributaria derive en una informalidad comercial generalizada y menores recursos para el gobierno local, acortando el desarrollo del cantón Milagro.

Formulación del Problema Científico

¿Cuáles son las características de la actividad comercial del cantón Milagro con respecto a la consolidación de la cultura tributaria y la cultura fiscal inclusiva, en el marco de una administración tributaria de excelencia?

Determinación del Objeto de Estudio de la Investigación

Las características de la actividad comercial del cantón Milagro con respecto a la consolidación de la cultura tributaria y la cultura fiscal inclusiva, en el marco de una administración tributaria de excelencia.

Objetivo General

Analizar de forma descriptiva la actividad comercial del cantón Milagro a través un instrumento de recolección de datos con el fin de consolidar la cultura tributaria y la cultura fiscal inclusiva, en el marco de la administración tributaria de la excelencia.

Objetivos Específicos

Establecer las bases conceptuales de la cultura tributaria, la inclusividad fiscal y la administración tributaria mediante una revisión de literatura para la construcción del marco teórico que sustente el desarrollo del estudio.

Desarrollar el marco metodológico y levantamiento de información mediante una encuesta con el fin de evaluar la cultura tributaria, la cultura fiscal inclusiva y la actividad comercial del cantón Milagro, identificando los factores relacionados con la informalidad y el nivel de cumplimiento tributario.

Diseñar una propuesta de refuerzo de la cultura tributaria y cultura fiscal inclusiva, por medio del diseño de estrategias enfocadas en el compromiso de los contribuyentes, con el fin de mejorar la administración tributaria en el cantón Milagro.

Pregunta de Investigación

¿Cuáles son las bases conceptuales de la cultura tributaria, la cultura fiscal inclusiva y la administración tributaria que se definen mediante una revisión de literatura para la construcción del marco teórico que sustente el desarrollo del estudio?

¿Cuál es la situación actual de la cultura tributaria, cultura fiscal inclusiva y actividad comercial del cantón Milagro según lo obtenido del cuestionario sobre los factores relacionados a la informalidad y nivel de cumplimiento tributario, para entender su impacto en el desarrollo económico local?

¿Qué estrategias enfocadas en el compromiso de los contribuyentes forman parte de la propuesta de mejora de la cultura tributaria y cultura fiscal inclusiva con el fin de mejorar la administración tributaria en el cantón Milagro?

El desarrollo del estudio se fundamenta en la estructura siguiente:

En el capítulo I, se presentan los fundamentos conceptuales y teóricos relacionados con la cultura tributaria, la cultura fiscal inclusiva y la administración tributaria que sirven como base para el análisis de la situación actual y para el desarrollo de la propuesta de mejora; así como el estado de arte, en el que se incluyen investigaciones relacionadas con las variables de la investigación.

En el capítulo II, se describe el enfoque, el tipo de investigación, y las técnicas de recolección y análisis de datos utilizados en el estudio; se detallan los métodos cualitativos y cuantitativos empleados, así como el diseño del cuestionario aplicado para recolectar información sobre la cultura tributaria, la informalidad y el nivel de cumplimiento tributario en el cantón Milagro.

En el capítulo III se exponen las estrategias para el mejoramiento de la cultura tributaria, además, de impulsar la responsabilidad en los contribuyentes del cantón. Además, tales estrategias tienen como enfoque principal optimizar la administración tributaria y mermar la informalidad mediante acciones de índole práctica que coadyuven al crecimiento económico local.

A su vez, se establecen las conclusiones y recomendaciones del estudio, donde el primer criterio responde a los objetivos del estudio, y el segundo otorga orientaciones finales procedentes de los resultados obtenidos y de la propuesta establecida.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Estado del Arte

En relación con el tema de investigación y sus variables, se han revisado algunos estudios realizados en otros países con el fin de contextualizar la situación en el ámbito internacional. Entre esas investigaciones se encuentran las siguientes:

La investigación de (Orihuela Samaniego & Gutierrez Sandoval, 2022) se realizó en Perú y estudió la relación entre la cultura tributaria y el cumplimiento de las obligaciones fiscales bajo el Nuevo Régimen Único Simplificado (NRUS). Se aplicó un diseño transversal, no experimental y correlacional, aplicando a 90 comerciantes una encuesta, cuyos resultados indicaron una relación media entre el cumplimiento fiscal y la cultura tributaria (0,524). No obstante, se reconoció que la mayoría no tenía conocimiento acerca de las normativas tributarias (60%), fomentando la informalidad comercial debido a que se obstaculiza el proceso de formalización en Perú.

Esto conduce a la necesidad de establecer una estrategia orientada a la educación de los contribuyentes acerca de sus obligaciones, un aspecto que permitiría mejorar la recaudación tributaria y afianzar la cultura tributaria en un marco de excelencia. Además, esta correlación moderada entre cultura tributaria y cumplimiento fiscal en Perú refleja la necesidad de abordar factores externos, como la informalidad y la percepción pública de la administración de los fondos tributarios.

En un segundo estudio desarrollado en Colombia, (Jácome Castilla, Rizo Peñaranda, & Carrascal, 2021) desarrollaron una investigación centrada en analizar la cultura tributaria de los comerciantes en una zona afectada por conflictos y abordaron cómo la violencia y la ilegalidad en la región impactan el cumplimiento de las obligaciones tributarias, en particular los impuestos de industria, comercio y predial unificado. La metodología fue descriptiva y se recolectaron datos mediante encuestas a 190 comerciantes del centro de Ocaña. Los resultados reflejan una baja cultura tributaria, con menos del 50% de los comerciantes realizando pagos de manera voluntaria. Solo el 32,1% cumplen con el pago de industria y comercio, y el 33,3% con el predial unificado. Se concluye que los comerciantes perciben que no existen beneficios por el pago de impuestos.

La relevancia y utilidad del estudio recae en el reconocimiento de la relación que existe entre la realidad socioeconómica local y la cultura tributaria, dado la percepción reducida que los comerciantes tienen sobre los impuestos y sus beneficios. Para establecer una cultura tributaria en Milagro, siguiendo los resultados obtenidos por los comerciantes de Ocaña, es fundamental adoptar estrategias de sensibilización y educativa dirigidas a la manifestación del impacto positivo que generan los tributos.

Asimismo, en Perú (Cabrera Sánchez, Sánchez-Chero, Cachay Sánchez, & Rosas-Prado, 2021), se analizó la relación entre la cultura tributaria y la evasión fiscal en la ciudad de Trujillo, centrándose en profesionales médicos bajo el régimen de rentas de cuarta categoría. Se empleó un diseño no experimental y correlacional, con una muestra de 61 médicos, y los datos se recolectaron a través de cuestionarios validados tipo Likert. Los resultados revelaron que un 72% de los encuestados tenía un nivel bajo de cultura tributaria, mientras que la evasión fiscal en este grupo era alta en un 65.57%. Además, se reconoció una correlación entre la evasión fiscal y la cultura tributaria (0,762), determinando que una probabilidad mayor de evasión deriva de una conciencia tributaria menor. A esto se suma la deficiencia del empleo de comprobantes de pago (68,5%), exponiendo la percepción negativa y desconocimiento del sistema tributario, lo cual está vinculado directamente con el incumplimiento fiscal.

El trabajo analizado muestra que el uso de estrategias educativas y una sensibilización tributaria mayor coadyuvan a la tenencia de un sistema fiscal sólido e inclusivo. La correlación que existe entre el cumplimiento fiscal y la cultura tributaria demuestran que, promover el correcto empleo de los comprobantes y afianzar la educación son aspectos clave para la mejora del cumplimiento sobre las obligaciones fiscales, con lo cual, se fomenta un marco de excelencia en el ámbito de la administración tributaria. Estos resultados también destacan la necesidad de que los comerciantes perciban beneficios tangibles derivados del pago de impuestos.

En el ámbito nacional también se revisaron trabajos investigativos de otros autores que han analizado el problema del bajo nivel de cumplimiento tributario y, por ende, la carencia de una cultura tributaria y cultura fiscal. Entre estas investigaciones se encuentran:

En Ecuador, se realizó un trabajo sobre la cultura tributaria en el cantón Isidro Ayora de la provincia del Guayas (Quimis-Plúa & Quiñonez-Cercado, 2023), su objetivo fue evaluar el cumplimiento fiscal y los factores involucrados en el mismo. En este marco, se aplicó un diseño no experimental, descriptivo con enfoque mixto, además de encuesta y observación directa enfocada a 308 comerciantes. Los resultados demostraron que la mayoría desconocía las bases conceptuales de la cultura tributaria (71%), y el 70% aseveró que los aspectos económicos, sociales y culturales perjudican la responsabilidad tributaria. Por otro lado, el 68% manifestó que sabe qué impuesto requieren pagar, pero desconocen cómo hacerlo, además de que no emiten facturas ni mantienen un registro contable.

El estudio analizado demuestra que los recursos reducidos y el desconocimiento comprometen el cumplimiento fiscal en los comerciantes, sobre todo, aquellos que se encuentran en un entorno de informalidad. La cultura tributaria que se reconoció en el cantón Isidro Ayora es un reflejo de lo que se evidencia en Milagro, sobre todo en los negocios informales. Es así como, dicho estudio demuestra la importancia de establecer iniciativas que fomenten la comprensión de las obligaciones fiscales a través de diversas medidas de apoyo para su respectivo cumplimiento.

La cultura tributaria más allá de influir en el financiamiento de los servicios públicos también merma la sostenibilidad fiscal según el estudio de (Cevallos Zambrano, 2023). Los resultados revelaron el desconocimiento del destino de los impuestos por parte de los ciudadanos, exponiendo la importancia de educar desde la academia sobre la cultura tributaria para mejorar su cumplimiento, incluyendo el aprendizaje de los deberes cívicos y sus derechos en los niveles de enseñanza en general. La baja cultura tributaria se relaciona con un sistema de recaudación que, además de ser percibido como ineficiente, carece de transparencia en el uso de fondos públicos, lo que reduce la confianza de los ciudadanos en el sistema tributario y su disposición a contribuir económicamente.

Este estudio revela la importancia de la educación en el desarrollo de una cultura tributaria y fiscal. En este contexto, las obligaciones fiscales podrían ser más valoradas si la población conoce la utilización de estas y verifica la transparencia de estas operaciones. Este enfoque de largo plazo hacia la consolidación de una cultura tributaria en el cantón reforzaría una administración tributaria de excelencia y

aseguraría la sostenibilidad fiscal a través de una mayor inclusión y participación ciudadana en el sistema tributario.

El estudio de (Fernández Badillo, Torres Farinango, Santillán Narváez, & Jaramillo Cruz, 2020) se enfoca en la cultura tributaria dentro del sector artesanal, específicamente en la Asociación Sarumaky Yachay en Ibarra, considerando la ausencia de una cultura tributaria y un nivel bajo de cumplimiento tributario. Se empleó un diseño exploratorio, descriptivo, con enfoque mixto, empleando la observación directa y entrevistas, cuyos resultados expresaron que el 22% utiliza el Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (RISE) y la mayoría de los socios (53%) carecían del Registro Único de Contribuyente (RUC). Por otro lado, se reconoció que el 59% paga sus impuestos con el fin de eludir sanciones y el 25% por cumplir con su deber cívico. En tanto que, el 38% aseveró que la evasión tributaria parte de la falta de conocimiento de las obligaciones fiscales, exponiendo la ausencia de una cultura tributaria sólida en el sector.

La realidad en Ibarra indica que la ausencia de estímulos y el desconocimiento de la formalización merman la tenencia de una cultura fiscal sólida. En este sentido, la asociación Sarumaky Yachay expone ciertas dificultades que pueden evidenciarse en Milagro, donde el poder reforzar las contribuciones hacia una postura positiva y adoptar programas de educación tributaria son aspectos que pueden sembrar la inclusión de la cultura fiscal. Por tanto, para lograr una administración tributaria de excelencia en Milagro, es pertinente que el Estado y los gobiernos locales establezcan programas de capacitación tributaria, especialmente en sectores informales y de difícil acceso.

El estudio de (Quiñonez-Cercado & Zambrano-Mieles, 2023) sobre la cultura tributaria entre los comerciantes del mercado central del cantón Manta identificó un bajo nivel de cumplimiento tributario, reflejado en una alta informalidad y falta de conocimientos fiscales. La metodología fue de enfoque mixto, analítica y deductiva, se ejecutaron 60 encuestas a comerciantes. Los resultados reflejaron que el 67% de personas no conocía sus responsabilidades fiscales, en tanto que, un 90% no tenía información sobre cómo pagar sus impuestos. Se observó que el 84% de individuos usada solo notas de débito para sus operaciones, el 96% se vio motivado a recibir capacitaciones relacionadas a la cultura tributaria.

La investigación se relaciona con la presente investigación al reflejar la dificultad para generar una adecuada cultura tributaria; esto dado que existe un amplio desconocimiento sobre el sistema y una informalidad creciente, lo cual conlleva a la evasión de impuestos y a una baja capacidad de recaudación tributaria por parte del ente responsable. Esta situación se puede revertir con estrategias enfocadas a que los comerciantes conozcan todo el proceso de cumplimiento fiscal y las repercusiones en caso de no hacerlo.

El estudio de (Alcivar Mero, Balseca Macias, & Ferrin Schettini, 2022) se centró en el análisis de las variables manejo contable y cultura tributaria en comerciantes de un conjunto de mercados de Manta. Se adoptó un enfoque cuantitativo, diseño de campo, descriptivo y encuesta aplicada a 184 comerciantes. Los resultados indicaron que la mayoría incumplió sus obligaciones tributarias (65%), 32% entendía que era la cultura tributaria, el 71% no tenía conocimiento acerca de sus responsabilidades fiscales y contables, mientras que el 92% expresó su entusiasmo por conocer de las temáticas contables y tributarios mediante la capacitación. Esta situación revela una carencia de educación tributaria, manifestada por la falta de controles financieros en los negocios y la evasión de las obligaciones fiscales.

El estudio analizado proporciona una situación que es replicada en el cantón de Milagro, debido a la probabilidad de encontrar un escenario caracterizado por la falta de conocimiento fiscal y niveles elevados de informalidad entre los comerciantes locales. Los resultados evidencian que un plan educativo y de sensibilización podría ser adecuado para afianzar una cultura tributaria inclusiva en Milagro; no obstante, esta falta de conocimiento conlleva a una mayor informalidad del comercio. Para alcanzar la excelencia en la gestión tributaria se deben abordar estos problemas y brindar la información necesaria que refleje la honestidad en la administración de los recursos obtenidos.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Cultura Tributaria y Fiscal

La cultura tributaria se define como el conjunto de valores, actitudes, conocimientos y prácticas sobre el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Esta cultura influye en el comportamiento de los ciudadanos respecto al pago de impuestos y la colaboración con las autoridades fiscales; es decir, está relacionada con la

conciencia sobre la importancia de los impuestos en el desarrollo colectivo, donde los ciudadanos cumplen con sus obligaciones fiscales sin necesidad de coerción (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2021).

Dentro de sus principales características está el conocimiento del sistema tributario que se refiere al entendimiento de los impuestos, derechos, deberes y procedimientos fiscales. Por otro lado, se destaca la actitud positiva hacia el cumplimiento tributario, en donde el cumplimiento es visto como una responsabilidad social y no se limita únicamente a una obligación legal; este punto se relaciona con la transparencia en la gestión de recursos, ya que, si no se demuestra una asignación justa de ingresos públicos, la población no va a tener incentivos para cumplir con la ley tributaria (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2021).

El asegurar condiciones equitativas para todos los sectores es una de las características de una cultura fiscal inclusiva. Es decir que, se disponga de un sistema justo que se ajuste a las particularidades de los sujetos, sobre todo, de aquellos que se encuentran en un entorno de vulnerabilidad (Orellana-Intriago, Suriaga-Sánchez, Orellana-Intriago, & Sánchez-Manzaba, 2024).

El mantener políticas donde la carga tributaria se distribuya equitativamente es otra particularidad de la cultura fiscal inclusiva, donde se debe contemplar la estabilidad económica de los contribuyentes. A su vez, se destaca la accesibilidad, misma que asegura que las normativas, procedimientos y plataformas fiscales sean comprensibles y fácil de utilizar para todos, independientemente del nivel educativo o socioeconómico (Mora Puigví, 2022).

Otro punto importante es la participación ciudadana, esta fomenta la inclusión de diferentes sectores en la discusión y diseño de políticas fiscales para que representen sus intereses y necesidades. En este contexto aparece la focalización de beneficios que busca implementar programas sociales financiados con recursos fiscales que priorizan a grupos vulnerables, promoviendo equidad en el acceso a bienes y servicios públicos. Finalmente, se tiene la educación y sensibilización, donde se promueve la formación en materia fiscal para que los ciudadanos comprendan sus derechos y responsabilidades, fortaleciendo la confianza en el sistema (Orellana-Intriago, Suriaga-Sánchez, Orellana-Intriago, & Sánchez-Manzaba, 2024).

Los objetivos de la cultura fiscal inclusiva comprenden el reducir la evasión fiscal mediante la concienciación y la simplificación de procesos, incrementar la confianza en las instituciones fiscales al garantizar justicia y transparencia en la recaudación y uso de recursos, promover una mayor recaudación tributaria, pero sin generar desigualdad económica o exclusión social, e impulsar la formalización de actividades económicas, especialmente en sectores informales o marginados (Alcívar Toala, Carbo González, & Paredes Floril, 2024).

Para poder cumplir con los criterios de la cultura fiscal inclusiva existen diversos elementos clave, uno de ellos es la transparencia fiscal que incluye divulgar cómo se utilizan los recursos recaudados para generar confianza en la administración tributaria; la simplificación de trámites, que reduce los impedimentos administrativos que dificultan el cumplimiento de las obligaciones fiscales, como procesos complicados o costos elevados; el apoyo a sectores vulnerables donde se crean políticas que reconozcan los obstáculos económicos de ciertos grupos y les ofrezcan incentivos fiscales o facilidades de pago; la tecnología inclusiva que busca desarrollar herramientas digitales fácil de utilizar que permitan a todos los ciudadanos cumplir con sus obligaciones fiscales de manera sencilla (Villasmil-Molero, Maza Cabrera, Barros Padilla, & Torres Palacio, 2024).

El principal beneficio de tener un entorno empresarial con cultura tributaria es el incremento de la recaudación fiscal, lo que sirve para el financiamiento público de los países y por ende de los gobiernos locales. De esta manera, la sociedad se ve favorecida con una mayor infraestructura, programas sociales e inversiones para su bienestar en general; asimismo, la nación puede contar con fondos de emergencia para atender imprevistos durante su gestión (Alcívar Toala, Carbo González, & Paredes Floril, 2024).

En el momento en que la sociedad ve que sus impuestos derivan en más calles, escuelas, hospitales, etc.; se genera un efecto motivacional que atrae mayores inversiones en la zona. Otro punto para destacar es que la sociedad al ver resultados en la gestión pública se vuelve más competitiva fomentando la formalización y acceso a servicios financieros; no obstante, esta formalización beneficia a los sectores más vulnerables, incluyéndolos en la base tributaria. Por ende, se cumple con la distribución de la riqueza, con una estimulación del gasto pública en áreas necesarias (Macías Loor & Parrales Pincay, 2023).

La revisión sobre la cultura tributaria y fiscal inclusiva permite afirmar que, en contextos donde persisten altos niveles de informalidad, como el cantón Milagro, la integración progresiva de los sectores excluidos en el sistema fiscal requiere ajustes reglamentarios, enfoque pedagógico que refuerce la asociación entre tributo y bienestar colectivo. Desde esta perspectiva, la generación de confianza no se restringe a la eficacia en el gasto público, sino que se construye también a través del reconocimiento de las condiciones económicas locales y la legitimidad de los mecanismos recaudatorios, tal como lo evidencian los estudios citados.

1.2.2 Administración Tributaria y su Rol en la Sociedad

La tenencia de recursos disponibles para el gasto público mediante la recaudación de los impuestos es uno de los objetivos que tiene la administración tributaria. Para esto, se debe asegurar que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones en el período límite, y esto se logra cuando cuentan con la información necesaria de los procesos que deben seguir, misma que pueden obtenerla a través de un enfoque educativo o de iniciativas de concienciación (Masbernat, 2022).

Otro de los propósitos que tiene la administración tributaria es identificar y sancionar las acciones ilícitas que comprometan la recaudación, y para su garantía disponen de sistemas de control y la aplicación de auditorías que mermen los actos de elusión y evasión fiscal. De la misma manera, mediante herramientas digitales y la claridad de las normas, buscan facilitar el desarrollo de los procesos fiscales, de modo que, la carga tributaria se distribuya con equidad según las capacidades económicas de los contribuyentes (Hernández Santiago, Arcos Moreno, & Hinojosa-López, 2023).

Uno de los roles de la administración tributaria con la sociedad es asegurar que los ingresos fiscales sean utilizados de manera transparente y eficiente, fortaleciendo la confianza ciudadana mostrando los resultados tangibles de los recursos recaudados. Para esto se recomienda la integración de tecnología, misma que ayudará en la automatización y control de los procesos, dando un entorno más eficiente, donde se minimizan los errores humanos (Buestan Barrera & Narváez Zurita, 2024).

Con respecto a la educación fiscal, la administración debe difundir conocimientos sobre las obligaciones fiscales y la importancia de los impuestos, de igual forma, sensibilizar a la ciudadanía sobre los beneficios sociales del cumplimiento

tributario. Para esto se debe crear un entorno fiscal favorable que promueva la inversión y el desarrollo económico, simplificando los procesos para empresas locales y extranjeras, incentivando su crecimiento (Alcívar Toala, Carbo González, & Paredes Floril, 2024).

Como principios de una administración tributaria de excelencia se trae a colación la equidad fiscal, la eficiencia en la recaudación, la transparencia y rendición de cuentas, la proporcionalidad y neutralidad, la facilitación del cumplimiento voluntario, la prevención y control de la evasión, la innovación y modernización, la orientación al contribuyente, la sostenibilidad financiera, la flexibilidad y adaptabilidad. En lo que corresponde a las funciones de la administración tributaria a nivel municipal, se destaca el cobrar tributos específicos como el impuesto predial, de actividades económicas, y tasas por servicios municipales, también determinar el uso y distribución de estas contribuciones para proyectos locales. Por otro lado, se busca supervisar el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los ciudadanos y empresas locales, esto se puede lograr a través de auditorías, inspecciones y análisis para prevenir y detectar evasión fiscal. Asimismo, se debe informar y capacitar a los contribuyentes sobre sus derechos y deberes fiscales, fomentando una cultura tributaria mediante campañas educativas a nivel local (Vilela García & Oblitas Otero, 2020).

Por otro lado, se señala la implementación de políticas de exenciones tributarias para sectores vulnerables o estratégicos, para esto se debe regular los incentivos fiscales para fomentar inversiones y el desarrollo local. De igual forma, se deben atender y resolver reclamos, recursos o disputas relacionadas con las obligaciones fiscales, garantizando procesos justos y transparentes en la resolución de controversias. A nivel estratégico, el establecimiento de objetivos de recaudación y definición de estrategias para alcanzar metas fiscales es relevante, también se incluye el aseguramiento del uso eficiente de los ingresos obtenidos para financiar obras y servicios públicos. En el campo municipal, también se puede simplificar trámites tributarios mediante plataformas tecnológicas, ofreciendo asistencia y orientación a los contribuyentes para cumplir con sus obligaciones (Palma, Plúa, & Cedeño, 2022).

Los planteamientos revisados permiten describir que la administración tributaria cumple funciones técnicas de recaudación, control y fiscalización, también

actúa como un agente que configura la relación entre ciudadanía e institucionalidad. En escenarios locales, su actuación adquiere relevancia cuando integra estrategias pedagógicas, garantiza procedimientos comprensibles y responde a las condiciones socioeconómicas del entorno. En esa línea, reforzar los canales de atención, implementar esquemas proporcionales de tributación y sostener una gestión adecuada de los recursos recaudados favorece a afianzar prácticas fiscales alineadas con el interés público.

1.2.3 Cultura Tributaria en el Sector Comercial

La cultura tributaria en el sector comercial varía según el contexto socioeconómico. Un punto importante de reconocer es que el desconocimiento de las normas fiscales reduce el cumplimiento de obligaciones tributarias; por tanto, se deben llevar a cabo programas de educación fiscal, mismos que pueden mejorar el conocimiento y disposición de los comerciantes. Otra arista relevante es que la confianza en las instituciones influye en el cumplimiento tributario; la corrupción y el mal manejo de recursos lo desincentivan. En consecuencia, la transparencia y la rendición de cuentas refuerzan la confianza en el sistema tributario (Patricio Aparicio, Velasco Taipe, Sánchez Camargo, & Begazo de Bedoya, 2023).

Otros factores que influyen en la cultura tributaria son los trámites difíciles o burocráticos que dificultan la declaración y pago de impuestos, para esto se deben utilizar sistemas digitales fáciles de utilizar y eficaces que incentiven el cumplimiento voluntario. También se integra como problemática la informalidad de muchos comerciantes, quienes, al no estar registrados en el sistema, evaden los impuestos, una realidad opuesta para aquellos negocios que si están formalizados y cuya presencia beneficia la inclusión fiscal. Además, una carga tributaria elevada puede provocar una tensión negativa hacia su cumplimiento, sin embargo, para equilibrar estas obligaciones es fundamental adoptar políticas fiscales sostenibles y equitativas (Paredes Cruz & García Tamayo, 2021). Además, una carga tributaria elevada puede provocar una tensión negativa hacia su cumplimiento, sin embargo, para equilibrar estas obligaciones es fundamental adoptar políticas fiscales sostenibles y equitativas (Paredes Cruz & García Tamayo, 2021).

En otra instancia, el incumplimiento tributario sobre todo por parte de los pequeños comerciantes se debe a la falta de asesorías, una cuestión que puede

atenderse con la ayuda de centros de asistencia fiscal, con lo cual, se podría establecer y mantener una relación entre los comerciantes y la autoridad tributaria. Otro punto importante es la percepción de beneficios fiscales, cuando los comerciantes no ven reflejados los impuestos en mejoras locales, disminuye su disposición a pagar, en tanto que, una infraestructura y servicios financiados con impuestos fomentan la cultura tributaria (Prado Ramos, 2024).

De igual manera, otro factor relevante es la fiscalización y control, dado que, la ausencia de fiscalización regular fomenta la evasión fiscal, para esto se deben llevar a cabo inspecciones periódicas y justas que reduzcan prácticas ilícitas en el sector comercial. Otro factor influyente es el contexto económico local, donde las crisis económicas o inestabilidad financiera influye la capacidad de los comerciantes para cumplir con sus obligaciones; políticas tributarias flexibles y temporales pueden mitigar el impacto en estos casos. Finalmente, la ética y valores dentro del sector comercial influyen en el cumplimiento tributario, se debe promover que la responsabilidad social empresarial incluya incentivar el pago de impuestos (Abad Granda, Salcedo-Muñoz, & Señalín Morales, 2023).

La relación entre comerciantes e instituciones fiscales se configura, en gran medida, por experiencias cotidianas asociadas al acceso a información, la percepción de justicia en los procesos y la utilidad de los tributos recaudados. En este marco, resulta pertinente considerar que el acompañamiento institucional no debe restringirse a la fiscalización, sino incluir mecanismos de orientación técnica, generación de confianza y adaptación a la realidad económica de los actores locales. Este enfoque resulta relevante en un escenario donde coexisten formas formales e informales de comercio, lo cual exige respuestas diferenciadas por parte de la administración fiscal para ampliar la base contributiva sin ampliar las diferencias preexistentes.

1.2.4 Inclusividad Fiscal en la Administración Tributaria

La inclusión fiscal abarca todos los sectores, sobre todo los que están en condiciones de vulnerabilidad en el sistema tributario, a fin de garantizar una aportación justa y que la recaudación de los ingresos se transforme en beneficios para la ciudadanía. Dentro de los objetivos que busca cumplir la inclusividad fiscal se integra la ampliación de la base tributaria, integrando a los trabajadores informales y

a los comerciantes pequeños, a fin de mermar las diferencias económicas bajo un sistema tributario accesible y progresivo. Además de promover la confianza en la población e impulsar la formalización de aquellos negocios informales, con lo cual, se garantiza ingresos fiscales que impulsen el progreso social (Cerra, Eichengreen, El-Ganainy, & Schindler, 2021). Además de promover la confianza en la población e impulsar la formalización de aquellos negocios informales, con lo cual, se garantiza ingresos fiscales que impulsen el progreso social (Cerra, Eichengreen, El-Ganainy, & Schindler, 2021).

Por otro lado, las estrategias para promover una cultura fiscal inclusiva se pueden sintetizar en la educación y sensibilización fiscal, la simplificación de procesos tributarios, incentivos para la formalización, el refuerzo de las instituciones fiscales y la participación ciudadana. Con respecto a la primera, se pueden realizar campañas educativas para informar a los ciudadanos sobre sus derechos y deberes fiscales, así como promover la cultura tributaria en sectores vulnerables a través de programas comunitarios. En cuanto a la simplificación de procesos tributarios se pueden crear plataformas digitales y procedimientos para el pago y declaración de impuestos, de igual forma, reducir la burocracia en la formalización de negocios pequeños y microempresas (Villasmil-Molero, Maza Cabrera, Barros Padilla, & Torres Palacio, 2024).

Con respecto a los incentivos para la formalización, se establece el ofrecer beneficios fiscales, como exoneraciones temporales, a quienes formalicen sus actividades económicas, así como establecer créditos y subsidios para negocios que cumplan con sus obligaciones tributarias. Para el refuerzo de las instituciones fiscales se recomienda implementar políticas de fiscalización inclusiva que se enfoquen en educar más que sancionar, garantizando la transparencia en el manejo de recursos recaudados para aumentar la confianza de los contribuyentes. En el campo de la participación ciudadana se determina involucrar a la sociedad en la planificación y monitoreo del uso de los ingresos fiscales, asimismo, fomentar foros y espacios de diálogo entre contribuyentes y autoridades tributarias (Miranda, 2021).

Dentro de este ámbito, se destacan múltiples ejemplos de éxito en la aplicación de políticas fiscales inclusivas. Como primer caso, se destaca Sudáfrica donde se instauraron políticas de educación fiscal orientadas a los sectores rurales, lo cual permitió un incremento de la recaudación tributaria en áreas que normalmente

estabas excluidas. Por otro lado, se integra el caso de México, país donde se integró la factura electrónica, recurso que impulsó a que los negocios informales se formalizaran y se redujera la evasión fiscal. A esto se suma Brasil con su programa Simples Nacional que posibilitó incluir a las Pymes al sistema tributario con beneficios y procesos simples. En Colombia, se ejecutaron campañas educativas en zonas urbanas marginadas que promovieron la inscripción en el Registro Único Tributario (RUT). En tanto que, en Ecuador se aplicaron programas para facilitar el registro tributario en mercados y ferias que favorecieron a integrar comerciantes informales al sistema fiscal (Ruiz Rodríguez, Cañete Alonso, Hanni, Martner, & Titelman, 2016).

En este apartado se identificó que la inclusividad fiscal es adecuada para un sistema tributario justo en el cantón Milagro. Dentro de las estrategias recomendadas se encuentra la educación y sensibilización fiscal, simplificación de trámites tributarios, incentivos para formalizar negocios y refuerzo de las instituciones fiscales. Por otro lado, se establece que la participación ciudadana en la planificación y monitoreo de recursos refuerza la confianza y transparencia; a su vez, políticas de inclusión fiscal bien diseñadas amplían la base tributaria, reducen desigualdades y fomentan el desarrollo local y el bienestar social.

1.2.5 Modelos y Buenas Prácticas de Administración Tributaria

El Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT) da ciertas recomendaciones en el campo de la administración tributaria. Se destaca la necesidad de que cada país cuente con sus propios recursos y capacidad de gestión para lograr el desarrollo sostenible, además de la importancia de lograr resultados esperados con el menor costo posible. El enfoque que se da es que la recaudación de impuestos debe ser a través del cumplimiento voluntario, facilitando el contacto con la administración tributaria. En este contexto, es imprescindible el uso de tecnologías modernas y la capacitación del personal para mejorar la eficiencia y eficacia; se menciona además que existe una correlación entre las desigualdades de ingresos y los recursos públicos de los distintos países (Centro Interamericano de Administraciones Tributarias, 2021).

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) exploró en su trabajo "Programas de cumplimiento tributario cooperativo: una gran oportunidad para América Latina y el Caribe" cómo los programas de cumplimiento tributario cooperativo pueden ayudar

a mejorar la recaudación. Se estableció que la recaudación tributaria en América Latina y el Caribe es un tema complejo, debido a altos índices de evasión fiscal; en este punto, los programas de cumplimiento tributario cooperativo buscan reducir la incertidumbre en los contribuyentes y en las administraciones tributarias. El modelo tradicional de control tributario, conocido como modelo vertical, genera roces y litigios que retrasan la recaudación y generan gastos adicionales. En consecuencia, el modelo cooperativo busca mejorar la transparencia mutua y el cumplimiento voluntario, reduciendo los costos de cumplimiento y previniendo controversias; desde mediados de los años 2000, varios países han comenzado a diseñar e implementar programas de cumplimiento tributario cooperativo, logrando avances significativos en la recaudación (Calijuri, Mac Dowell, & Cermeño, 2022).

El Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF) ha implementado varios programas de educación financiera en América Latina con el objetivo de empoderar a las personas para que tomen decisiones informadas y responsables sobre su futuro financiero. Dichos programas se han transformado en una herramienta necesaria para contemplar acciones educativas de índole financiera, cuyo enfoque se orienta a grupos específicos como micro y pequeñas empresas (Mipymes), jóvenes, mujeres y minorías vulnerables. Por otra parte, hay programas dirigidos a la inclusión financiera de las mujeres, cuya finalidad es mejorar su autonomía económica y bienestar. A esto se suma el empleo de materiales virtuales y tecnologías digitales que facilitan el establecimiento de programas de educación financiera y el aprendizaje. Finalmente, se fomentó el intercambio de experiencias y buenas prácticas entre participantes de diferentes países (Mejía, 2021).

A nivel nacional, el Decreto Ejecutivo 68 del Servicio de Rentas Internas (SRI) se centra en la simplificación, eficiencia y transparencia de procesos administrativos; no obstante, los dos primeros buscan mejorar la cultura tributaria y fiscal inclusiva en Milagro, en tanto que, la transparencia fomenta una cultura de cumplimiento voluntario entre los contribuyentes. El decreto promueve la competitividad y el desarrollo económico; en este se prioriza la promoción y atracción de inversiones, el apoyo a empresas locales y la facilitación de su acceso a oportunidades (Ecuador, Presidencia de la República, 2021).

Por otro lado, el Programa Cooperativo de Cumplimiento Fiscal del SRI tiene como uno de sus objetivos mejorar la relación entre la administración tributaria y los

contribuyentes a través de la comunicación directa y la confianza mutua. A su vez, pretende garantizar que los sujetos pasivos cumplan con sus obligaciones fiscales de manera correcta y oportuna. Uno de los pilares del programa es reforzar el control tributario y aumentar los ingresos por recaudación; para eso es importante la aplicación de conceptos de gestión de riesgos para evaluar el comportamiento y el historial de cumplimiento. Se buscan también la implementación de un marco de simplificación para que cumplan con un adecuado comportamiento fiscal. Mientras que la cooperación mutua y la estimulación son los objetivos encaminados a lograr la innovación a largo plazo (Ecuador, Servicio de Rentas Internas, 2024).

Los modelos aplicados en distintos países y de las disposiciones vigentes en Ecuador permite sostener que el refuerzo de la cultura tributaria requiere una articulación entre medidas administrativas y respuestas pedagógicas. El establecimiento de mecanismos que permitan una relación entre contribuyentes y administración tributaria, junto con esquemas de atención para pequeños negocios, plantea una vía para ampliar la base impositiva sin aumentar la presión sobre sectores en condiciones precarias. En ese contexto, la integración de soluciones digitales, combinadas con programas de orientación técnica y reglamentaria, constituye una estrategia con capacidad de incidir en el comportamiento fiscal de los actores económicos, siempre que esté acompañada por una gestión que demuestre coherencia entre la recaudación y los beneficios que se distribuyen en el entorno local.

1.2.6 Participación Ciudadana y Gobernanza Fiscal

La implicancia de la ciudadanía en el ámbito tributario se concibe como la integración de los contribuyentes en los procesos asociados a las políticas fiscales, abarcando desde la formulación de disposiciones hasta la supervisión de su ejecución y la valoración de los efectos obtenidos. Por consiguiente, dicho enfoque rompe con la visión tradicional de que el sujeto pasivo únicamente cumple obligaciones, situándolo en cambio como protagonista determinante en la legitimación y perfeccionamiento del sistema fiscal. En efecto, esta participación se materializa mediante mecanismos tales como consultas públicas, audiencias presupuestarias, plataformas digitales de retroalimentación y foros ciudadanos, los cuales posibilitan que la población incida en las decisiones relativas a la recaudación y al destino de los recursos estatales. Además, este modelo destaca la existencia de una correlación

bilateral entre la sociedad y el Estado, basada en la cooperación responsable y confianza mutua (Rodríguez Samacá, 2024).

Referente a la gobernanza fiscal, esta se conceptualiza como la agrupación de procesos, instituciones y prácticas que moldean la relación entre el contribuyente y el Estado en el manejo de los recursos públicos. A esto se integra que la operación adecuada de la administración tributaria se fundamenta en diversos principios como la operatividad, la rendición de cuentas, la veracidad y equidad, aspirando a una justa administración de ingresos y beneficios tangibles para la población. Posteriormente, la implicancia de la sociedad se erige en un pilar que legitima el sistema, dado que al integrar a los sujetos pasivos en la determinación y el seguimiento de los recursos se debilita la percepción de arbitrariedad y desvío de fondos (Carrasco Parrilla, 2022).

En el contexto local como el del cantón Milagro se evidencia que la integración de la población en la gestión fiscal enfrenta problemas, entre los que se encuentran la desconfianza hacia la administración tributaria y la percepción de inoperancia. En consecuencia, es viable instaurar mecanismos tales como consultas periódicas para evaluar la gestión, la difusión regular de informes sobre el uso de los tributos y la apertura de espacios de diálogo con representantes locales, entre los que se incluyen asociaciones de comerciantes (Palomino Torres & Palomino Cáceres, 2024).

Por último, un modelo de gobernanza fiscal inclusiva demanda la cooperación con grupos representativos de la comunidad, ya sean pequeños comerciantes o entidades civiles, de modo que la conformación de comités de seguimiento del gasto público, integrados por ciudadanos electos o designados, asegure que las prioridades locales se reflejen en las políticas, reforzando la cohesión social y la aceptación del sistema. Así pues, esta configuración transforma la relación fiscal en un ejercicio de construcción colectiva, en el que los recursos públicos se conciben como instrumentos para el desarrollo comunitario y no como una imposición unilateral (García Jaramillo & Palacio Jaramillo, 2022).

En el análisis de la participación ciudadana y la gobernanza fiscal, se reconoce que el involucramiento de la población en la gestión de los recursos públicos refuerza la legitimidad del sistema tributario. Esta asociación se profundiza cuando se crean espacios de diálogo que permiten a los contribuyentes observar y

valorar la ejecución del gasto, superando la percepción de distancia entre la ciudadanía y las decisiones fiscales.

1.2.7 Eficiencia y Transparencia en la Gestión Tributaria

La capacidad de la administración tributaria para incrementar la obtención de tributos con un gasto reducido de recursos se fundamenta en la simplificación de los procesos administrativos. Por consiguiente, se reducen los tiempos vinculados a procedimientos como el registro de negocios, la presentación de declaraciones y el pago de tributos. Posteriormente, se eliminan obstáculos como formularios enrevesados o sistemas presenciales innecesarios, siendo sustituidos por soluciones ágiles que estimulan el cumplimiento voluntario (Lino-Vélez, Tuarez-Rendón, & Chiriboga-Mendoza, 2024). En relación con el cantón Milagro, lugar donde existe una prioridad elevada de reducir los trámites, una gestión ágil se edifica como una herramienta para hacer frente a la informalidad e incrementa la competitividad de los negocios actuales.

La difusión de los datos asociados con el manejo y captación de los tributos se instaura como un elemento clave que debe ser verificable y claro para la ciudadanía. Además, es fundamental mantener la disponibilidad de los datos a todo el público, así como los canales respectivos para que el contribuyente solicite el despeje de dudas o cuestiones acerca del empleo de los recursos públicos, en conjunto con los indicadores de desempeño. Sin embargo, esta práctica refuerza la confianza en las instituciones y posibilita que la población constate si sus aportes se traducen en mejoras concretas en ámbitos como infraestructura o servicios (Quilia Valerio, Rimache Inca, & Alfaro Mendoza, 2023).

De igual modo, la integración de recursos digitales como ventanillas únicas en línea, portales de datos abiertos y sistemas de pago electrónicos posibilita la disminución de los tiempos de espera y la revisión exhaustiva del destino de los fondos, integrándose en una estrategia de rendición de cuentas que incluya mecanismos de retroalimentación tales como observatorios fiscales ciudadanos o audiencias públicas (Quilia Valerio, Rimache Inca, & Alfaro Mendoza, 2023). Finalmente, la capacidad para gestionar tributariamente de forma óptima y con apertura informativa se concibe no como un fin último, sino como un medio para construir un sistema tributario legítimo, que en el cantón Milagro incremente la

predisposición al pago de tributos siempre que se constaten avances concretos en el entorno social.

La eficiencia en la gestión tributaria se asocia con la capacidad institucional para simplificar procedimientos sin sacrificar el control, permitiendo que los trámites sean comprensibles y los canales de atención. Esta orientación técnica adquiere legitimidad cuando se combina con prácticas de divulgación de información sobre el uso de los recursos recaudados. La disponibilidad de datos y actualizados, junto con espacios destinados a la observación ciudadana, permite establecer una relación directa entre el cumplimiento fiscal y los beneficios percibidos en la comunidad.

1.2.8 Incentivos y Estímulos Fiscales

Un estímulo fiscal es un instrumento que propone el Estado con el fin de modificar el comportamiento de los sujetos pasivos de forma positivas, de manera que incentive el cumplimiento de obligaciones tributarias. Por lo tanto, las disminuciones de tasas, exenciones y créditos tributarios se convierten en una ventaja para los contribuyentes. Por otro lado, esos estímulos fiscales son un mecanismo de atracción de sujetos en la informalidad hacia el sistema formal. En consecuencia, desde una perspectiva técnica resulta indispensable que estos instrumentos se ajusten con rigor para optimizar su rendimiento sin comprometer la estabilidad financiera del sistema impositivo, lo que exige la determinación de criterios de elegibilidad, plazos determinados y metas cuantificables. Sin embargo, los incentivos fiscales van más allá del ámbito impositivo, integran el reconocimiento público, el apoyo técnico y la preferencia del financiamiento, elevando la imagen de aquellos que si cumplen (Altamirano Barriga, 2022).

Es así que resulta viable aplicar el "Sello de Buen Contribuyente" que brinde beneficios competitivos a través de la preferencia en contrataciones públicas y descuentos en tasas municipales, estipulando un ambiente en donde el cumplimiento fiscal no se reconoce únicamente como una obligación, sino también como un beneficio. Sin embargo, la formulación de estos instrumentos exige la articulación de análisis económico y estrategias comunicativas, de modo que las ventajas resultantes sean proporcionadas al esfuerzo invertido y sometidas a evaluaciones periódicas para prevenir desequilibrios en el mercado o pérdidas excesivas en la compensación (Mafla-Robalino & Zapata-Sánchez, 2024). Por lo tanto, en entornos semejantes al de

Milagro, donde el desconocimiento del sistema impositivo se vincula estrechamente con la informalidad, se torna imperativo que las medidas se acompañen de programas formativos que presenten los requisitos y beneficios de la formalización, orientando las acciones hacia el progreso local y la mejora de la imagen fiscal sin desestabilizar la economía pública.

Los incentivos fiscales deben concebirse como mecanismos regulados que permitan integrar a nuevos contribuyentes sin comprometer la estructura financiera del sistema. La aplicación de beneficios condicionados, como reconocimientos institucionales o ventajas en trámites municipales, adquiere sentido cuando se integra con criterios objetivos de evaluación y seguimiento, permitiendo distinguir entre cumplimiento y acciones circunstanciales. Esta lógica requiere que las autoridades delimiten los alcances de cada medida y comuniquen de forma adecuada sus condiciones y alcances, evitando distorsiones en la percepción pública.

1.2.9 Innovación en la Recaudación y Fiscalización

La innovación dentro de los sistemas de recaudación o fiscalización corresponde a la integración de automatizaciones en el pago de tributos o el perfeccionamiento de procedimientos relacionados con la obligación tributaria. Es decir, las nuevas tecnologías pueden ser aplicables a través de plataformas digitales como medida de innovación, con un claro ejemplo de facturación electrónica que reemplazó la emisión de facturas físicas en Ecuador o la habilitación de los dispositivos móviles como medios de pago, alternativa al manejo de efectivo (Sulbarán, 2024).

En esa línea, se puede considerar que el objetivo de esos recursos es aminorar la carga administrativa del Estado y los contribuyentes al mismo tiempo, y se reconocen las restricciones de tiempo y medios que enfrentan pequeños comercios. No obstante, la digitalización origina bases de datos actualizadas que permiten el seguimiento de obligaciones fiscales y la formulación de políticas públicas (Medina Avila, 2023).

En este sentido, en el ámbito de la fiscalización se recurre al análisis de grandes volúmenes de datos e inteligencia artificial para identificar patrones de evasión y perfeccionar los procedimientos de auditoría. Sin embargo, se da prioridad a los contribuyentes de alto riesgo mediante algoritmos que combinan información

proveniente de registros comerciales, transacciones bancarias y declaraciones tributarias (Miranda-Suel, 2024).

Esta situación se evidencia en localidades como Milagro, donde la capacidad de fiscalización es reducida y se ha auditado una pequeña parte de los negocios, permitiendo maximizar los recursos disponibles, aliviar la presión sobre los contribuyentes cumplidores y reforzar la detección de irregularidades. En relación con ello, se atienden las necesidades de orientación y formación mediante la integración de asistentes virtuales y chatbots basados en inteligencia artificial que brindan asesoramiento en tiempo real sobre trámites, plazos y requerimientos fiscales, complementados con talleres de capacitación digital y la publicación de resultados en portales de acceso público que evidencian el efecto de estas innovaciones.

1.3 Marco Conceptual

Administración tributaria

Es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos que un Estado utiliza para recaudar los tributos necesarios para financiar sus actividades y garantizar el cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de los contribuyentes. En Ecuador el Servicio de Rentas Internas (SRI) es la entidad encargada de la administración tributaria y fue creado en 1997 durante el gobierno de Fabián Alarcón, con el objetivo de modernizar la recaudación de impuestos y mejorar la eficacia en la gestión fiscal (Ecuador, Servicio de Rentas Internas, 2025).

Entre las funciones del SRI están recaudar impuestos, controlar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, promover la cultura tributaria y brindar servicios y asistencia a los contribuyentes. Desde su creación, el SRI ha implementado sistemas tecnológicos para facilitar el pago de impuestos y combatir la evasión fiscal (Masbernat, 2022).

Régimen tributario

Un régimen tributario es el conjunto de normas y deberes en materia tributaria que se aplican a los contribuyentes de acuerdo con su actividad económica, tamaño de la empresa o nivel de ingresos. Esto sucede en Ecuador porque todos estos aspectos determinan cómo los sujetos pasivos encajan en alguna de las clasificaciones existentes: Régimen Tributario de la Microempresa (RIMPE) para

negocios populares, Régimen Tributario de la Microempresa (RIMPE) para Emprendedores y Régimen General (Ecuador, Servicio de Rentas Internas, 2025).

El RIMPE Negocio Popular está dirigido a pequeños negocios con ingresos anuales de hasta \$20,000, cuyas características están que no están obligados a llevar contabilidad formal, pagan un impuesto anual que oscila entre \$0 a \$60 y tienen acceso a incentivos tributarios, como exenciones de IVA; es decir, su facturación no graba el impuesto al consumo. Por otro lado, el RIMPE emprendedor se aplica para negocios con ingresos anuales entre \$20,001 y \$300,000 y deben emitir comprobantes de venta desglosando el IVA y pagan impuestos sobre la base de sus ingresos que van del 1% al 2%; por tanto, están obligados a llevar un registro simplificado de ingresos y gastos (Ecuador, Servicio de Rentas Internas, 2025).

En cuanto al régimen general está dirigido a personas naturales con ingresos superiores a \$300.000 anuales o que pertenezcan a actividades específicas como servicios profesionales, comisionistas, actividades agropecuarias, comercialización de combustibles, relaciones laborales, arrendamiento de bienes muebles e inmuebles, etc. Entre sus obligaciones está la presentación de declaraciones de IVA, impuesto sobre la renta y otros impuestos (Ecuador, Servicio de Rentas Internas, 2025).

Obligados a llevar Contabilidad

Son aquellos contribuyentes que por el nivel de sus ingresos o el régimen tributario al que pertenecen, deben mantener registros contables formales. La obligatoriedad de llevar contabilidad está en función de tener ingresos anuales superiores a USD 300,000, costos y gastos \$240,000, contar con patrimonio superior a \$200,000 y realizar actividades bajo persona jurídica. Cabe destacar que, los sujetos pasivos calificados para llevar contabilidad que no lo hiciera puede resultar en multas y sanciones (Ecuador, Servicio de Rentas Internas, 2025)

Incentivos fiscales y tributarios

Según la Organización para la (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2021), los incentivos fiscales se definen generalmente como beneficios fiscales otorgados por el Estado para incentivar la inversión y el desarrollo económico. Entre ellos se encuentran, por ejemplo, en Ecuador, exenciones del Impuesto a la Renta, mayores deducciones por inversiones en activos fijos y

facilidades de pago de impuestos al comercio exterior. Otros incentivos incluyen un impuesto a la renta reducido para nuevas inversiones en sectores prioritarios; exención del IVA a las exportaciones y a los negocios populares; créditos fiscales para microempresas en actividades productivas; y programas temporales de regularización de deudas tributarias con beneficios en intereses y multas.

Cultura Tributaria y Cultura Fiscal Inclusiva

La cultura tributaria se encuentra conformada por actitudes, conocimientos y valores que promueven por voluntad propia el cumplimiento de las obligaciones tributarias, al igual que la educación acerca de la importancia de los impuestos para el desarrollo local (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2021). En tanto que, la cultura tributaria inclusiva alude a un enfoque que integra a la sociedad en todos sus sectores, sobre todo a los emprendedores y pequeñas empresas, a una red tributaria de forma equitativa y justa (Cerra, Eichengreen, El-Ganainy, & Schindler, 2021). En tanto que, la cultura tributaria inclusiva alude a un enfoque que integra a la sociedad en todos sus sectores, sobre todo a los emprendedores y pequeñas empresas, a una red tributaria de forma equitativa y justa (Cerra, Eichengreen, El-Ganainy, & Schindler, 2021). Una cultura tributaria inclusiva haría entonces que el cantón de Milagro fuera importante porque mejoraría la recaudación tributaria y, en consecuencia, los servicios públicos locales.

Impuestos

Los impuestos son obligaciones económicas exigidas por el Estado a los contribuyentes para financiar bienes y servicios públicos (Alcívar Toala, Carbo González, & Paredes Floril, 2024). Los impuestos se clasifican según su naturaleza, estos pueden ser directos, mismos que se aplican sobre el ingreso o patrimonio del sujeto pasivo, como el impuesto sobre la renta; también pueden ser indirectos, estos influyen en el consumo de bienes y servicios, siendo el IVA un ejemplo común (López, Marín, & Onrubia, 2022).

Política Fiscal y Base Tributaria

Un instrumento clave en la gestión económica de una nación es la política fiscal, debido a que integra el régimen tributario, el gasto público y el nivel de endeudamiento (Abad Granda, Salcedo-Muñoz, & Señalin Morales, 2023). A través de esta política se reconoce cómo se financian los servicios públicos y el destino de

las inversiones, lo que impacta directamente en el desarrollo socioeconómico de un país. Por otro lado, la base imponible significa el valor económico o magnitud sobre la cual se calcula el impuesto a pagar (Cerra, Eichengreen, El-Ganainy, & Schindler, 2021). Una base imponible amplia y bien definida es esencial para una recaudación justa y equitativa para que el Estado pueda cumplir con sus obligaciones financieras.

Recaudación Tributaria, Evasión y Elusión Fiscal

La función principal de la recaudación tributaria por parte del Estado es hacer cumplir el pago obligatorio de las obligaciones tributarias para sostener el gasto público. De acuerdo con (Abad Granda, Salcedo-Muñoz, & Señalín Morales, 2023) esta se logra mediante políticas fiscales e instrumentos jurídicos, que, gracias a su diseño garantizan que las obligaciones tributarias sean cumplidas. No obstante, la evasión fiscal que alude a la omisión parcial y total y total del pago de impuestos (Patricio Aparicio, Velasco Taipei, Sánchez Camargo, & Begazo de Bedoya, 2023), y la elusión fiscal que son los medios para disminuir la obligación tributaria (Paredes Cruz & García Tamayo, 2021), constituyen riesgos sustanciales para la tributación efectiva. Por tanto, ambos implican menores ingresos para el Estado y, en consecuencia, una menor capacidad para financiar servicios públicos indispensables.

Educación Fiscal, Fiscalización y Formalización de Negocios

La educación fiscal es un proceso de formación que busca concienciar a la ciudadanía sobre la importancia de cumplir con sus obligaciones tributarias (Masbernát, 2022). Este enfoque es muy importante para desarrollar una cultura tributaria voluntaria e inclusiva. La tributación, por su parte, es el proceso de seguimiento y control de las obligaciones de los contribuyentes en materia tributaria para asegurar el cumplimiento de las normas tributarias (Cabrera Sánchez, Sánchez-Chero, Cachay Sánchez, & Rosas-Prado, 2021). Asimismo, la formalización empresarial de las actividades económicas informales a los sistemas jurídicos y tributarios y esta estrategia sirve principalmente para ampliar la base impositiva a la vez que se reduce la evasión fiscal (Alava Rosero & Valderrama Barragán, 2020).

Transparencia Fiscal, Cumplimiento Voluntario y Transformación Digital

La transparencia fiscal significa la gestión abierta y compartida de los recursos fiscales que genera confianza ciudadana en el sistema tributario (Parra-Ganchosa & Neira-Girón, 2022). El cumplimiento voluntario no puede lograrse sin este principio

porque implica la adhesión espontánea de los contribuyentes a sus obligaciones tributarias (Jácome Castilla, Rizo Peñaranda, & Carrascal, 2021). La transformación digital de los impuestos es una herramienta para modernizar la administración tributaria y mejorar la experiencia del sujeto pasivo, donde se integren todas las tecnologías para optimizar los procesos y servicios tributarios (Buestan Barrera & Narváez Zurita, 2024); entre tanto que, la simplificación reducirá la complicada estructura que rodea a los impuestos (Villasmil-Molero, Maza Cabrera, Barros Padilla, & Torres Palacio, 2024).

Participación Ciudadana y Gobernanza Fiscal

Para construir una administración fiscal moderna, se debe contemplar en los procesos de diseño, control y ejecución de políticas fiscales la participación ciudadana. Su intervención se gestiona mediante inspecciones sociales, instrumentos de consulta y zonas de interacción, a fin de repercutir en la toma de decisiones en materia fiscal que garanticen una distribución equitativa de los recursos de la nación (Rodríguez Samacá, 2024).

Innovación en la Recaudación y Fiscalización

En la fiscalización y recaudación, la innovación se basa en la ejecución de técnicas modernas para reforzar los procesos de control y cobro de las obligaciones tributarias. Dicho avance a nivel tecnológico demanda el uso de la inteligencia artificial, el uso de sistemas digitales que automatizan las declaraciones, reconocen la evasión, analizan datos en grandes volúmenes y desarrollan auditorías inteligentes (Medina Avila, 2023).

Impuesto al Valor Agregado (IVA)

El Impuesto al Valor Agregado (IVA) es el tributo que grava en el valor de las importaciones de bienes muebles o transferencias locales, en cada fase de comercialización, derechos conexos y de autor, servicio prestado y propiedad industrial. Tanto las personas naturales como jurídicas que están sujetos a los criterios antes mencionados deben gestionar el proceso de declaración y pago del IVA, al igual que aquellos que no residen en el país pero que brindan servicios digitales según lo establecido en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno (Ecuador, Servicio de Rentas Internas, 2024).

Impuesto a la Renta (IR)

El Impuesto a la Renta (IR) es aquel que se establece sobre los ingresos que tienen las personas naturales, las entidades nacionales y extranjeras, y las sucesiones indivisas. El periodo fiscal corresponde desde el primero de enero hasta el 31 de diciembre. Esta declaración es de carácter obligatorio para los entes mencionados previamente según los resultados que han obtenido de sus actividades económicas, inclusive cuando sus ingresos derivan de rentas no gravadas, excluyendo a los contribuyentes que residen en el exterior y que no dispongan de un representante en el territorio nacional y que poseen ingresos sujetos a retención en la fuente. En conjunto con las personas naturales donde sus ingresos brutos no exceden la fracción básica durante el ejercicio fiscal (Ecuador, Servicio de Rentas Internas, 2025).

Economía informal

La economía informal se refiere a toda actividad que no está registrada en el sistema fiscal o es ilícita, es una actividad desarrollada comúnmente por unidades económicas o trabajadores que no están cubiertos por la normativa legal y práctica. La facilidad de su acceso se debe a los requisitos bajos de capacitación y reducidos capitales, además, no recaen en los mecanismos formales (Martínez Prats, Silva Hernández, & Juárez Domínguez, 2022).

Microempresas

Las microempresas se definen como negocios establecidos por familias debido a la necesidad imperante de obtener ingresos mediante los emprendedores. En Ecuador, las microempresas son un modelo de negocio caracterizado por su gestión informal, que se va formando conforme la experiencia y la práctica de los dueños; por lo general mantienen operaciones hasta un período de mediano plazo, donde desaparecen en aproximadamente cinco años. Dentro de las características de las microempresas, se destacan que son el pilar fundamental para la generación de empleo y riqueza en el mercado, dinamizar la economía local, su oferta de bienes y servicios se dirige al mercado interno, afrontan exigencias internas y externas, y el número de trabajadores no supera los 10 elementos (González-Ramón, Ramírez-López, Serdán-Valencia, Morales-Ochoa, & Scaffy-Vivero, 2022).

Sanción tributaria

Es la consecuencia legal que deriva por no cumplir con las obligaciones tributarias, se denomina como el castigo que se le otorga a las personas que han transgredido las disposiciones tributarias (Perú, Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2020).

Formalización de empresas

La formalización de empresas es un proceso donde los negocios u organizaciones buscan el modo de integrarse a la economía forma, esto implica cumplir con las normativas legales vigentes. En el caso de las empresas familiares, la formalización es un proceso que permite asegurar la sostenibilidad del negocio y la supervivencia a la brecha generacional (Hinojosa Salazar, Polo Escobar, Medina Sánchez, & Hinojosa Meléndez, 2024).

Transparencia fiscal

Es una característica fundamental de la política fiscal eficiente y una exigencia para una gobernanza pública adecuada. Una transparencia fiscal superior tiende a mejorar el funcionamiento del ámbito público y fomenta la disciplina fiscal, impulsando una mejor rendición de cuentas y contrarrestando las amenazas de corrupción (Desfrancois, 2023).

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

2.1 Enfoque y alcance de la investigación

El enfoque cuantitativo recopila y analiza datos numéricos para identificar patrones y relaciones; por tanto, permite medir de forma objetiva las variables, logrando resultados replicables y precisos (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014):

Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis (p. 4).

Se eligió este enfoque porque permite analizar la actividad comercial y los niveles de cultura tributaria y fiscal en el cantón Milagro, facilitando la evaluación de la informalidad y el cumplimiento tributario en una administración tributaria eficiente.

Un estudio descriptivo se enfoca en analizar y especificar las características de un acontecimiento en particular, a fin de comprenderlo sin realizar intervención alguna de las variables (Guerrero Dávila & Guerrero Dávila, 2020). El alcance descriptivo se aplica en el presente estudio porque permite reconocer los aspectos de informalidad e incumplimiento tributario que inciden de forma negativa en la cultura fiscal y tributaria, permitiendo reconocer aquellas áreas que pueden mejorarse para disponer de una mejor administración tributaria.

2.2 Diseño y método de la investigación

El diseño no experimental se enfoca en observar fenómenos en su estado natural, sin manipular variables; es por ello que es adecuado cuando el objetivo es analizar situaciones en su contexto real (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, 2020). Fue utilizado porque la investigación no intervino en los procesos comerciales ni tributarios del cantón Milagro y permitió recopilar información sobre el estado actual de la cultura tributaria y fiscal.

La investigación de corte transversal se aplica cuando el objetivo es describir un fenómeno dentro de un tiempo restringido, sin observar cambios a lo largo del tiempo ni intervenir en su desarrollo. Esta forma permite identificar condiciones y comportamientos en una situación actual, sin establecer secuencias temporales ni relaciones causales entre las variables (Mar Orozco, Barbosa Moreno, & Molar Orozco, 2020). En el presente estudio, el análisis se delimitó a evaluar las condiciones en el cantón Milagro durante el periodo de aplicación de la encuesta, permitiendo caracterizar la cultura fiscal, la informalidad comercial y el cumplimiento tributario según la percepción de los negocios consultados.

El método deductivo parte de teorías generales para llegar a conclusiones específicas; es decir, aplica principios establecidos a casos concretos para validar o refutar hipótesis (Serrano, 2020). Fue elegido porque se basa en conceptos de cultura tributaria y fiscal para analizarlos con la actividad comercial, facilitando la validación de supuestos entre la informalidad y el cumplimiento tributario del cantón Milagro.

2.3 Población y muestra

La población se define como la agrupación de individuos o elementos que tienen cualidades similares y forman parte de un fenómeno de estudio (Hernández León & Coello González, 2011). La población se define como la agrupación de individuos o elementos que tienen cualidades similares y forman parte de un fenómeno de estudio (Hernández León & Coello González, 2011). La población del presente estudio está compuesta por los negocios del ámbito comercial que se encuentran establecidos en el cantón Milagro, que según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2023) en su registro estadístico de empresas ((REEM) ascienden a 3,550, para lo cual se emplea la fórmula para poblaciones finitas para obtener una muestra representativa, misma que se presenta a continuación.

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

Donde; “n” representa el tamaño de la muestra, “N” la población conocida, el nivel de confianza “Z” es de 1,96 que representa el 95%, “p” es la probabilidad de éxito 50%, “q” la probabilidad de fracaso 50% y “d” es el margen de error que se permite, siendo del 5%.

$$n = \frac{3,550 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (3,550 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 347$$

Sustituyendo los valores en la fórmula, se obtiene un tamaño de muestra de 347 negocios. Cabe destacar que, al tener acceso a la información, se realizó la encuesta a una muestra de 385 negocios del cantón Milagro con la finalidad de que los resultados sean representativos de la población comercial en cuanto a cultura tributaria, fiscal y nivel de cumplimiento tributario.

2.4 Instrumento de recolección

El instrumento para la recolección de datos fue la encuesta, que es un método que permite recopilar información directamente de los participantes mediante cuestionarios estructurados (Feria Avila, Matilla González, & Mantecón Licea, 2020). En consecuencia, es adecuado para obtener información sobre percepciones, actitudes y comportamientos relacionados con la informalidad de los negocios locales y los deberes tributarios.

El cuestionario se integró de 23 interrogantes que fueron divididas en 6 dimensiones; la primera indaga información general del negocio (3 preguntas), luego se encuentra cultura tributaria (5 preguntas), cultura fiscal (3 preguntas), informalidad y actividad comercial (5 preguntas), cumplimiento tributario (4 preguntas) y desarrollo económico (3 preguntas) (Ver anexo 2).

2.5 Resultados de la Validez y confiabilidad del instrumento

Para asegurar la calidad técnica del instrumento, se aplicó un proceso de validación de contenido mediante juicio de expertos. Este procedimiento consistió en la revisión del cuestionario por parte de profesionales en contabilidad y auditoría, quienes evaluaron cada ítem en función de su redacción, coherencia interna, claridad conceptual y pertinencia respecto de las dimensiones analizadas. Esta validación buscó garantizar que las preguntas reflejaran los elementos asociados a cultura tributaria, informalidad comercial y cumplimiento de deberes fiscales, según el contexto del cantón Milagro.

El alfa de Cronbach es un coeficiente que permite la evaluación de la consistencia de preguntas de investigación, esto sirve para revisar qué tan bien se

relacionan entre sí al medir el mismo concepto. Sus valores van de 0 a 1, y se interpretan así: un alfa $\geq .90$ se considera excelente, $\geq .80$ bueno, $\geq .70$ aceptable, $\geq .60$ cuestionable, $\geq .50$ pobre, y menor a $.50$ inaceptable (Ponce Renova, Cervantes Arreola, & Robles Ramírez, 2021). El coeficiente de Cronbach obtenido en el instrumento del estudio actual fue de 0,743, reconociendo que la encuesta es confiable (Ver anexo 1).

Los expertos que validaron las preguntas de la encuesta son el Ing. en Contabilidad y Auditoría y Contadores Públicos Autorizados (CPA), dos de ellos se desempeñan en el área de Fedatarios de la Dirección Zonal 8 del SRI y como asesor tributario de la firma de auditoría Herrera y Chang.

Tabla 1 Validación de expertos

No. De Expertos	6	
Miguel Suarez	114	18%
Miguel Rivera	102	16%
Erika Jaramillo	109	17%
Lady Zambrano	102	16%
Julia García	104	16%
Alejandro Coloma	103	16%
	106	100%

2.6 Resultado de encuesta

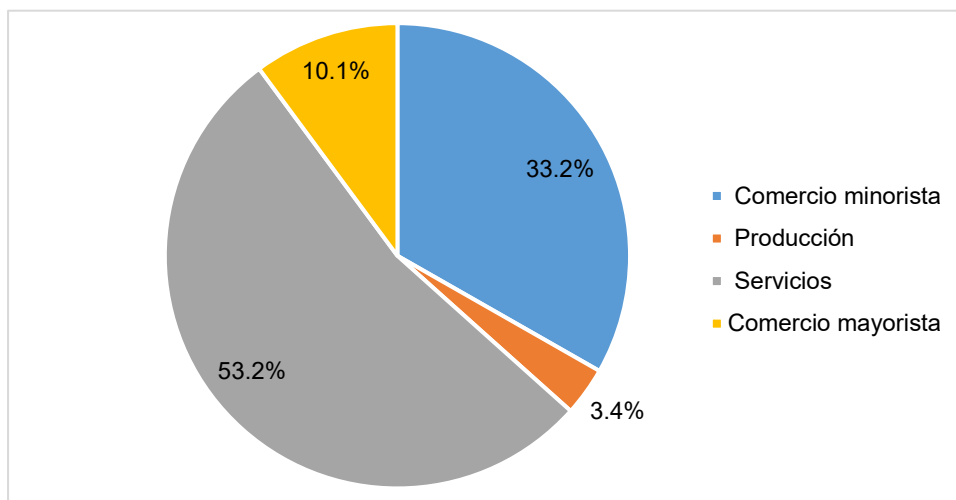
Datos Generales

1. ¿Cuál es su actividad comercial principal?

Tabla 2 Actividad comercial principal

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Comercio minorista	128	33,2%
Producción	13	3,4%
Servicios	205	53,2%
Comercio mayorista	39	10,1%
Total general	385	100,0%

Figura 2 Actividad comercial principal



Análisis

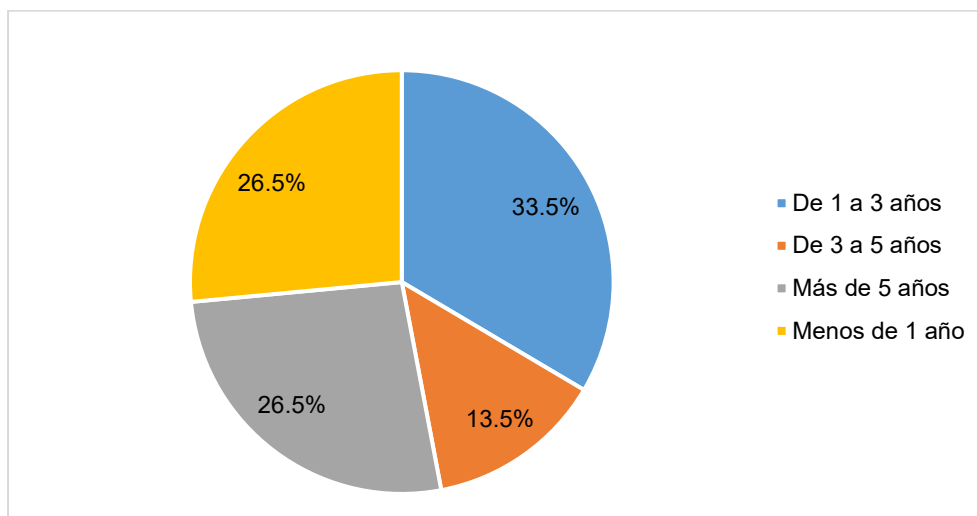
Los resultados evidencian que el sector servicios representa el 53,2% de los encuestados, seguido de del comercio minorista con un 33,2%; entre tanto que, el comercio mayorista y la producción aportan, respectivamente, un 10,1% y un 3,4%, mostrando una incidencia menor. Por tanto, la economía local está concentrada por los servicios y comercio minorista, demostrando que las estrategias de cultura tributaria deben adecuarse a las cualidades del comercio informal y del ámbito de servicios, propiciando una educación contextualizada al ámbito fiscal.

2. ¿Cuántos años lleva operando su negocio en el cantón Milagro?

Tabla 3 Años operando su negocio

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
De 1 a 3 años	129	33,5%
De 3 a 5 años	52	13,5%
Más de 5 años	102	26,5%
Menos de 1 año	102	26,5%
Total general	385	100,0%

Figura 3 Años operando su negocio



Análisis

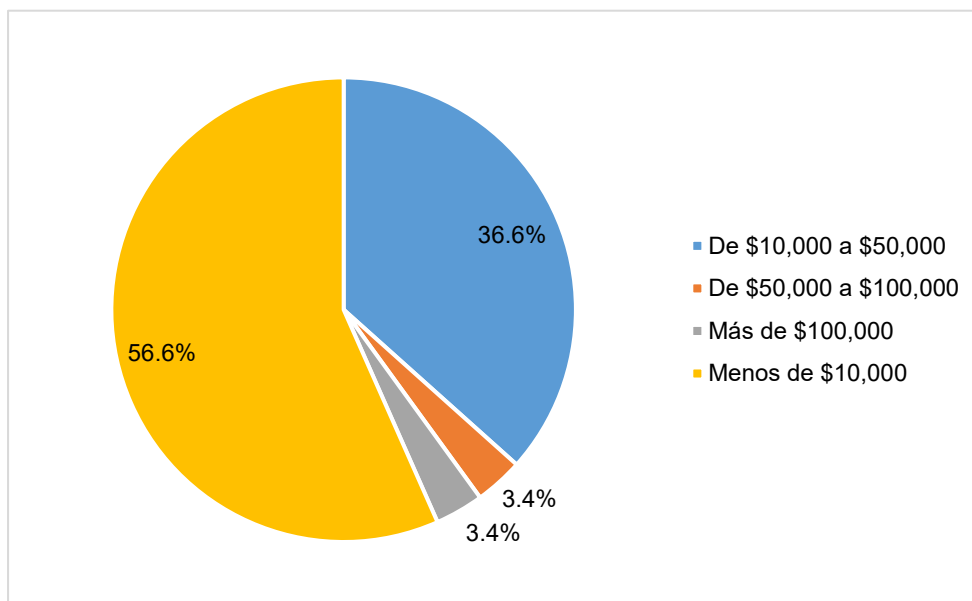
La distribución revela que la mayoría de los negocios se encuentra en una etapa inicial, con un 33,5% operando entre 1 y 3 años, denotando un dinamismo emprendedor en el cantón. Además, se observa una importante presencia tanto de negocios recientes, con un 26,5% que llevan menos de 1 año, como de aquellos con mayor experiencia, también un 26,5% que han superado los 5 años de operación. Por otro lado, el segmento intermedio de 3 a 5 años es el menos representado, con solo un 13,5%, es decir, se observa una transición menos marcada entre la fase de inicio y la consolidación a largo plazo. Lo expuesto representa un desafío para la administración tributaria, puesto que, la mayoría son emprendedores y para asegurar su formalización, es fundamental que se brinde la confianza y el asesoramiento respetivo.

3. ¿Cuál es el rango de ingresos anuales de su negocio?

Tabla 4 Rango de ingresos anuales

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
De \$10,000 a \$50,000	141	36,6%
De \$50,000 a \$100,000	13	3,4%
Más de \$100,000	13	3,4%
Menos de \$10,000	218	56,6%
Total general	385	100,0%

Figura 4 Rango de ingresos anuales



Análisis

La distribución de ingresos anuales muestra que la mayoría de los negocios (56,6%) operan con ingresos inferiores a \$10,000, evidenciando una concentración elevada de negocios que operan a pequeña escala; entre tanto que, el 36,6% se ubica en el rango de \$10,000 a \$50,000. En contraste, el 3,4% genera entre \$50,000 y \$100,000, siendo empresas con un volumen operativo mayor, al igual que otro 3,4% que supera los \$100,000 y que generan un impacto económico importante para el cantón. Por tanto, se denota la preponderancia de emprendimientos a pequeña escala con ingresos bajos y recursos reducidos, exponiendo la necesidad de promover una cultura tributaria, pero bajo una óptica inclusiva y que se adapte a las particularidades de cada negocio.

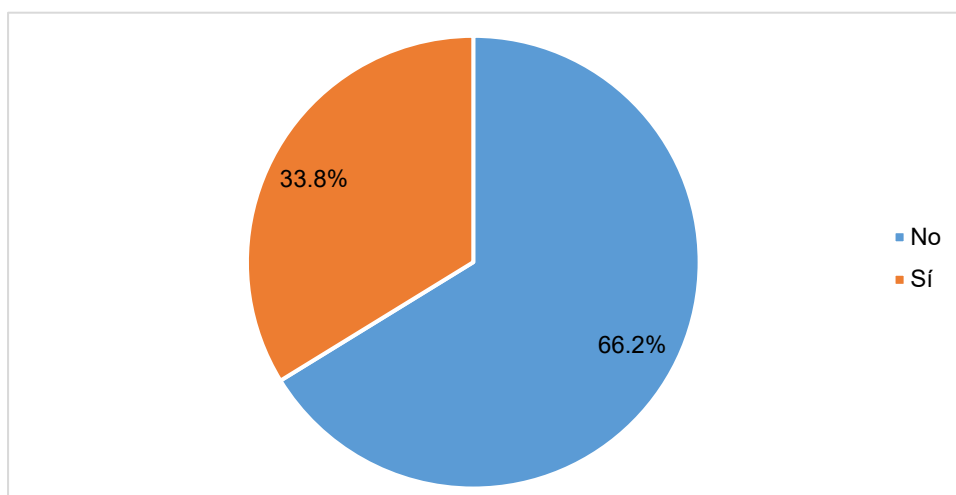
Cultura Tributaria

4. ¿Está familiarizado con las obligaciones fiscales que tiene como comerciante en el cantón Milagro?

Tabla 5 Familiarizado con las obligaciones fiscales

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
No	255	66,2%
Sí	130	33,8%
Total general	385	100,0%

Figura 5. Familiarizado con las obligaciones fiscales



Análisis

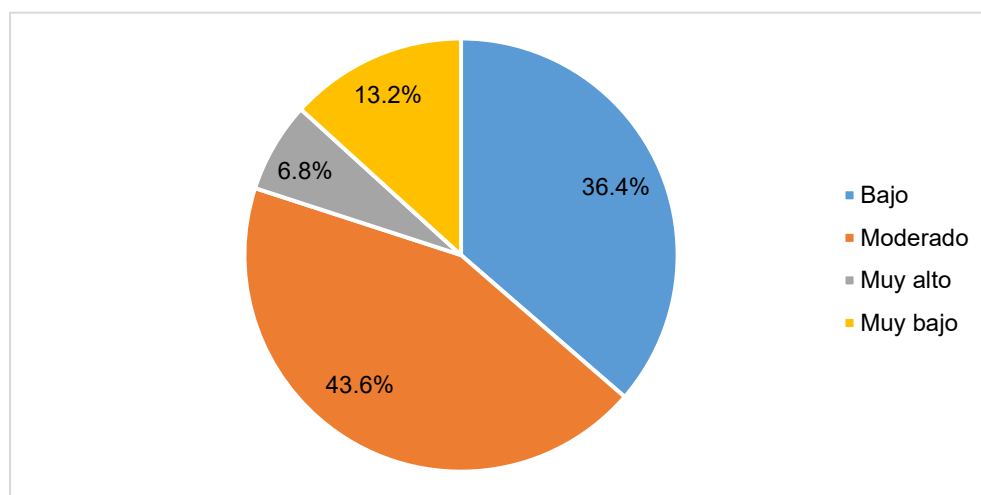
Conforme a los datos obtenidos de los comerciantes, el 62,2% de ellos manifiesta que su conocimiento es escaso para el manejo de obligaciones tributarias, por tanto, es un primer indicio de dónde reside la falta de cultura tributaria en Milagro. No obstante, el 33,8% expresó lo contrario, indicando sentirse familiarizado con sus responsabilidades antes el SRI. El hecho de que los comerciantes sean renuentes a pagar los impuestos no representa la única deficiencia; en este marco, la ausencia de capacitaciones, acompañamiento y restricciones en los canales de comunicación influyen en la relación entre los contribuyentes y la autoridad tributaria.

5. ¿Cómo calificaría su nivel de conocimiento sobre el sistema tributario ecuatoriano?

Tabla 6 Nivel de conocimiento sobre el sistema tributario

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	140	36,4%
Moderado	168	43,6%
Muy alto	26	6,8%
Muy bajo	51	13,2%
Total general	385	100,0%

Figura 6 Nivel de conocimiento sobre el sistema tributario



Análisis

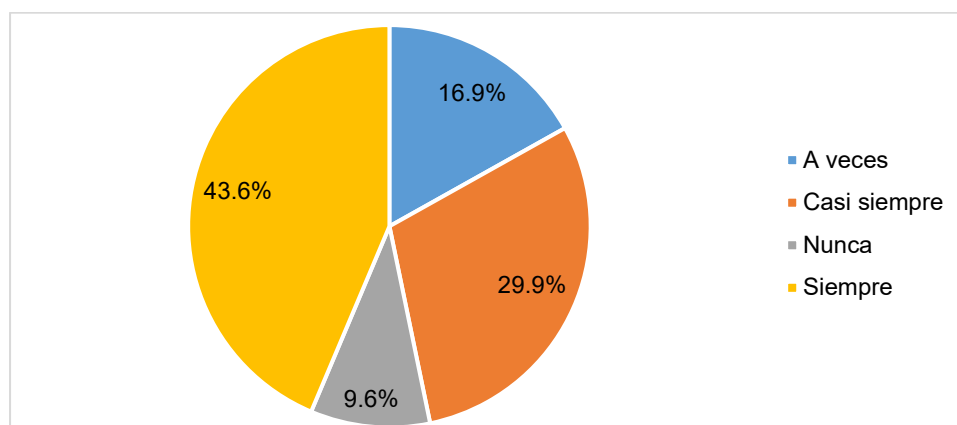
La mayoría de los encuestados se ubica en niveles de conocimiento que van desde lo muy bajo hasta lo moderado, con un 43,6% calificando su conocimiento como moderado, lo cual indica que poseen un entendimiento básico acerca de los principios tributarios, pero no dominan otros aspectos de mayor complejidad. En concreto, el 36,4% señaló que su conocimiento es bajo y el 13,2% muy bajo, ya sea por desconocimiento, poca preparación o inaccesibilidad a información. Esta realidad se comprueba además con el 6,8% de comerciantes que maneja el tema tributario, aunque es una minoría en relación con la población total. Es importante destacar que, desde el punto de vista de estos comerciantes, existe una oportunidad de preparación tributaria que instruya sobre la normativa vigente y procedimientos acordes a su negocio.

6. ¿Realiza su negocio el pago de impuestos regularmente?

Tabla 7 Pago de impuestos regularmente

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
A veces	65	16,9%
Casi siempre	115	29,9%
Nunca	37	9,6%
Siempre	168	43,6%
Total general	385	100,0%

Figura 7 Pago de impuestos regularmente



Análisis

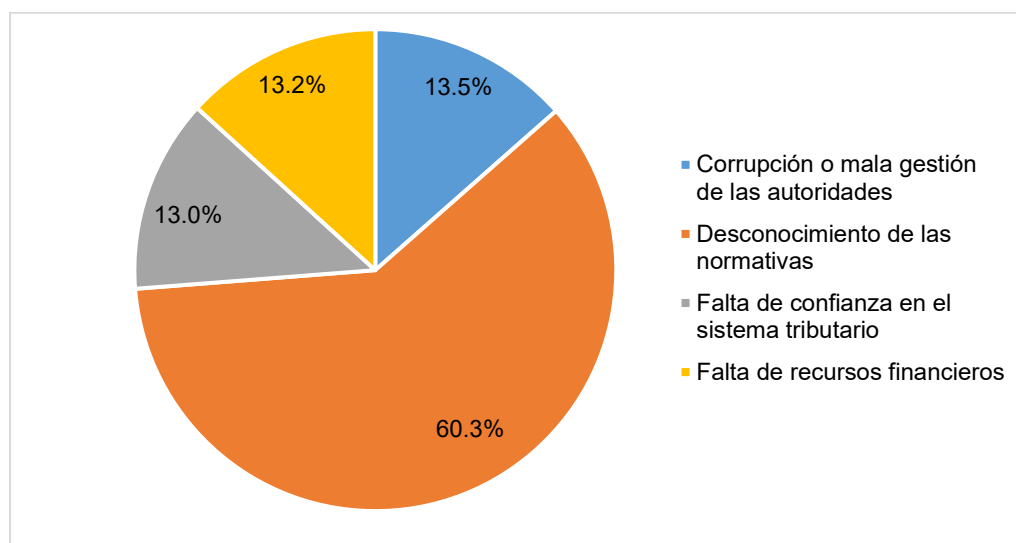
La distribución de respuestas muestra que el 43,6% de los encuestados realiza siempre el pago de impuestos, seguido del 29,9% que indica hacerlo casi siempre; es decir, el 73,5% lo realiza de forma regular. Sin embargo, el 16,9% reporta que paga a veces y el 9,6% que nunca. La persistencia de negocios que no pagan sus impuestos puede estar vinculado con la falta de incentivos para su formalización, información reducida sobre sus obligaciones y la carga tributaria. Por tanto, se evidencia la necesidad de promover incentivos y mecanismos para promover una mayor adherencia a las normativas fiscales.

7. ¿Cuál considera que es la principal razón por la que no cumple con sus obligaciones tributarias? (si aplica)

Tabla 8 Razón por la que no cumple con sus obligaciones tributarias

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Corrupción o mala gestión de las autoridades	52	13,5%
Desconocimiento de las normativas	232	60,3%
Falta de confianza en el sistema tributario	50	13,0%
Falta de recursos financieros	51	13,2%
Total general	385	100,0%

Figura 8 Razón por la que no cumple con sus obligaciones tributarias



Análisis

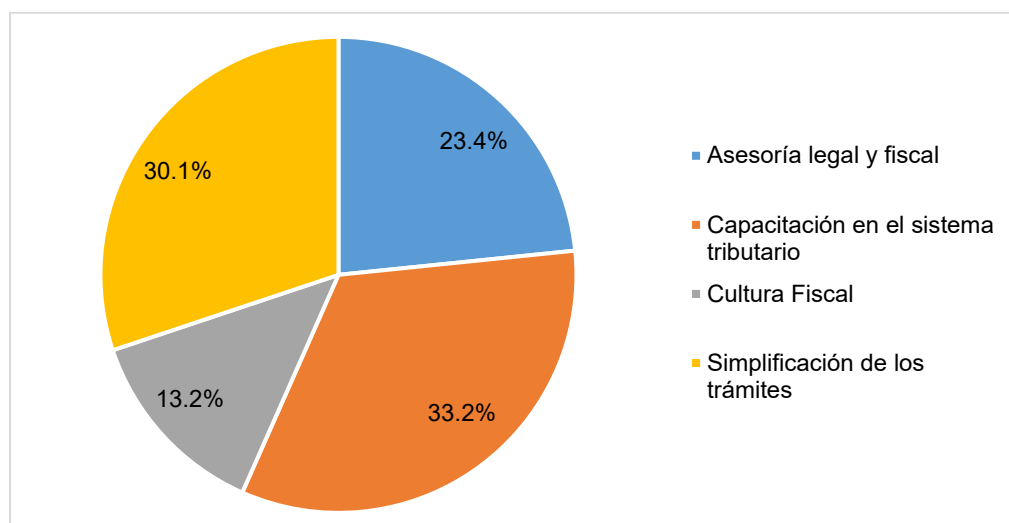
El no conocer las normativas es un factor que ha generado que el 60,3% de los comerciantes incumplan sus obligaciones tributarias, siendo necesario el uso de estrategias que eduquen en este tema a los empresarios. En segundo lugar, se identificó inadecuada gestión y corrupción de las autoridades (13,5%), exponiendo una carencia de confianza de los encuestados hacia la administración tributaria. Otra razón fue la escasez de recursos (13,2%) y la desconfianza en el sistema tributario (13,2%), por tanto, se evidencia la falta de conocimiento sobre las normativas fiscales como principal razón de del no cumplimiento de las obligaciones tributarias.

,8. ¿Qué tipo de ayuda cree que necesitaría para mejorar el cumplimiento tributario de su negocio?

Tabla 9 Tipo de ayuda para mejorar el cumplimiento tributario

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Asesoría legal y fiscal	90	23,4%
Capacitación en el sistema tributario	128	33,2%
Cultura Fiscal	51	13,2%
Simplificación de los trámites	116	30,1%
Total general	385	100,0%

Figura 9 Tipo de ayuda para mejorar el cumplimiento tributario



Análisis

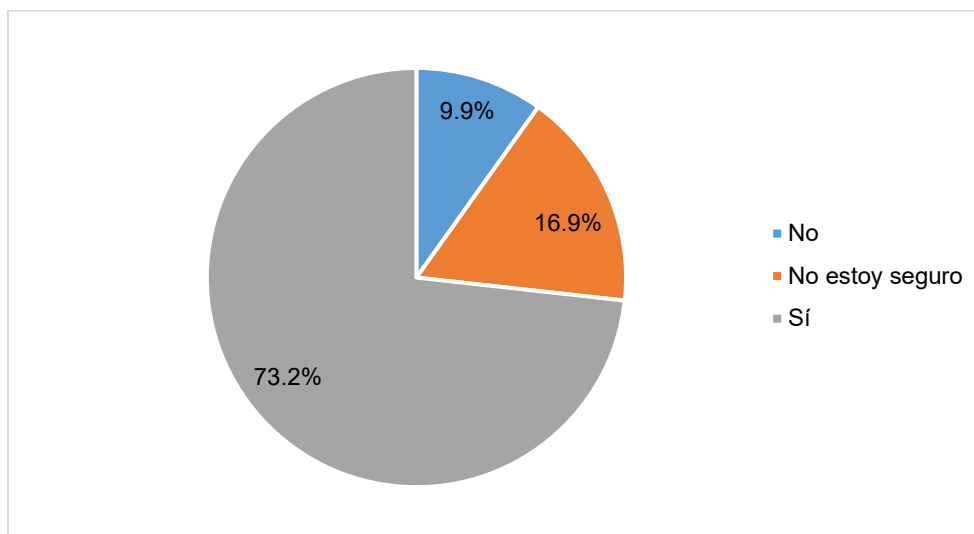
Los resultados evidencian que el 33,2% de los encuestados prioriza la capacitación en el sistema tributario, percibiéndose como un factor clave para mermar la falta de conocimiento sobre los procedimientos y normativas. Entre tanto que, el 30,1% destaca el simplificar los trámites; en este ámbito, la dificultad del proceso tributario puede estar asociado a otros impedimentos como la falta de personal adecuado y los recursos necesarios para realizar los procedimientos burocráticos. Asimismo, un 23,4% considera contar con asesoría legal y fiscal para enfrentar los desafíos tributarios y el 13,2% restante sugiere reforzar la cultura fiscal, reflejando la urgencia de impulsar un estado de concientización sobre la importancia de llevar a cabo sus obligaciones tributarias. Estos hallazgos indican que la capacitación y la simplificación de trámites son las mejores ayudas que pueden tener los contribuyentes para mejorar el cumplimiento tributario.

9. ¿Considera que pagar impuestos es una obligación moral como ciudadano?

Tabla 10 Pagar impuestos es una obligación moral como ciudadano

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
No	38	9,9%
No estoy seguro	65	16,9%
Sí	282	73,2%
Total general	385	100,0%

Figura 10 Pagar impuestos es una obligación moral como ciudadano



Análisis

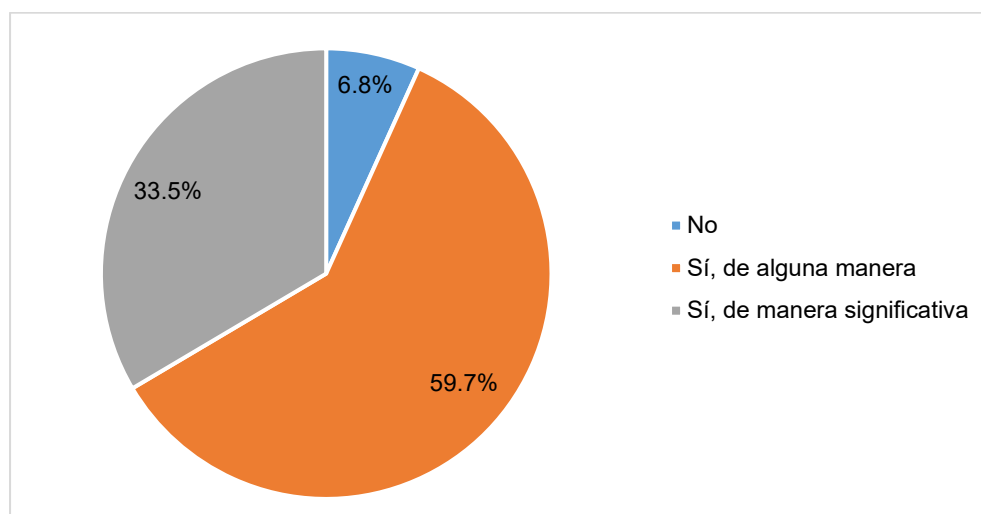
La gran mayoría de los encuestados (73,2%) reconoce el pago de impuestos como una obligación moral, reconociendo que gran parte de los comerciantes visualizan el cumplimiento tributario como un acto de compromiso con el desarrollo social y no únicamente como un deber legal; mientras que, el 16,9% se muestra indeciso y el 9,9% lo rechaza, exponiendo una desconfianza con la gestión pública o administración tributaria, lo cual puede estar mediado por experiencias problemáticas anteriores. Los resultados describen que, si bien se predomina una visión positiva sobre la responsabilidad fiscal, aún existe un segmento que podría beneficiarse de iniciativas orientadas a reforzar el sentido cívico y el valor social del cumplimiento tributario.

10. ¿Cree que el cumplimiento tributario contribuye al desarrollo económico de su comunidad?

Tabla 11 Cumplimiento tributario contribuye al desarrollo económico

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
No	26	6,8%
Sí, de alguna manera	230	59,7%
Sí, de manera significativa	129	33,5%
Total general	385	100,0%

Figura 11 Cumplimiento tributario contribuye al desarrollo económico



Análisis

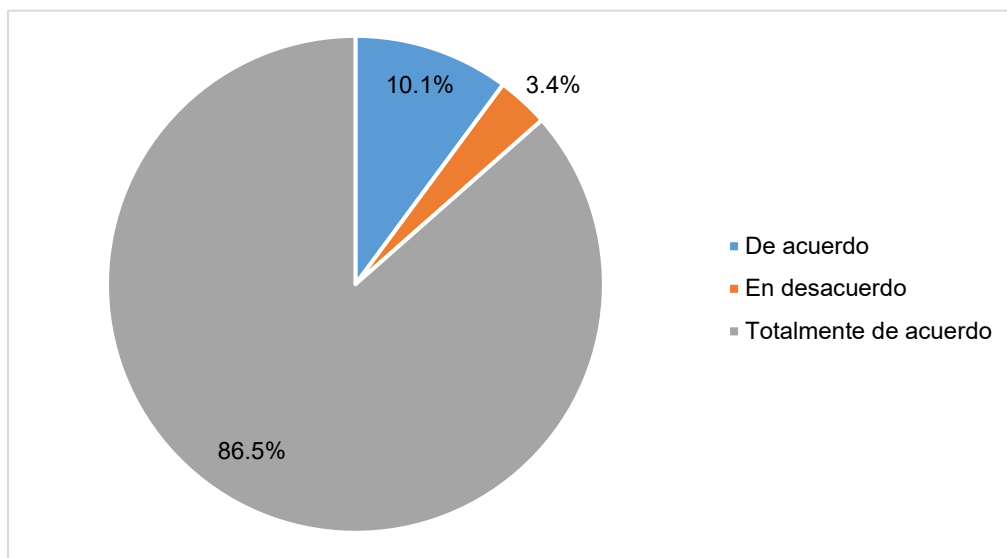
El cumplir con las obligaciones tributarias impacta de alguna manera en el desarrollo económico del cantón Milagro según el 59,7% de los encuestados, mientras que, el 33,5% aseveró la generación de un aporte significativo. Este escenario demuestra que los comerciantes saben los beneficios que se pueden obtener cuando se gestionan correctamente los impuestos. Sin embargo, dicha situación no coincide con la percepción del 6,8% que negó la premisa establecida, lo que puede deberse a la desconfianza de los comerciantes hacia la autoridad tributaria.

11. ¿Está de acuerdo con que los impuestos deben ser usados para mejorar servicios públicos (educación, salud, infraestructura)?

Tabla 12 Los impuestos deben ser usados para mejorar servicios públicos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	39	10,1%
En desacuerdo	13	3,4%
Totalmente de acuerdo	333	86,5%
Total general	385	100,0%

Figura 12 Los impuestos deben ser usados para mejorar servicios públicos



Análisis

En relación con el uso de los impuestos, el 86,5% de los comerciantes manifestó estar totalmente de acuerdo en que la educación, la salud e la infraestructura sean los principales fines de la recaudación de esos recursos. De esta manera, se exterioriza una simpatía por el buen manejo de los impuestos a favor de los servicios públicos. Cabe señalar que este nivel de acuerdo puede ser una estrategia de promoción para la adherencia a la obligación tributaria, más aún entre aquellos que pueden desconfiar la gestión del Estado, dado que el 3,4% señaló no estar de acuerdo con esos fines para sus impuestos.

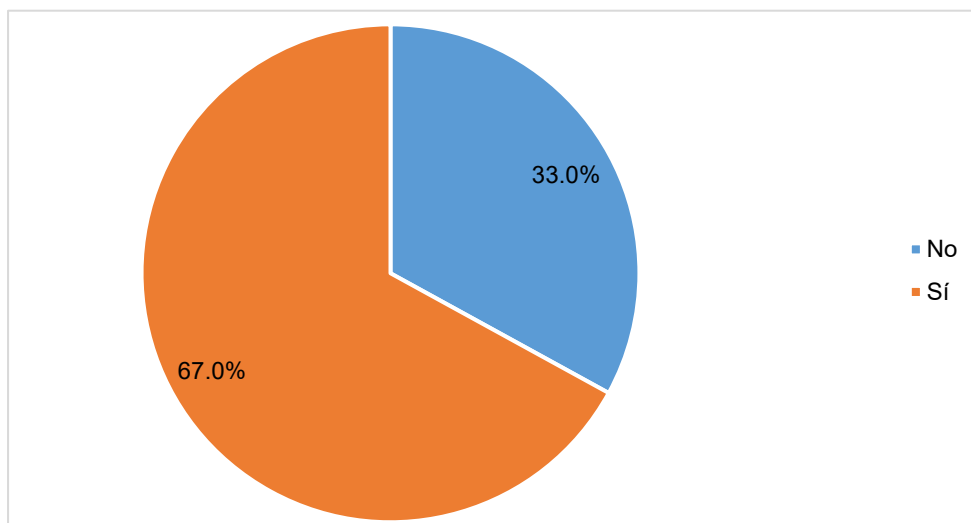
Actividad Comercial e Informalidad

12. ¿Su negocio se encuentra registrado formalmente ante las autoridades tributarias?

Tabla 13 Negocio registrado formalmente ante las autoridades tributarias

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
No	127	33,0%
Sí	258	67,0%
Total general	385	100,0%

Figura 13 Negocio registrado formalmente ante las autoridades tributarias



Análisis

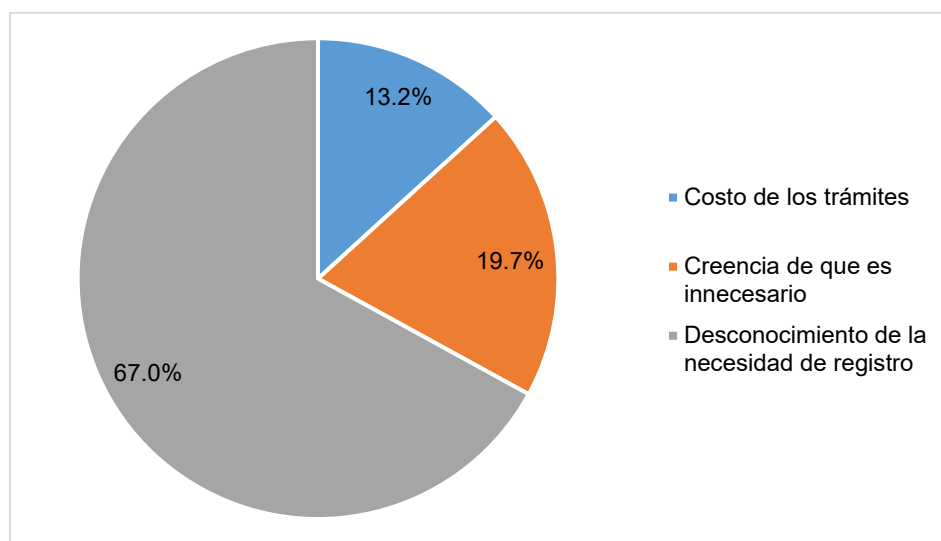
De acuerdo con el 67,0% de los comerciantes, sus negocios cuentan con un registro formal antes el SRI, es decir, que la tasa de formalidad es alta, al mismo tiempo que es un indicador de reconocimiento de la importancia ejercer su actividad comercial bajo el amparo de la ley. Sin embargo, el 33% restante que indicó no estar registrado formalmente expone el desafío que tiene la administración Estatal para integrar esos negocios en el ámbito de la legalización e inclusión fiscal. Esta situación resalta la necesidad de reforzar estrategias que incentiven la formalización, como la simplificación de trámites, beneficios fiscales y campañas de concienciación sobre las ventajas de la regularización, tanto para el crecimiento empresarial como para el desarrollo económico del cantón.

13. Si su negocio no está registrado, ¿cuál es la razón principal?

Tabla 14 Razón de no estar registrado

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Costo de los trámites	51	13,2%
Creencia de que es innecesario	76	19,7%
Desconocimiento de la necesidad de registro	258	67,0%
Total general	385	100,0%

Figura 14 Razón de no estar registrado



Análisis

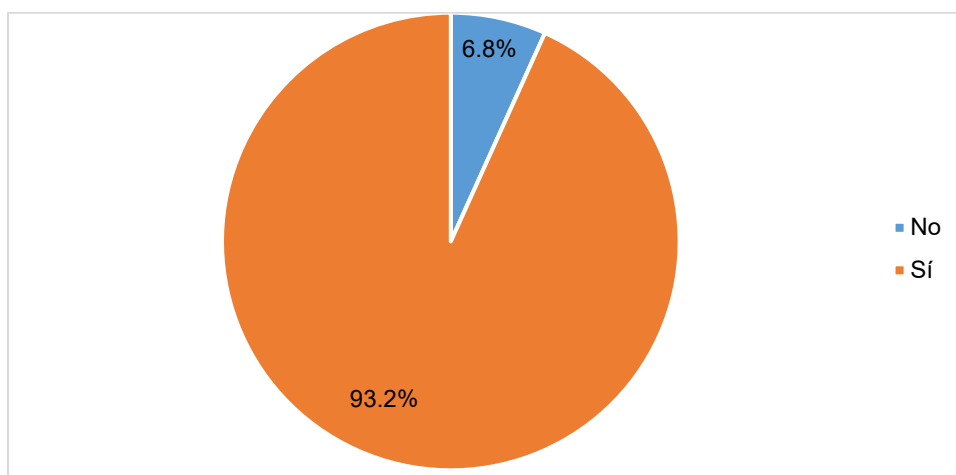
El no conocer la exigencia de registro ha ocasionado que el 67% de los comerciantes aún se encuentren informales, revelando la débil difusión de la autoridad tributaria sobre las normativas legales para los negocios. Por otro lado, el 19,7% indicó que no es necesario, siendo imprescindible adoptar estrategias que permitan el cambio de perspectiva de los comerciantes, y el 13,2% expresó el valor de las gestiones administrativas, representando una barrera económica que merma la formalización de los negocios.

14. ¿Ha notado que hay un alto porcentaje de negocios informales en su sector?

Tabla 15 Porcentaje de negocios informales en su sector

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
No	26	6,8%
Sí	359	93,2%
Total general	385	100,0%

Figura 15 Porcentaje de negocios informales en su sector



Análisis

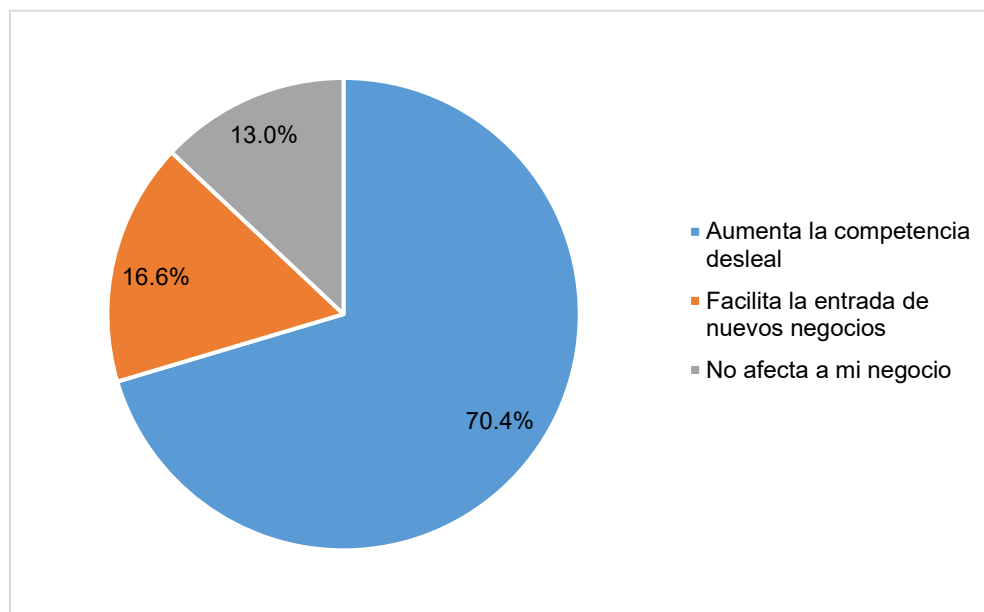
Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados (93,2%) percibe un alto porcentaje de negocios informales en su sector, lo cual merma la capacidad del Estado para la inversión y planificación efectiva en los servicios públicos, además del deterioro del sistema fiscal. Entre tanto que, solo el 6,8% indica que no, esta situación resalta la necesidad de implementar políticas que fomenten la formalización a través de incentivos tributarios, simplificación de trámites y campañas de concienciación sobre los beneficios de operar dentro del marco legal, sumado a un refuerzo en la fiscalización para reducir la competencia desleal y mejorar la recaudación de ingresos para el desarrollo comunitario.

15. ¿Qué efectos cree que tiene la informalidad en la competencia de su negocio?

Tabla 16 Efectos de la informalidad en la competencia de su negocio

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Aumenta la competencia desleal	271	70,4%
Facilita la entrada de nuevos negocios	64	16,6%
No afecta a mi negocio	50	13,0%
Total general	385	100,0%

Figura 16 Efectos de la informalidad en la competencia de su negocio



Análisis

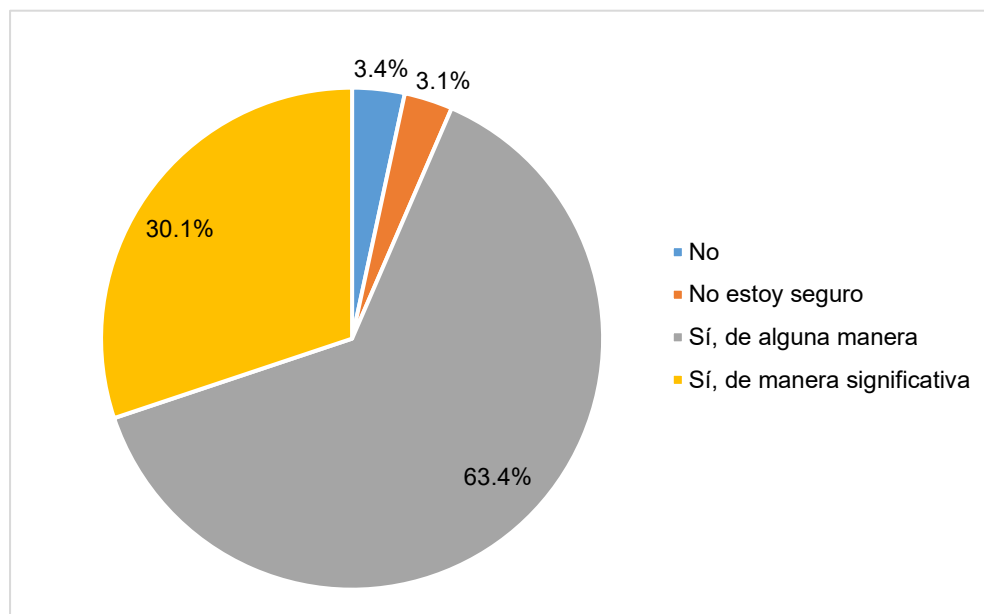
La mayoría de los encuestados (70,4%) considera que la informalidad aumenta la competencia desleal, revelando una inconformidad para aquellos que cumplen con los estatutos legales; entre tanto que, el 16,6% señala que la informalidad facilita la entrada de nuevos negocios transformándose en una situación ambigua, debido a que, si bien esos negocios generan fuentes de empleo y dinamizan el comercio, pueden influir en la seguridad fiscal. Mientras que, el 13,0% considera que la informalidad no afecta directamente a su negocio. Estos resultados evidencian que la informalidad genera desigualdad competitiva, afectando a quienes cumplen con sus obligaciones fiscales en el sector comercial.

16. ¿Cree que la informalidad en el cantón Milagro afecta el desarrollo económico local?

Tabla 17 Informalidad afecta al desarrollo económico local

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
No	13	3,4%
No estoy seguro	12	3,1%
Sí, de alguna manera	244	63,4%
Sí, de manera significativa	116	30,1%
Total general	385	100,0%

Figura 17 Informalidad afecta al desarrollo económico local



Análisis

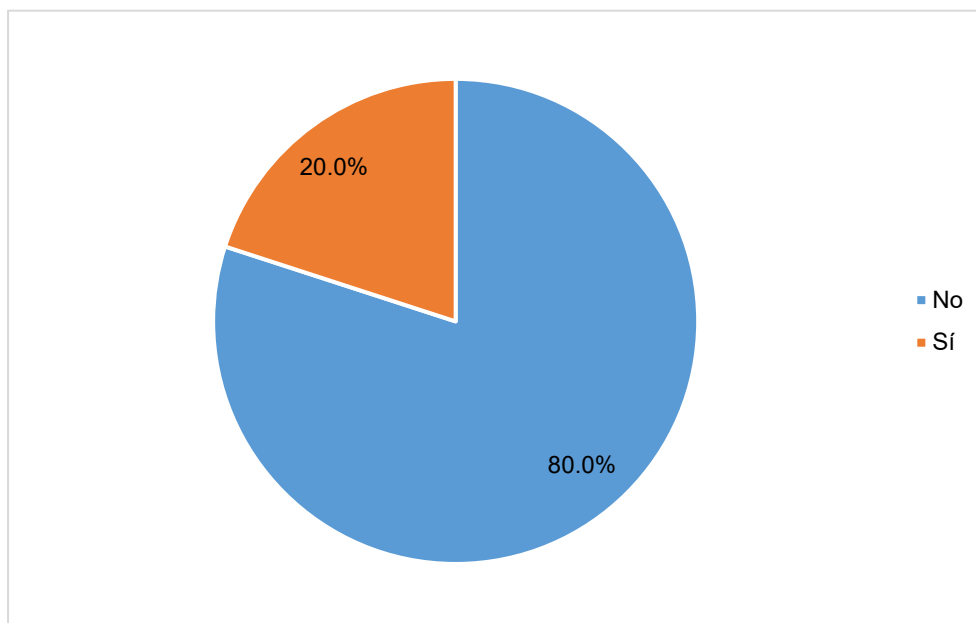
Para la mayoría de los comerciantes, la informalidad influye el crecimiento económico del cantón Milagro, poniendo en evidencia que las actividades no reguladas son una preocupación latente para los empresarios, debido a su impacto negativo para el financiamiento de los servicios públicos. Otro grupo de personas indicó que no estaban seguros (3,1%), y otros aseveraron una negativa a la premisa expuesta (3,4%). Esta situación revela lo importante de considerar estrategias que mermen la informalidad en el cantón.

17. ¿Ha recibido alguna inspección o auditoría por parte de la autoridad tributaria en los últimos 12 meses?

Tabla 18 Inspección o auditoría por parte de la autoridad tributaria

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
No	308	80,0%
Sí	77	20,0%
Total general	385	100,0%

Figura 18 Inspección o auditoría por parte de la autoridad tributaria



Análisis

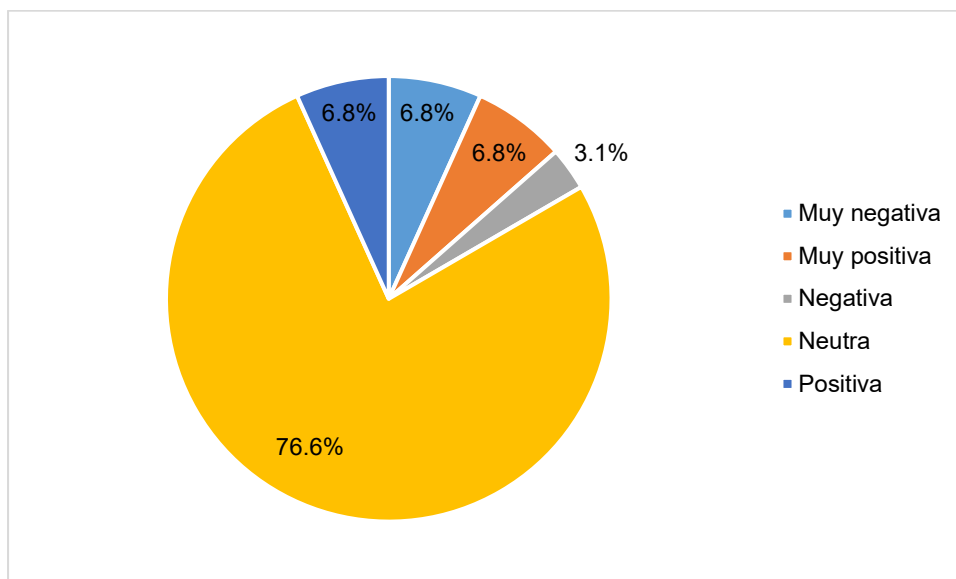
Los datos revelan que solo el 20% ha sido sujeto a controles, mientras que, el 80,0% de los encuestados no ha recibido ninguna inspección o auditoría por parte de la autoridad tributaria en los últimos 12 meses, lo que significa que son negocios que no están bajo un control y operan sin ningún fundamento de regularización, promoviendo el incumplimiento tributario e impulsando la informalidad. Por tanto, la fiscalización en el cantón Milagro es restringida, lo que da paso a la informalidad y el incumplimiento de obligaciones tributarias, generando consecuencias negativas para la sostenibilidad del tejido económico de Milagro y para la recaudación tributaria, lo cual desmotiva a aquellos comerciantes que si ejercen su obligación tributaria.

18. Si ha recibido una inspección, ¿cómo calificaría la experiencia?

Tabla 19 Calificación de la inspección recibida

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy negativa	26	6,8%
Muy positiva	26	6,8%
Negativa	12	3,1%
Neutra	295	76,6%
Positiva	26	6,8%
Total general	385	100,0%

Figura 19 Calificación de la inspección recibida



Análisis

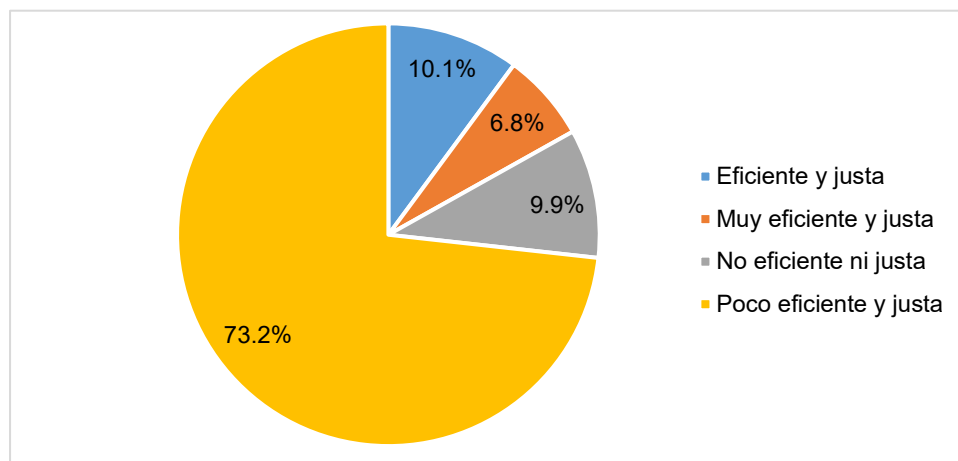
Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados (76,6%) califica su experiencia con las inspecciones tributarias como neutra, traduciéndose a que no reconocen ni los beneficios o inconvenientes de este proceso; entre tanto que, existe un equilibrio entre quienes tuvieron experiencias muy positivas (6,8%) y positivas (6,8%), frente a quienes las percibieron como muy negativas (6,8%) o negativas (3,1%). Esto indica que, aunque la mayoría no reporta problemas relevantes con las auditorías, una parte de los comerciantes ha tenido experiencias desfavorables, resaltando la oportunidad de que las autoridades tributarias mejoren su enfoque y calidad de las auditorías a fin de construir una relación de confianza con los contribuyentes.

19. ¿Considera que la administración tributaria en Milagro es eficiente y justa?

Tabla 20 Administración tributaria eficiente y justa

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente y justa	39	10,1%
Muy eficiente y justa	26	6,8%
No eficiente ni justa	38	9,9%
Poco eficiente y justa	282	73,2%
Total general	385	100,0%

Figura 20 Administración tributaria eficiente y justa



Análisis

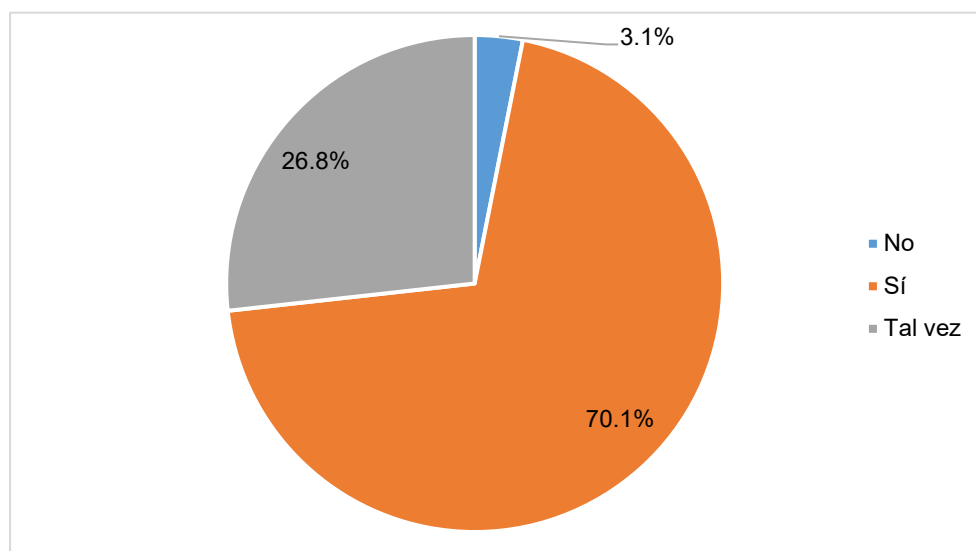
Para la mayoría de los comerciantes, la administración tributaria del cantón Milagro se caracteriza por ser poco justa y eficiente (73,2%), con lo cual se evidencia que la administración tributaria no está ejerciendo un buen trabajo. En tanto que, un pequeño grupo indicó que no es ni justa ni eficiente (9,9%), reflejando las insuficiencias operativas que tiene la autoridad tributaria del cantón, mientras que, solo un pequeño grupo indicó que la administración es eficiente y justa (10,1%), lo que puede deberse a que conocen más sobre la autoridad en razón de estar formalizados.

20. ¿Está dispuesto a pagar sus impuestos de manera puntual si recibe una mejor administración y servicios de la autoridad tributaria?

Tabla 21 Disposición de pagar impuestos de manera puntual

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
No	12	3,1%
Sí	270	70,1%
Tal vez	103	26,8%
Total general	385	100,0%

Figura 21 Disposición de pagar impuestos de manera puntual



Análisis

En caso de evidenciar un mejor servicio por parte de la administración tributaria, el 70,1% aseveró su disposición para el pago de los impuestos a tiempo, reconociendo que los comerciantes si tienen la voluntad de cumplir con sus deberes, pero para esto es importante que la administración mejore su gestión. En tanto que, el 26,8% manifestó que tal vez y el 3,1% dijo que no; dicho escenario refleja la imperante necesidad de mejorar la dirección tributaria.

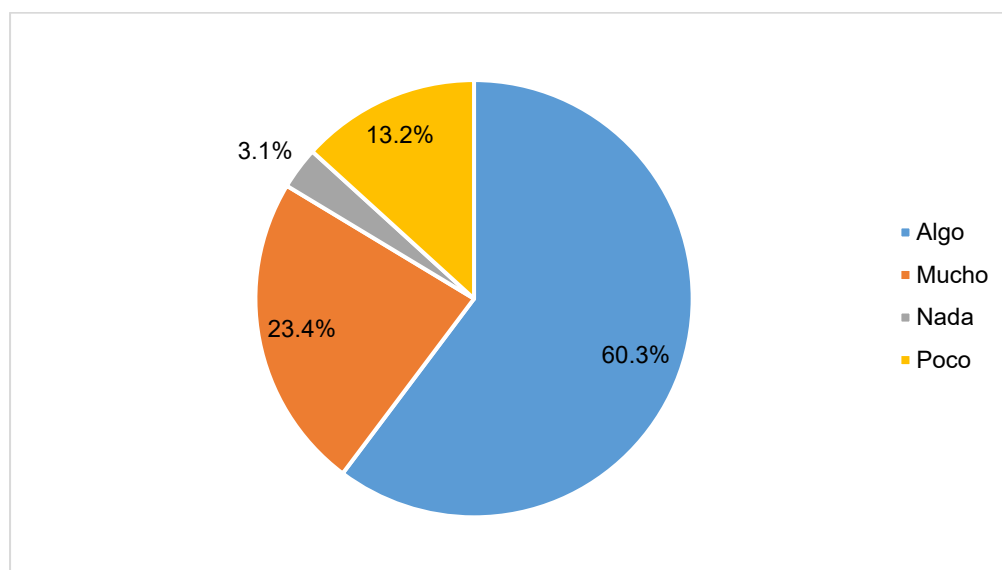
Impacto en el Desarrollo Económico

21. ¿Cómo considera que el cumplimiento de las obligaciones tributarias puede mejorar la competitividad de su negocio?

Tabla 22 Cumplimiento de obligaciones tributarias mejora la competitividad

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Algo	232	60,3%
Mucho	90	23,4%
Nada	12	3,1%
Poco	51	13,2%
Total general	385	100,0%

Figura 22 Cumplimiento de obligaciones tributarias mejora la competitividad



Análisis

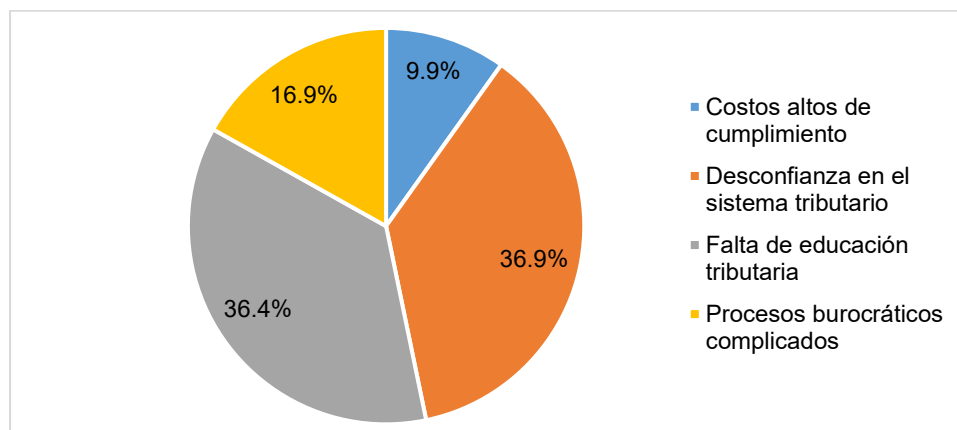
Los resultados reflejan que la mayoría de los encuestados reconoce que el cumplimiento de las obligaciones tributarias puede mejorar la competitividad de su negocio, con un 60,3% que considera que influye algo y un 23,4% que cree que impacta mucho, considerándose un medio para la obtención de beneficios y oportunidades de mejora. Por otro lado, solo un 13,2% opina que tiene poco efecto y un 3,1% cree que nada, reflejando una desconfianza hacia la administración tributaria. Esto indica que, existe una percepción general de que la formalización y el cumplimiento fiscal aportar beneficios a la competitividad de los negocios.

22. En su opinión, ¿cuál es la principal barrera para mejorar el cumplimiento tributario en el cantón Milagro?

Tabla 23 Barrera para mejorar el cumplimiento tributario en el cantón Milagro

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Costos altos de cumplimiento	38	9,9%
Desconfianza en el sistema tributario	142	36,9%
Falta de educación tributaria	140	36,4%
Procesos burocráticos complicados	65	16,9%
Total general	385	100,0%

Figura 23 Barrera para mejorar el cumplimiento tributario en el cantón Milagro



Análisis

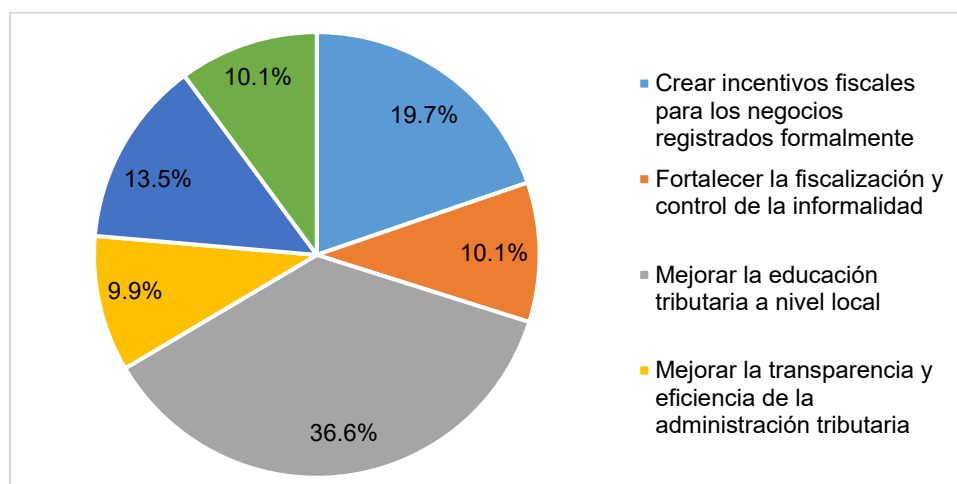
Desde la perspectiva de los comerciantes, con el 36,9% de respuesta, la desconfianza en el sistema tributario es la primera barrera que deben superar para mejorar el cumplimiento tributario en el cantón Milagro. En suma, la falta de educación tributaria se consolidó como la segunda barrera tras la elección del 36,4% de esta opción. En ese sentido, queda en manifiesto que los comerciantes milagreños no confían en la administración fiscal institucionalizada por el SRI, además de considerar que deben formarse en temas tributarios. En menor medida, la complicación que representan algunos procesos burocráticos es la siguiente barrera que dificulta practicar su responsabilidad fiscal, ya sea por trámites repetitivos, requisitos extenuantes o escasez de una ayuda asistida a sus consultas. En última instancia, el 9,9% atribuye la deficiencia del cumplimiento tributario a los altos costos que representa el mismo.

23. ¿Qué propuestas tendría para mejorar la cultura tributaria y fiscal en el cantón Milagro?

Tabla 24 Propuestas para mejorar la cultura tributaria y fiscal en el cantón Milagro

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Crear incentivos fiscales para los negocios registrados formalmente	76	19,7%
Fortalecer la fiscalización y control de la informalidad	39	10,1%
Mejorar la educación tributaria a nivel local	141	36,6%
Mejorar la transparencia y eficiencia de la administración tributaria	38	9,9%
Reducir las cargas impositivas para pequeños empresarios	52	13,5%
Simplificar los trámites y procesos para el pago de impuestos	39	10,1%
Total general	385	100,0%

Figura 24 Propuestas para mejorar la cultura tributaria y fiscal en el cantón Milagro



Análisis

Los resultados reflejan que la propuesta más respaldada para mejorar la cultura tributaria y fiscal en el cantón Milagro es mejorar la educación tributaria a nivel local (36,6%), exponiendo la necesidad de plantear intervenciones pedagógicas adaptadas a las particularidades de los contribuyentes. Entre tanto que, el 19,7% sugiere la creación de incentivos fiscales para los negocios registrados, fomentando un entorno motivacional para que los negocios se formalicen y cumplan con sus obligaciones tributarias y a su vez, gocen de los beneficios que estos generan. Otras propuestas incluyen la reducción de cargas impositivas para pequeños empresarios (13,5%), la simplificación de trámites (10,1%) y el refuerzo de la fiscalización para combatir la informalidad (10,1%). Finalmente, un 9,9% considera clave mejorar la transparencia y eficiencia de la administración tributaria a fin de promover un vínculo de confianza que fortalezca la cultura fiscal.

2.7 Análisis general de resultados

Los resultados obtenidos en la encuesta permiten caracterizar la situación actual de los comerciantes del cantón Milagro en relación con su cultura tributaria, su nivel de formalidad y su cumplimiento de las obligaciones fiscales. La mayoría de los negocios consultados pertenecen al sector servicios y comercio minorista, lo que refleja una economía basada en emprendimientos pequeños, con ingresos anuales inferiores a los \$10.000 en más de la mitad de los casos.

En cuanto a cultura tributaria, los datos revelan un nivel de conocimiento restringido; ya que, más del 60% de los encuestados manifestó estar poco familiarizado con las obligaciones fiscales, y un porcentaje menor señaló poseer un manejo adecuado del sistema tributario. Las respuestas también evidencian que esta deficiencia no se acota al contenido normativo, sino que se extiende a la falta de preparación, escasa asesoría técnica y una percepción de que los trámites son difíciles. Estas condiciones generan un entorno en el que el cumplimiento se vuelve intermitente entre negocios no formalizados.

El estudio también permitió identificar factores que explican el incumplimiento fiscal. El desconocimiento de las normas fue la razón más recurrente, seguida de la desconfianza hacia las autoridades tributarias y la percepción de ineficiencia institucional. Esto se relaciona con la baja proporción de comerciantes que han recibido inspecciones o auditorías en el último año, lo cual refleja un nivel reducido de fiscalización en el cantón. A pesar de ello, la mayoría de los comerciantes manifestó estar dispuesta a cumplir con sus obligaciones si percibieran mejoras en la administración tributaria, lo que sugiere una relación condicionada entre cumplimiento y confianza institucional.

En términos de informalidad, un tercio de los negocios no cuenta con registro tributario. Entre las razones declaradas se encuentra el desconocimiento de la exigencia de registro, seguido de la percepción de que no es necesario y de las dificultades para realizar los trámites. La mayoría de los encuestados percibe que la informalidad influye al desarrollo económico y genera competencia desleal, lo que posiciona al fenómeno como un obstáculo reconocido por el propio sector comercial.

Respecto al desarrollo económico, los comerciantes valoran el cumplimiento fiscal como un elemento que puede mejorar la competitividad, aunque en la práctica esta percepción no siempre se traduce en acción. La encuesta identificó que los impedimentos para el cumplimiento son la desconfianza institucional, la falta de educación tributaria y la complejidad de los procesos. Como propuestas para mejorar la cultura tributaria, los encuestados priorizaron la educación fiscal, seguida de la generación de incentivos y la mejora en la gestión de la administración tributaria.

En conclusión, estos hallazgos permiten aportar un diagnóstico sobre las condiciones fiscales del sector comercial del cantón Milagro. La investigación no se restringe solo a la sistematización de información cuantitativa, sino que visibiliza las dificultades en la formalización y el cumplimiento tributario. A partir de los resultados, se establece una base empírica que permite orientar decisiones dirigidas a la mejora de la cultura tributaria, desde una comprensión situada de las prácticas comerciales locales.

CAPITULO III

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS

El cantón Milagro evidencia una estructura económica local caracterizada por una preponderancia en el sector servicios (53,2%) y en el comercio minorista (33,2%), con una considerable proporción de emprendimientos en fases iniciales (33,5% con 1 a 3 años) y de reducida escala (56,6% con ingresos anuales inferiores a \$10,000). En consecuencia, los datos de la encuesta ponen en relieve inconvenientes que impiden el refuerzo de una cultura tributaria consolidada.

El desconocimiento de las obligaciones fiscales se plasma en que el 66,2% de los comerciantes ignora sus compromisos tributarios, identificándose en el 60,3% de ellos la falta de información como motivo primordial para no cumplirlos. De igual modo, la elevada informalidad se refleja en el hecho de que el 33,0% de los establecimientos no cuenta con registro formal, motivado en un 67,0% por la carencia de conocimientos, mientras que el 93,2% percibe una marcada informalidad en el sector, lo que ocasiona competencia desleal (70,4%) y obstaculiza el avance económico (63,4%).

Aun así, una visión desfavorable hacia la administración tributaria se evidencia en el 73,2% de los encuestados, quienes la consideran ineficiente e injusta, y la desconfianza en el sistema, expresada por el 36,9%, se erige como un impedimento para el cumplimiento de las obligaciones. Estos hallazgos invitan a la realización de una propuesta a través de una intervención estratégica que integre instrucción, simplificación de procesos, estímulos e innovaciones en la gestión tributaria para reformular la cultura fiscal y propiciar el desarrollo económico del cantón. Consecuentemente, el diseño de esta propuesta se basa en:

Aumentar el conocimiento de los comerciantes sobre sus obligaciones fiscales en un 50% en dos años.

Reducir la informalidad comercial en un 20% mediante incentivos y simplificación de trámites.

Mejorar la percepción de la eficacia y justicia de la administración tributaria en un 30% a través de transparencia y participación ciudadana.

3.1 Estrategias y Acciones por Realizar

3.1.1 Educación tributaria y concientización

Este componente se estructura en tres líneas de acción: el programa de capacitación para pequeños comerciantes, las campañas multimedia y la educación temprana en colaboración con instituciones educativas.

3.1.1.1 Capacitación para los pequeños comerciantes

Para garantizar una administración idónea de las obligaciones fiscales, este programa se orienta a los microempresarios con la finalidad de expandir las habilidades digitales y el conocimiento tributario. Los temas que se abordan implican la introducción a la cultura tributaria, las obligaciones fiscales que deben cumplir, la formalización y sus beneficios, manejo de sistemas, situaciones prácticas y ejemplos a nivel local.

Introducción a la cultura tributaria

Durante esta fase se explicará lo qué es un tributo y qué rol cumple dentro del tejido financiero. Además, de exponer su importancia para el desarrollo local y para el financiamiento de los servicios públicos como la educación, salud y otros.

Obligaciones fiscales

En este ámbito, se destaca la importancia de la formalización de los negocios y la revisión de las legislaciones actuales. Conjuntamente, se exponen los procedimientos establecidos para la declaración y el abono de tributos. Igualmente, se examinan las repercusiones que derivan de la carencia de formalización.

Beneficios de la formalización

Se evidencian las ventajas competitivas que surgen a partir de la formalización. De otro modo, se aprecia el mayor acceso a estímulos impositivos. Por otra parte, se resalta la mejora en la imagen y credibilidad del negocio.

Uso de herramientas digitales

Se introduce el empleo de plataformas de facturación electrónica y de ventanilla única digital. Paralelamente, se integra el uso de aplicaciones móviles para recibir notificaciones y soporte. A la vez, se integra el recurso a herramientas como Kahoot para evaluaciones rápidas en el marco de los talleres.

Casos prácticos y ejemplos locales

Se presenta el relato de historias de éxito en el cantón. Posteriormente, se analiza cómo la formalización ha impulsado el desarrollo comunitario.

En cuanto a la modalidad y herramientas necesaria para la realización de la capacitación se utilizará lo siguiente:

Presencial

Realización de talleres en centros comunitarios o salas de reuniones municipales.

Espacios equipados con proyectores y pizarras interactivas para facilitar la participación.

En línea (opción a través de Zoom):

Uso de la plataforma Zoom para transmisiones en vivo, permitiendo el acceso a comerciantes que no puedan asistir presencialmente.

Se complementará con una plataforma de e-learning como Moodle o Google Classroom donde se alojará material complementario, foros de discusión y evaluaciones interactivas.

Los costos estimados para la realización de la capacitación gratuita para los pequeños comerciantes incluirán espacio físico y logística, plataforma y herramientas digitales, material didáctico y honorarios de capacitadores rubros que se detallan a continuación:

Tabla 25 Costos estimados de capacitación

Espacio físico y logística	Alquiler y acondicionamiento del local: \$200–300 por sesión.
Plataforma y herramientas digitales	Uso de Zoom: Plan gratuito (Acotado a 40 minutos) o plan profesional por US\$15/mes (para sesiones de mayor duración y calidad). Suscripción a plataforma de e-learning: Aproximadamente US\$50–100 mensuales, dependiendo del proveedor.
Material didáctico	Diseño, impresión y distribución: US\$100 por taller.
Honorarios de capacitadores	Aproximadamente US\$300 por sesión (según la experiencia y duración del taller).

Total aproximado por sesión

Entre US\$600 y US\$700, considerando una combinación de modalidad presencial y virtual.

3.1.1.2 Campañas Multimedia

A través de las campañas visuales preparadas para la publicación en redes sociales se busca expandir el alcance de la información, cuya idea central es la importancia de las obligaciones fiscales, exteriorizando los efectos adversos de no cumplir con esa obligación y el aporte que representan sus impuestos para los servicios públicos.

Uso de las redes sociales

Difusión de mensajes

La difusión del contenido se hará por medio de mensajes explícitos que inviten a la preparación o que expresen el beneficio del cumplimiento tributario, tales como:

- Los deberes de los contribuyentes vienen de la mano a los derechos. ¡Conoce cuáles son!
- Tus impuestos son el primer aporte para mejorar los servicios públicos. Favorece a tu bienestar social.
- Milagro te necesita para su desarrollo. Formalízate y sé parte del cambio.
- Un mejor Milagro solo se construye entre todos.

Formato

- Se emplearán videos con una duración de 30 a máximo 60 segundos, donde se expongan los testimonios de los comerciantes y se otorgue contenido animado.
- También se utilizarán carruseles con infografías y videos informativos que expongan la relación entre el progreso comunitario y el pago de los impuestos.

Plataformas sociales

Se utilizarán cuatro plataformas sociales que son:

1. TikTok
2. Instagram
3. Facebook
4. YouTube

Anuncio radial

Se hará uso de cuñas radiales con un lapso de 30 segundos, donde se expondrá el siguiente mensaje: “¿Conoces cuáles son las mejoras sociales que derivan del pago de los impuestos? Deja de lado la informalidad y únete al progreso y cambio de Milagro.”

Dicho mensaje será emitido con un tono de voz amigable y cálido, empleando un fondo musical motivador y el uso de pausas que logren enfatizar el mensaje. El objetivo de esta propuesta es difundir un mensaje que impulse a los contribuyentes con el deber de cumplir sus obligaciones tributarias para apoyar al desarrollo socioeconómico del cantón.

Folletos

Diseño y contenido

Visualmente atractivos, con colores corporativos que inspiren confianza.

Imágenes que representen mejoras locales (nuevas instalaciones, infraestructuras renovadas, etc.).

Mensaje: Tus impuestos, nuestro progreso: descubre cómo tu contribución financia servicios esenciales que transforman Milagro. Participa en nuestros talleres y transforma tu futuro.

En cuanto al costo de la estrategia campañas multimedia se dividen en mensajes a redes sociales, cuña de radio y folletos los cuales se detallan en la tabla de a continuación.

Tabla 26 Costos de Campañas multimedia

Redes sociales	Pautas en las principales redes sociales con un costo mensual de \$5000
Cuña de radio	Cuña de radio con una duración de 30 segundos con un costo de \$2500
Folletos	Diseño, impresión y distribución de folletos con costo de \$500.

3.1.1.3 Educación Temprana

El objetivo de la actividad de educación temprana es fomentar la conciencia tributaria desde la niñez, integrando la cultura fiscal en el proceso formativo de los futuros ciudadanos.

Cooperación con entidades educativas

Para esta estrategia se efectuará una coordinación con las autoridades principales de la institución, en conjunto con los docentes, donde se expondrá la propuesta y se destacarán las oportunidades y beneficios que generaría la inclusión del contenido en materia fiscal. De igual forma, se efectuarán talleres en ciertos centros con el objetivo de mostrar los beneficios de adaptar el contenido a las características del estudiantado.

En este ámbito, se destaca que el contenido puede incluirse dentro del plan curricular de cada institución, sea en asignaturas actuales o en actividades complementarias según las disposiciones de la organización.

Contenido de los módulos de cultura fiscal

Conceptos básicos

¿Qué son los impuestos y por qué son necesarios?

Explicación sencilla de cómo se utilizan los impuestos para mejorar la comunidad (construcción de escuelas, hospitales y mantenimiento de vías).

Conexión entre los servicios públicos y los impuestos

Para el desarrollo de esta acción, se establecen talleres interactivos que representen un escenario en donde se distribuya de forma equitativa los fondos para un presupuesto público. Además, se expondrán casos reales de cómo las contribuciones tributarias permiten la transformación efectiva de una ciudad.

Acciones y herramientas metodológicas

Se efectuarán actividades como juegos de rol y ejercicios en grupo donde los participantes tomarán decisiones acerca de la administración efectiva de los recursos. A esto se suman los trabajos en equipo orientados al diseño de propuestas de mejoras para el ámbito local y desarrollo de la comunidad.

Universidades y educación superior

Seminarios y debates con expertos en fiscalidad para complementar la preparación.

Talleres prácticos y visitas a entidades de la administración tributaria para conocer de primera mano su funcionamiento.

En cuanto a los costos se clasifican en reuniones y talleres a instituciones, desarrollo de material educativo y actividades extracurriculares las cuales se detallan a continuación.

Tabla 27 Costos de educación temprana

Reuniones y talleres en instituciones	Aproximadamente US\$100 por taller de acercamiento y capacitación inicial
Desarrollo de material educativo (manuales, presentaciones, videos)	\$200 por módulo
Actividades extracurriculares	\$50 por sesión, considerando material y honorarios de especialistas
Costo total anual estimado	Entre US\$1,000 y US\$1,500, dependiendo del número de instituciones y sesiones implementadas

3.1.2 Simplificación de proceso y transformación digital

3.1.2.1 Ventanilla única digital

Esta ventanilla representa un espacio electrónico que agrupa y facilita los procedimientos tributarios, cuya finalidad se orienta a la concentración de los registros, al pago de los impuestos, la administración documental y solicitud de incentivos. Además, se incluye un esquema en la plataforma que posibilita la ejecución simultánea de diversas actividades en un solo lugar.

Diseño y arquitectura de la plataforma

Interfaz intuitiva y amigable

A continuación, el diseño y la arquitectura de la plataforma se conciben mediante un enfoque UX/UI que posibilita a usuarios con conocimientos tecnológicos bajos desplazarse sin dificultades. Por otro lado, se contempla el empleo de iconos y menús nítidos que orientan la navegación en el entorno digital. De igual modo, la organización del sistema propicia la interacción con las herramientas implementadas.

Módulos integrados

Los módulos que se contemplan son los siguientes:

- Uso de formularios electrónicos para la formalización de los negocios de aquellos contribuyentes nuevos.

- Declaración de impuestos y la ejecución del pago a través de servicios financieros y sistemas de pago en línea que garantizan la seguridad de las transacciones.
- Uso de formularios para la gestión de beneficios e incentivos, así como el seguimiento de procesos para la obtención de préstamos con tasas preferenciales y exoneraciones provisionales.
- Monitoreo y acceso al historial de los procesos ejecutados, permitiendo al usuario verificar las transacciones realizadas, notificaciones y solicitudes.

Seguridad y privacidad

Aplicación de protocolos de encriptación y autenticación de dos factores para proteger la información sensible.

Herramientas digitales integradas

Chatbot y FAQ interactivo para resolver dudas frecuentes y guiar al usuario en cada paso del trámite.

Integración con aplicaciones móviles para lo cual se desarrollará una app complementaria o versión responsiva para dispositivos móviles.

Notificaciones y recordatorios a través de un sistema automático de alertas vía SMS o correo electrónico para recordar fechas de pago, vencimientos y novedades.

Los costos de la ventanilla única digital estarán compuestos por el desarrollo y diseño de la plataforma, el mantenimiento y las actualizaciones que requiere el sistema y las pasarelas de pago y herramientas de comunicación como se detalla a continuación.

Tabla 28 Costos de ventanilla única digital

Desarrollo y diseño de la plataforma	Contratación de un equipo de desarrollo (programadores, diseñadores UX/UI y especialistas en seguridad): \$5,000 – \$10,000 (costo inicial y personalización).
Mantenimiento y actualizaciones (anual)	Entre \$500 – \$1,000
Integración con pasarelas de pago y herramientas de comunicación	\$500 – \$1,000 iniciales y \$500 anuales para soporte
Costo total anual estimado	Entre US\$9000 y \$15,000, dependiendo de la negociación con la empresa desarrolladora

3.1.2.2 Asesoría gratuita

La entrega de asesorías gratuitas tiene como propósito otorgar apoyo a los contribuyentes de forma personalizada, guiándolos con el manejo de la ventanilla única y despejando sus dudas acerca de los trámites en línea; de este modo, se minimizar las restricciones asociadas con el desconocimiento por parte de los comerciantes.

Desarrollo y perfil de los asesores

Modalidad de atención

Servicio en línea

A través de un sistema de chat en vivo integrado en la ventanilla digital y de videollamadas programadas vía Zoom para casos que requieran mayor explicación.

Punto de atención presencial

En centros comunitarios o sedes municipales, con horarios establecidos para recibir a usuarios que prefieran atención presencial.

Perfil de los asesores

Formación

Profesionales en áreas como administración, contabilidad y derecho tributario, con experiencia en atención al contribuyente.

Capacitación complementaria

La capacitación es un recurso adicional a través del cual se puede ofrecer entrenamiento sobre el manejo de plataformas digitales y de atención automatizada por medio de Zoom y chatbots.

Competencias

Capacidad de análisis y síntesis, comunicación, empatía,

Soporte

Canales de atención

Contacto telefónico

Email

Sesión virtual de consulta a través de Zoom.

Chat en plataforma digital.

Proceso de atención

Registro inicial de la consulta, asignación a un asesor especializado y seguimiento del caso hasta su resolución.

Documentación y tutoriales

Elaboración de guías paso a paso, vídeos tutoriales y secciones de preguntas frecuentes que se actualizarán periódicamente.

El costo de la asesoría gratuita se clasifica en tres grandes grupos los honorarios de los asesores, la infraestructura y herramientas de comunicación y la capacitación y actualización de los asesores como se describe a continuación.

Tabla 29 Costos de asesoría gratuita

Honorarios de asesores	Sueldo promedio de \$300 – \$400 mensuales por asesor, dependiendo del nivel de experiencia y la cantidad de horas dedicadas (se estima un equipo de 3–4 asesores inicialmente).
Infraestructura y herramientas de comunicación	Licencias para Zoom (\$15/mes por cuenta profesional) y mantenimiento de la plataforma de chat, aproximadamente \$500 anuales.
Capacitación y actualización	\$500 iniciales para cursos y materiales de entrenamiento, más \$200 trimestrales para actualizaciones.
Costo total anual estimado	Entre \$1500 y \$1800, dependiendo al proveedor contratado.

3.1.2.3 Facturación electrónica simplificada

El objetivo está orientado a la aplicación de un sistema de facturación electrónica adaptado a las necesidades y capacidades de los pequeños negocios, que reduzca la carga administrativa y simplifique el cumplimiento tributario.

Desarrollo y metodología

Diseño del sistema

Interfaz simplificada

Formularios de datos básicos para la emisión de facturas.

Calculadora de impuestos y totales.

Integración con la ventanilla única digital

Una pestaña en la misma plataforma para la emisión, almacenamiento y envío de facturas electrónicas.

Compatibilidad móvil

Versión web visualmente adaptada para la vista desde smartphones o tabletas.

Reducción de la carga administrativa

Automatización de procesos

Generación automática de reportes de ventas y resumen de impuestos para facilitar la declaración.

Integración con sistemas contables básicos para llevar un registro simplificado.

Capacitación y tutoriales

Sesiones cortas y guías en video para aprender a utilizar el sistema.

Soporte a través de la asesoría gratuita para resolver dudas específicas.

Implementación y soporte

Fase piloto

Selección de un grupo reducido de pequeños negocios para probar el sistema, recoger retroalimentación y ajustar funcionalidades.

Despliegue gradual

Una vez ajustado el sistema, se implementará de manera masiva, ofreciendo actualizaciones y soporte continuo.

Integración con herramientas de respaldo

Copia de seguridad automática y mantenimiento de registros digitales para asegurar la integridad de la información.

La facturación electrónica simplificada se encuentra clasificada en tres elementos principales partiendo por el desarrollo del módulo de facturación electrónica, capacitación y elaboración de material educativo y mantenimiento y actualizaciones del módulo.

Tabla 30 Costo de la facturación electrónica simplificada

Desarrollo del módulo de facturación electrónica	Entre \$3,000 – \$5,000, considerando el desarrollo, pruebas y puesta en marcha.
Capacitación y elaboración de material educativo	\$500 por sesión de capacitación (incluyendo la elaboración de tutoriales y soporte técnico).
Mantenimiento y actualizaciones (anual)	Alrededor de US\$750 – US\$1000, para asegurar la funcionalidad y adaptación a cambios normativos.
Costo total anual estimado	Entre \$4000 y \$6000, dependiendo al proveedor contratado.

3.1.3 Incentivos para promover la formalización

3.1.3.1 Reducción fiscal y exención temporal

A través de esta estrategia se busca fomentar la regularización de aquellos negocios que aún se encuentran en la informalidad, considerando acciones como el alivio de la carga tributaria para el primer año de legalización, posibilitando que estos nuevos contribuyentes se ajusten a los requerimientos fiscales sin poner en riesgo su sostenibilidad financiera.

Alivio fiscal y exenciones sugeridas

Exoneración del impuesto a la renta (IR) en el primer año

Como incentivo fiscal, los pequeños negocios que se hayan registrado formalmente y nuevos emprendimientos pueden quedar exentos del pago del impuesto a la renta durante el primer año fiscal. De esta manera se complementan las políticas de apoyo a las pequeñas empresas y negocios populares que promueve el Estado.

Reducción en el IVA para actividades específicas

Ofrecer una reducción en la tasa del Impuesto al Valor Agregado (IVA) en ciertos rubros o en la facturación mínima, en tanto el negocio se encuentre en proceso de formalización y crecimiento. Esto permitirá fomentar la inclusión de tecnologías en el proceso de gestión y actualización de las plataformas contables.

Reducción en impuestos municipales

Se contemplan descuentos en los tributos municipales para el primer año, particularmente en los permisos para ejercer las actividades económicas e impuestos por los servicios públicos. Esto aligerará la presión tributaria local y sincroniza las políticas con enfoques promocionales de emprendimiento.

Normativa legal y contraste con las políticas actuales

Actualmente, ciertos regímenes simplificados y de apoyo a las microempresas ecuatorianas otorgan beneficios durante las fases iniciales, por ende, se sugiere la adaptación de estos beneficios y la extensión como acciones que permitan alcanzar a un mayor número de negocios, sobre todo para impulsar la formalización. A través de esta propuesta, se pretende amplificar los incentivos, considerando las características de Milagro y garantizando que el procedimiento de formalizar un negocio sea más accesible y favorable para los pequeños comerciantes.

Costos e impacto

Impacto fiscal a corto plazo

La reducción en la recaudación tributaria se compensaría con el aumento en la base de contribuyentes formales y la posterior mejora en la eficacia del cobro tributario.

Costos administrativos

Los ajustes en las plataformas de registro y seguimiento requieren inversión en sistemas digitales y capacitación, con un costo aproximado entre \$500–1,000 para adaptar los sistemas existentes.

3.1.3.2 Préstamo bajo condiciones preferenciales

El objetivo de este tipo de créditos es permitir que los pequeños comerciantes que se han formalizado puedan acceder a fuentes de financiamiento, de este modo, se asegura su desarrollo y sostenibilidad bajo condiciones financieras convenientes.

Plazo y tasas de interés

En este ámbito, el plazo corresponde a un tiempo de gracia que oscila entre los 3 a 6 meses, donde el pequeño empresario no ejecutará pagos de capital y así podrá estabilizarse en el marco financiero. En tanto que, la tasa referencial contemplada es del 9,5%, que se ajusta al entorno competitivo del mercado actual.

Monto y garantías

Los montos podrán variar según el tamaño y necesidades del negocio, con montos mínimos adaptados a la realidad del pequeño comerciante.

Se evaluarán garantías personales, avales simplificados o respaldo de la Corporación Financiera Nacional (CFN), considerando la situación del emprendedor, para no obstaculizar el acceso a crédito.

Costos y viabilidad

Costos para el banco y el gobierno local

La coordinación puede implicar convenios de cooperación en los cuales el gobierno local aporte garantías o contrapartidas que minimicen el riesgo crediticio.

Los costos administrativos para gestionar el programa se estiman en \$250–500 mensuales, incluyendo la integración de la información en la ventanilla única digital.

3.1.3.3 Sello de buen contribuyente

El objetivo del sello de buen contribuyente es reconocer y premiar a los negocios formales que demuestren compromiso y regularidad en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, incentivando la competitividad y ofreciendo beneficios tangibles.

Implementación del sello de buen contribuyente

Criterios de otorgamiento

Cumplimiento regular de obligaciones fiscales en el último año.

Participación activa en programas de capacitación y en la plataforma digital de trámites.

Transparencia y actualización de la información tributaria.

Proceso

Una vez verificado el cumplimiento de estos criterios mediante el sistema digital, se emitirá un distintivo oficial que el negocio podrá exhibir en su establecimiento y en materiales publicitarios.

Ventajas y beneficios

Descuentos en rubros públicos

Los negocios con el sello podrán recibir descuentos en pagos de contribuciones municipales, tasas de operación o licencias.

Prioridad en contratación pública

Se implementará un sistema de puntuación en concursos y licitaciones municipales, donde los negocios con sello obtendrán puntos adicionales que los posicionarán en mejor lugar para ser contratados.

Reconocimiento y marketing

Con la finalidad de mejorar la reputación y otorgar un distintivo que podrá ser utilizados en campañas de marketing, se otorga el sello, mismo que permitirá establecer una relación de confianza con los clientes y acceder a otras oportunidades de negocio.

Costos y aspectos por considerar

Costos vinculados con la implementación

El costo por el desarrollo y aplicación del sello se sitúa entre los \$500 a \$1,000 durante la fase inicial, mismo que está orientado a las campañas de promoción y posicionamiento del sello.

Costos administrativos

El control y gestión del cumplimiento se incluirá en la plataforma digital, cuyo costo se estima en los \$250 de forma mensual, por concepto de mejoras del sistema y mantenimiento.

Beneficios a largo plazo

El reconocimiento que genera la disposición de este sello alude al incremento de la recaudación a un plazo medio, dado que permite fomentar una cultura de formalización en los negocios aledaños y con ello, cumplir con las obligaciones tributarias.

3.1.4 Mejora de la Administración Tributaria

3.1.4.1 Capacitación sobre eficiencia y atención al cliente en el personal

Esta capacitación tiene como propósito optimizar la calidad del servicio que ofrece el personal tributario, donde las habilidades adquiridas permitirán otorgar una atención profesional, efectiva y competente, lo cual refuerza la eficacia de los procedimientos y contribuirá en la generación de confianza.

Contenido de la capacitación

Módulo 1: Elementos básicos para a atención

Conceptos generales

Lineamientos de cómo atender a los usuarios en la administración tributaria.

Funciones del asesor y su repercusión en la percepción externa de la administración tributaria.

Comunicación positiva

Manejo de la comunicación verbal y no verbal.

Explicación de conceptos técnicos por medio de un lenguaje sencillo.

Empatía y estrategias para responder en detalle.

Módulo 2: Manejo de herramientas digitales y procesos internos

Plataformas digitales

Se encuadra en el manejo de herramientas digitales y de procesos internos en el ámbito tributario. Seguidamente, se integran las plataformas digitales como la ventanilla única digital, los chatbots y los sistemas de gestión de trámites que posibilitan la centralización de las gestiones; a continuación, se impone la capacitación en el uso de herramientas de videoconferencia y en los sistemas de seguimiento de casos para ampliar la competencia en el manejo de estos recursos.

Optimización de procesos

En este apartado se analizan los procedimientos destinados a la recepción y resolución de consultas, lo cual establece las bases para una atención fluida; por otro lado, se examinan los protocolos orientados a la gestión de incidencias y a la derivación de casos intrincados.

Módulo 3: Orientación en solución de problemas y resolución de conflictos

Atención personalizada

La atención personalizada se aborda mediante estrategias que identifican y atienden las necesidades particulares de cada contribuyente; de igual modo, se aborda la resolución de conflictos y el manejo de situaciones de alta tensión, lo cual propicia espacios de diálogo.

Simulacros y casos prácticos

En este apartado se integra ejercicios de role-playing y simulaciones de atención en escenarios reales, permitiendo el perfeccionamiento de competencias comunicativas en contextos prácticos; por consiguiente, se establece una retroalimentación individualizada con miras a perfeccionar el desempeño, lo que cierra el proceso de intervención.

Módulo 4: Cultura de mejora continua y eficiencia

Valoración de procesos

Para esta actividad, se emplearán indicadores de calidad de atención y desempeño, así como técnicas para reconocer áreas de mejora y establecer soluciones novedosas.

Transparencia y ética

Se contemplarán fundamentos sobre la responsable gestión de la información fiscal, en conjunto con las normas de ética profesional. Además, de exponer la relevancia de la transparencia en la gestión de los recursos.

Aspectos metodológicos

Sesiones en línea y presencial

Se contemplarán talleres dinámicos en espacios de preparación, además, se empleará la plataforma Zoom para las transmisiones virtuales, orientado sobre todo para aquellos que no pueden asistir personalmente.

Elementos educativos

Se emplearán videos tutoriales, simulaciones en espacios virtuales, guías y presentaciones interactivas.

Valoración y monitoreo

Se adoptarán valoraciones continuas y exámenes prácticos que permitirán medir aprendizaje, considerando además criterios como el control personalizado y la retroalimentación.

Estimación de costos

Compensación para capacitadores y expertos

Los honorarios estimados por sesión para el grupo de formadores son de \$200 a \$300 según la especialización y duración de la jornada educativa.

Materiales e infraestructura

El valor por sesión contemplando los rubros de los equipos, los recursos didácticos y la renta de espacios se sitúa entre los \$150 a \$300.

Todos estos elementos que se han mencionado previamente apuntan a un total que oscila entre los \$300 a \$500 por encuentro, destacando las modalidades en línea y presencial.

Difusión de reportes trimestrales

Este criterio tiene como propósito asegurar la accesibilidad de la información a los contribuyentes, misma que se expondrá con detalle y claridad, permitiéndoles comprender qué uso se da a los recursos obtenidos; de este modo, se gestiona una rendición de cuentas eficaz y se promueve un nexo de confianza.

Elaboración y publicación de informes

Contenido de los informes trimestrales

Se articula un resumen ejecutivo que sintetiza el desempeño fiscal y los logros alcanzados en el trimestre. El siguiente punto del informe es la explicación de los ingresos y gastos, según el monto de lo recaudado y la partida de salida de fondos para proyectos públicos. Para ello, es necesario integrar datos de proyectos e inversiones que ha emprendido la autoridad competente, progreso de las obras, y programas financiados con los recursos recaudados. El informe se puede complementar con indicadores de gestión relacionados con la cobranza y los tiempos de respuesta.

Formato y difusión

El formato del informe es de naturaleza digital, en formato PDF, organizado con gráficos estadísticos o tableros visuales de información, para facilitar la exposición de los resultados. La difusión implica compartir el documento en línea y divulgar el URL donde se encuentre alojado.

Acceso público

El acceso público se materializa mediante la publicación del informe en la ventanilla única digital y en la página oficial de la administración tributaria. Posteriormente, se extiende su difusión a través de boletines electrónicos y la circulación en redes sociales. De este modo, se promueve la realización de sesiones informativas, tales como foros o webinars trimestrales, destinados a exponer los resultados y a responder las inquietudes de la ciudadanía.

Costos estimados

Elaboración de informes y dashboards

Costos de diseño y desarrollo (contratación de un consultor o empresa especializada): \$750 – \$1000 por informe.

Difusión y mantenimiento del sitio web

Actualización y mantenimiento mensual del portal: Aproximadamente \$100 mensuales.

3.1.4.2 Retroalimentación fundamentada en la percepción de los ciudadanos

El proceso de retroalimentación tiene como fin recopilar y examinar las opiniones que tienen los contribuyentes sobre el servicio obtenido; en este ámbito, desde la perspectiva del sujeto se puede conocer qué criterios se deben mejorar, además de poder adaptar los procedimientos y las políticas respectivas según las particularidades reales del contribuyente.

Elaboración e implementación de encuestas semestrales

Esquema de la encuesta

La encuesta indagará sugerencias de mejora, así como comentarios de los contribuyentes según sus cualidades en materia fiscal. Por el contrario, el segundo permitirá valorar el servicio a través de preguntas cerradas con escalas de Likert o

nominal, indagando aspectos como la calidad de atención, los tiempos de respuesta y satisfacción.

Modalidades de aplicación

En línea a través de la ventanilla única digital y plataformas de encuestas como Google Forms o SurveyMonkey.

Presencial en centros de atención y puntos estratégicos donde se atienden a contribuyentes.

Frecuencia y cronograma

Realización de encuestas cada seis meses, con una ventana de respuesta de dos a tres semanas.

Incentivos para la participación

Beneficios directos

En primer lugar, se contemplan ventajas inmediatas en forma de reducciones en tarifas de servicios estatales, puesto que se brindan rebajas o incentivos en gestiones administrativas para quienes culminen la encuesta. Un apoyo para este mecanismo es el sorteo de artículos moderados, como aparatos electrónicos o cupones de descuento.

Reconocimiento

El reconocimiento se puede hacer por medio de un “Muro de Reconocimiento”, es decir, un panel dentro de la plataforma digital que muestre un mensaje de gratitud y reconocimiento del aporte individual de sus sugerencias.

Costos estimados

Desarrollo y distribución de las encuestas

Diseño y programación de la encuesta en línea: \$25 –\$50.

Incentivos y sorteos

Presupuesto para incentivos: Entre \$250 –\$500 cada ciclo, dependiendo del alcance y la cantidad de participantes.

Costos de análisis y reporte

Contratación de personal o consultores para el análisis de datos: \$100 – \$200 por ciclo.

3.1.5 Fiscalización Inteligente

3.1.5.1 Auditorías Selectivas y Focalización en Sectores de Alta Informalidad

El objetivo de esta estrategia es mejorar la fiscalización tributaria mediante auditorías selectivas dirigidas a sectores con alta informalidad, para lo cual se integrará el empleo de sistemas digitales y análisis de datos, de forma que se perfecciona la detección de irregularidades y se atenúa la evasión fiscal.

Metodología de auditoría selectiva

El método de auditoría selectiva se fundamenta en la aplicación de modelos predictivos y análisis estadístico, dado que permite identificar contribuyentes con riesgo elevado de evasión. No obstante, se despliega una estrategia que abarca la categorización del riesgo y la fiscalización en terreno, constituyendo un nuevo horizonte en la supervisión tributaria.

Análisis de datos y Big Data

Cruce de información de diferentes fuentes

Declaraciones tributarias.

Facturación electrónica.

Movimientos bancarios reportados por el sistema financiero.

Información de compras y proveedores.

Uso de inteligencia artificial para detectar inconsistencias en los ingresos declarados frente a transacciones comerciales reales.

Categorización de Riesgo

El riesgo se divide en tres niveles: bajo, moderado y alto; según los siguientes criterios:

Bajo riesgo: El cumplimiento de las obligaciones tributarias es estable en el tiempo.

Riesgo moderado: Se presentan declaraciones atrasadas o incumplimiento tardío.

Alto riesgo: Cuando se detectan negocio en informalidad o incumplimiento de declaraciones por un largo periodo de tiempo.

De acuerdo con esa clasificación, la fiscalización se realizará en aquellos sectores con alto riesgo, donde se pueden encontrar comercios informales y servicios profesionales independientes.

Fiscalización en Terreno

Esta estrategia se orienta sobre todo a aquellas con un nivel alto de informalidad, cuya ejecución implica la designación de personal que estará a cargo de las inspecciones tributarias, empleando recursos tecnológicos para verificar en el lugar respectivo las condiciones de los negocios. Para esto, se integra la localización geográfica para identificar aquellos sectores donde las actividades comerciales aún no han sido formalizadas.

Estimación de costo

El costo implica un estimado entre \$5 mil y \$10 mil dólares para la integración de un software de análisis de datos, con su respectivo mantenimiento. A esto se suma \$1,000 por concepto de capacitación de los agentes de inspección tributaria y de \$500 a \$1,000 como costo mensual del personal en territorio, así como la tecnología y movilización del personal.

3.1.5.2 Regularización y Amnistía Tributaria

Esta estrategia busca impulsar la formalización de los negocios pequeños a través de un proceso de regularización que eluda las sanciones y contemple el acompañamiento técnico para incentivar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Formulación del programa de amnistía tributaria

Plazo del programa

El tiempo establecido es de 6 meses, período en el cual los pequeños comerciantes podrán llevar a cabo su proceso de formalización sin estar sujetos a intereses por el retraso de pagos o multas.

Beneficios para los comerciantes

El primer beneficio para los comerciantes en la exoneración de sus multas e intereses, el segundo se refiere a la división del pago en 12 cuotas mensuales sin

intereses, y el tercero comprende la oferta de capacitaciones gratuitas en materia de obligaciones tributarias.

Apoyo técnico en el proceso de regularización

A fin de otorgar asistencia técnica a aquellos comerciantes que están en proceso de regularizar sus negocios, se dispondrá de un personal efectivo para esta actividad, conformado por voluntarios que se encuentran estudiando el tercer nivel y asesores tributarios.

Asesores tributarios especializados

Profesionales de derecho tributario y contabilidad, que darán una guía individualizada a cada comerciante.

Voluntarios (estudiantes del tercer nivel)

En este ámbito, se consideran estudiantes de tercer nivel que se encuentren en los últimos semestres de la carrera de administración o contabilidad, quienes serán integrados a brigadas de asistencia orientados a los pequeños comerciantes.

Costo Estimado

Campañas de difusión de la amnistía: \$ 1,000 –\$ 2,000 (anuncios en redes sociales, radio y material impreso).

Contratación de asesores tributarios: \$ 5,000 (para cubrir asesoramiento durante los seis meses del programa).

Incentivos para voluntarios universitarios: \$ 500 (materiales, reconocimientos, viáticos y certificado de prácticas profesionales con vinculo a la sociedad).

3.1.5.3 Colaboración con Asociaciones para la Autorregulación

Esta estrategia tiene como finalidad fomentar la autorregulación dentro de gremios y asociaciones comerciales para reducir la informalidad y reforzar la fiscalización.

Estrategia de colaboración

Convenios con Cámaras de Comercio y Asociaciones de Comerciantes

Se firmarán acuerdos con gremios comerciales para que sus miembros promuevan el cumplimiento tributario dentro de sus sectores.

Creación de códigos de buenas prácticas fiscales dentro de cada asociación.

Capacitación a líderes gremiales

Preparación de líderes comerciales en cultura tributaria, quienes actuarán como multiplicadores de la información en sus asociaciones.

Creación de una red de vigilancia comercial

Implementación de un sistema de denuncias anónimas dentro de las asociaciones para reportar prácticas de evasión fiscal.

Integración de un portal en la ventanilla única digital para recibir reportes de incumplimiento.

Incentivos para la autorregulación

Para incentivar la idea de formalización en los comerciantes, se integran acciones como la entrega de beneficios particulares para el gremio, destacando el acceso a créditos productivos y preferenciales, certificaciones que avalen el cumplimiento tributario, formas de reconocimiento público y descuentos en el desarrollo de trámites públicos.

Acceso preferencial a créditos productivos

Esta acción se contempla para aquellos que han cumplido con sus obligaciones tributarios, cuyo acatamiento les permitirá conseguir créditos con reducidas tasas de interés.

Descuentos en trámites municipales

Bonificaciones en tasas municipales y permisos de funcionamiento para los negocios registrados en asociaciones comprometidas con la formalización.

Reconocimiento público y certificación de cumplimiento tributario

Se otorgará un distintivo de “Comercio Formalizado” a los negocios adheridos a asociaciones que promuevan la formalización.

Costo Estimado

Capacitación de líderes gremiales: \$ 2,000 (talleres, material de preparación y conferencias).

Desarrollo del portal de denuncias: US\$ 4,000 – \$ 5,000 (diseño y mantenimiento).

Campañas de incentivo y promoción de la formalización: \$ 2,000 – \$ 3,000 (publicidad, eventos y difusión).

3.2 Costos estimados de la propuesta

La propuesta contempla cinco estrategias principales con sus respectivos componentes y rangos de inversión. La primera, Educación Tributaria y Concienciación, requiere entre \$ 9,600 y \$10,200, considerando programas de capacitación para pequeños comerciantes (\$ 600–700), campañas multimedia (\$ 8,000) y educación temprana (\$ 1,000–1,500). La segunda estrategia, Simplificación de Trámites y Digitalización, supone entre \$ 14,500 y 22,800, distribuidos en una ventanilla única digital (\$ 9,000–15,000), asesoría gratuita (\$ 1,500–1,800) y facturación electrónica simplificada (\$ 4,000–6,000). Por su parte, Incentivos para la Formalización oscila entre \$ 1,500 y 2,750, con exenciones temporales y reducciones fiscales (\$ 500–1,000), crédito preferencial (\$ 250–500) y un sello de buen contribuyente (\$ 750–1,250).

En cuanto a la cuarta estrategia, Mejora de la Administración Tributaria, implica un gasto de entre \$ 1,525 y 2,350, que se reparte en capacitación del personal (\$ 300–500), transparencia y publicaciones (\$ 850–1,100) y retroalimentación ciudadana (\$ 375–750). Finalmente, Fiscalización Inteligente requiere de \$ 21,000 a 29,500, con partidas destinadas a auditorías selectivas (\$ 6,500–12,000), amnistía tributaria (\$ 6,500–7,500) y colaboración con asociaciones (\$ 8,000–10,000).

Consecuentemente, el costo total de implementación de las estrategias se encuentra en un rango de \$48,125 y \$67,600, cuya gestión busca un impacto positivo en la recaudación fiscal, crecimiento y la sostenibilidad de los pequeños y medianos contribuyentes.

Tabla 31 Costo de la propuesta

Estrategia	Componente	Costo estimado (USD)
1. Educación Tributaria y Concienciación		9,600 - 10,200
	Programa de capacitación para pequeños comerciantes	600-700
	Campañas multimedia	8.000,00
	Educación temprana	1,000 - 1,500
2. Simplificación de Trámites y Digitalización		14,500 - 22,800
	Ventanilla única digital	9,000 - 15,000
	Asesoría gratuita	1,500 - 1,800
	Facturación electrónica simplificada	4,000 - 6,000
3. Incentivos para la Formalización		1,500 - 2,750
	Exenciones temporales y reducciones fiscales	500 - 1,000
	Crédito preferencial	250 - 500
	Sello de buen contribuyente	750 - 1,250
4. Mejora de la Administración Tributaria		1,525 - 2,350
	Capacitación del personal	300 - 500
	Transparencia y publicaciones	850 - 1,100
	Retroalimentación ciudadana	375 - 750
5. Fiscalización Inteligente		21,000 - 29,500
	Auditorías selectivas	6,500 - 12,000
	Amnistía tributaria	6,500 - 7,500
	Colaboración con asociaciones	8,000 - 10,000
Total de estrategia		48,125 - 67,600

3.3 Cronograma de propuesta

En la siguiente tabla se expone el cronograma que engloba todas las actividades de la propuesta previamente diseñada, misma que se ejecutará en un período de dos años bajo tres etapas. En dicha tabla se evidencian las estrategias que comprende cada fase, el tiempo que llevará su ejecución y el responsable pertinente, posibilitando una coordinación y control riguroso entre los departamentos involucrados. Esta planificación tiene como propósito aseverar que cada actividad se

cumpla correctamente y en el tiempo establecido, o de ser el caso, realizar ajustes según los resultados que se vayan obteniendo en cada fase.

Tabla 32 Cronograma de la propuesta

Fase y tiempo	Descripción de la estrategia	Responsables de la ejecución
Fase 1 (Meses 1-6)	Lanzamiento y sensibilización: Iniciar talleres de educación tributaria y capacitación en el uso de herramientas digitales, con énfasis en pequeños comerciantes.	Autoridades y personal de la administración tributaria.
	Desarrollo tecnológico: Diseñar y poner en marcha la ventanilla única digital, integrando módulos de registro, declaración y asesoría. Campañas de difusión: Difundir campañas informativas para dar a conocer los nuevos procesos y beneficios.	Equipo de TI y desarrolladores. Coordinadores de capacitación y comunicación.
Fase 2 (Meses 7-12)	Implementación de incentivos: Poner en marcha las exenciones temporales, el crédito preferencial y el sello de buen contribuyente. Capacitación interna: Ejecución de sesiones intensivas de preparación del personal en atención al cliente y uso de herramientas digitales.	Dirección de Administración Tributaria. Coordinación con bancos estatales y gremios comerciales.
	Transparencia: Publicar el primer informe trimestral de uso de fondos e iniciar foros informativos para la ciudadanía.	Equipo de comunicación y consultores externos para transparencia.
Fase 3 (Meses 13-24)	Evaluación y ajuste: Recoger y analizar datos de retroalimentación, evaluar el desempeño de cada acción y ajustar los procesos. Fiscalización inteligente: Ampliar operativos de auditoría selectiva y la implementación de la amnistía tributaria, con refuerzo en la asistencia técnica.	Equipos de fiscalización y asesores técnicos. Consultores en evaluación y retroalimentación.
	Consolidación: Realizar encuestas bianuales y reforzar la colaboración con asociaciones para autorregulación.	Representantes de asociaciones comerciales y autoridades locales.

3.4 Evaluación y Monitoreo

En este apartado se presenta la sección de evaluación y monitoreo, donde se establecen los indicadores que permitirán medir el impacto y la eficacia de la propuesta. Estos indicadores permitirán hacer un seguimiento riguroso de cada uno de los objetivos planteados, asegurando que se alcance un mayor conocimiento tributario, una mayor formalización de los negocios, un incremento en la recaudación voluntaria y una mejora en la percepción de la administración tributaria. Además, se incluirán otros

indicadores que complementen el análisis y permitan ajustar la estrategia de manera oportuna.

Tabla 33 Evaluación y monitoreo de propuesta

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Resultado Esperado
Porcentaje de comerciantes capacitados	$(\text{Número de comerciantes capacitados} / \text{Total de comerciantes objetivo}) \times 100$	$\geq 50\%$ en dos años
Tasa de formalización de negocios	$(\text{Número de negocios formalizados} / \text{Total de negocios informales al inicio del programa}) \times 100$	Incremento del 20% en el primer año
Incremento en la recaudación voluntaria	$((\text{Recaudación en el periodo actual} - \text{Recaudación en periodo base}) / \text{Recaudación en periodo base}) \times 100$	Aumento mínimo del 15% en recaudación
Mejora en la percepción de la administración	$(\text{Número de respuestas positivas en encuestas de percepción} / \text{Total de respuestas}) \times 100$	Mejora del 30% en percepción positiva
Índice de satisfacción del contribuyente	$(\text{Puntuación promedio de satisfacción en encuestas} / \text{Puntuación máxima}) \times 100$	$\geq 80\%$ de satisfacción general
Tasa de uso de herramientas digitales	$(\text{Número de usuarios activos en la ventanilla digital} / \text{Total de contribuyentes}) \times 100$	$\geq 60\%$ de los contribuyentes usando la plataforma

CONCLUSIONES

El análisis realizado expone que la actividad comercial de Milagro está conformada principalmente por el sector de servicios y comercio minorista. Además, se reconoció una prevalencia del espíritu emprendedor, debido a que la mayoría de los negocios se encuentran en su etapa operativa inicial, aunque, también se reconocieron establecimientos que gozan ya de una trayectoria. De igual forma, se identificó que la mayor parte de negocios operan bajo una escala reducida, por lo cual, presentan restricciones en cuanto a la disponibilidad de recursos y sus ingresos.

Por otro lado, se enfatiza que la mayoría de los comerciantes disponen de un reducido conocimiento acerca de cómo funciona el sistema tributario nacional y por ende, de las obligaciones que deben cumplir, traduciéndose en una cultura tributaria deficiente. Sin embargo, esta carencia informativa se traduce en incumplimientos en el pago de impuestos y en una percepción desfavorable en relación con la equidad y eficacia de la administración fiscal. Con lo cual, se reconoce que el cumplimiento fiscal se considera un pilar para el progreso económico local, puesto que los contribuyentes valoran el rol de los impuestos en la mejora de servicios públicos tales como educación, salud e infraestructura. Por ende, se torna imperativo reforzar la capacitación, simplificar los trámites y generar incentivos que impulsen la formalización, incrementando la competitividad de los negocios y el avance del cantón.

A través del análisis de los comercios en el cantón Milagro se pudo caracterizar la realidad que viven en estos negocios, cuyo desconocimiento de obligaciones fiscales, informalidad y percepción negativa de la administración tributaria, permitieron establecer políticas en respuesta a sus necesidades. De esta manera, se propone la consolidación de la estructura fiscal formal gracias a la proposición de educación tributaria, simplificación de trámites, incentivos para la formalización y una fiscalización inteligente.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la comunidad académica desarrollar estudios en donde se prevalezca la exposición de casos reales sobre la mejora de la cultura tributaria en los negocios comerciales del cantón, información que puede representar un marco referencial sólido para la ejecución de estudios similares en el futuro.

La metodología del estudio puede contemplar un enfoque mixto, empleando Focus Group y entrevistas a fin de reconocer una visión integral y holística sobre la cultura fiscal y tributaria. En este sentido, la implementación de un seguimiento longitudinal permitirá registrar las transformaciones ocurridas a lo largo del tiempo y evaluar los efectos de las políticas desplegadas en el cantón Milagro.

Se propone la instauración de programas educativos permanentes dirigidos a los comerciantes del cantón Milagro, orientados a ampliar su comprensión acerca de las obligaciones fiscales y los beneficios que se derivan de la formalización. Por consiguiente, se plantea la realización de sesiones de capacitación tanto presenciales como virtuales, el suministro de manuales explicativos, la oferta de asesorías individualizadas y la difusión a través de medios locales y redes sociales. En efecto, esta orientación aspira a dotar a los contribuyentes de competencias que les permitan cumplir sus responsabilidades tributarias de modo oportuno.

Asimismo, ante la existencia de impedimentos burocráticos y la ambigüedad en los trámites, se sugiere la digitalización de los procesos administrativos y la eliminación de requisitos superfluos. Por fin, se contempla el desarrollo de una plataforma en línea intuitiva, acompañada de asistencia técnica gratuita para pequeños negocios, lo cual favorecería el registro formal y el cumplimiento de las obligaciones fiscales. De igual modo, se propone la instauración de un sistema de fiscalización basado en auditorías selectivas y mecanismos de autorregulación, valiéndose del análisis de datos estadísticos para identificar sectores con elevada informalidad y estableciendo acuerdos con asociaciones comerciales que incentivan el cumplimiento voluntario. Por tanto, se recomienda poner en marcha la propuesta que integra cinco estrategias principales: educación tributaria y concienciación, simplificación de trámites y digitalización, incentivos para la formalización, refuerzo de la administración tributaria y fiscalización inteligente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad Granda, P. J., Salcedo-Muñoz, V. E., & Señalin Morales, L. O. (30 de mayo de 2023). Impacto de la cultura fiscal en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las empresas de la ciudad de Machala, Ecuador. *Religación: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 8(36). Recuperado el 07 de diciembre de 2024, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9016460.pdf>
- Alava Rosero, A., & Valderrama Barragán, G. (21 de julio de 2020). La informalidad y su relación con la recaudación tributaria. Estudios en el contexto de Ecuador. *Dissertare Revista De Investigación En Ciencias Sociales*, 5(2), 1-14. Recuperado el 03 de diciembre de 2024, de <https://revistas.uclave.org/index.php/dissertare/article/view/2793/1750>
- Alcivar Mero, M. J., Balseca Macias, P. E., & Ferrin Schettini, H. M. (29 de diciembre de 2022). La contabilidad y cultura tributaria en los comerciantes de mercados populares. *Journal Business Science*, 3(2), 32–42. Recuperado el 05 de diciembre de 2024, de https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science/article/view/226/320
- Alcívar Toala, K. J., Carbo González, M. F., & Paredes Floril, P. (28 de octubre de 2024). La Evasión Fiscal como Efecto a la Carencia de Cultura Tributaria en los Contribuyentes del Guayaquil. *Revista Multidisciplinaria Voces De América y El Caribe*, 1(2), 507-549. Recuperado el 06 de diciembre de 2024, de <https://zenodo.org/records/13999264>
- Altamirano Barriga, F. (2022). Análisis de la comunicación estado-empresa en la difusión y promoción de incentivos fiscales : caso Ecuador. *Dialnet*. Recuperado el 08 de diciembre de 2024, de <https://docta.ucm.es/bitstreams/9ea54f25-0f7b-49e7-96f6-78ac77184ec4/download>
- Arias Marín, K., Carrillo Maldonado, P., & Torres Olmedo, J. (julio de 2020). *Análisis del sector informal y discusiones sobre la regulación del trabajo en plataformas digitales en el Ecuador*. Recuperado el 01 de diciembre de 2024, de Comisión económica para América latina y el Caribe: <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/62f60e1b-04e2-4389-9a41-313e20b7e34a/content>

- Bárcena, A., Cimoli, M., García-Buchaca, R., Titelman, D., & Pérez, R. (06 de julio de 2020). *Panorama Fiscal de América Latina y el Caribe, 2020: la política fiscal ante la crisis derivada de la pandemia de la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Recuperado el 02 de diciembre de 2024, de Comisión Económica para América Latina y el Caribe: <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/86757797-3f2d-465d-8aa1-251ff66f421f/content>
- Buestan Barrera, A. L., & Narváez Zurita, C. I. (28 de febrero de 2024). Tax education programs to promote understanding of value added tax in society. *Conrado*, 20(96), 32-45. Recuperado el 07 de diciembre de 2024, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v20n96/1990-8644-rc-20-96-32.pdf>
- Cabrera Sánchez, M. A., Sánchez-Chero, M. J., Cachay Sánchez, L. D., & Rosas-Prado, C. E. (2021). Cultura tributaria y su relación con la evasión fiscal en Perú. *Revista de ciencias sociales*, 27(3), 204-218. Recuperado el 04 de diciembre de 2024, de <https://www.redalyc.org/journal/280/28068276018/28068276018.pdf>
- Calijuri, M., Mac Dowell, M. C., & Cermeño, E. (02 de marzo de 2022). *Programas de cumplimiento tributario cooperativo: una gran oportunidad para América Latina y el Caribe*. Recuperado el 18 de noviembre de 2024, de <https://blogs.iadb.org/gestion-fiscal/es/programas-de-cumplimiento-tributario-cooperativo-una-gran-oportunidad-para-america-latina-y-el-caribe/>
- Cárdenas, M., Fernández, C., Rasteletti, A., & Zamora, D. (08 de septiembre de 2021). *Cuatro estrategias fiscales para reducir la informalidad en América Latina y el Caribe*. Recuperado el 02 de diciembre de 2024, de Banco Interamericano de Desarrollo: <https://blogs.iadb.org/gestion-fiscal/es/cuatro-estrategias-fiscales-para-reducir-la-informalidad-en-america-latina-y-el-caribe/>
- Carrasco Parrilla, P. J. (30 de septiembre de 2022). Cumplimiento cooperativo, gobernanza fiscal y derechos y garantías de los contribuyente. *Revista De Educación Y Derecho*(26). doi:<https://doi.org/10.1344/REYD2022.26.40674>
- Centro Interamericano de Administraciones Tributarias. (04 de enero de 2021). *La necesidad de mejorar la eficiencia de las Administraciones Tributarias*. Recuperado el 18 de noviembre de 2024, de <https://www.ciat.org/la-necesidad-de-mejorar-la-eficiencia-de-las-administraciones-tributarias/>

- Cerra, V., Eichengreen, B., El-Ganainy, A., & Schindler, M. (2021). *How to Achieve Inclusive Growth*. Oxford University Press. Recuperado el 08 de diciembre de 2024, de [https://www.researchgate.net/publication/365702700_How_to_Achieve_Inclusive_Growth/fulltext/637f213d54eb5f547cfc80c2/How-to-Achieve-Inclusive-Growth.pdf?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicHJldmldXNQYWdlIj](https://www.researchgate.net/publication/365702700_How_to_Achieve_Inclusive_Growth/fulltext/637f213d54eb5f547cfc80c2/How-to-Achieve-Inclusive-Growth.pdf?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicHJldmldXNQYWdlIj)
- Cevallos Zambrano, I. A. (12 de mayo de 2023). La Academia y su Responsabilidad en la Cultura Tributaria. *Mentor Revista De investigación Educativa y Deportiva*, 2(5), 469–495. Recuperado el 05 de diciembre de 2024, de <https://revistamentor.ec/index.php/mentor/article/view/6016/4860>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (15 de mayo de 2023). *Panorama Fiscal de América Latina y el Caribe 2023: política fiscal para el crecimiento, la redistribución y la transformación productiva*. Recuperado el 01 de diciembre de 2024, de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/56d99221-fc28-4f10-8aa2-b88f70bdc2e8/content>
- Desfrancois, P. (2023). Determinantes de la transparencia fiscal en América Latina. *Revista Humanismo y Sociedad*, 11(2), 1-14. doi:<https://doi.org/10.22209/rhs.v11n2a04>
- Ecuador, Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. (2023). *Registro Estadístico de Empresas (REEM) – 2023*. Recuperado el 3 de diciembre de 2024, de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/directoriodeempresas/>
- Ecuador, Presidencia de la República. (2021). *Decreto No. 68*. Recuperado el 19 de noviembre de 2024, de Registro Oficial Cuarto Suplemento 478 del 22 de junio de 2021: https://www.fielweb.com/App_Themes/InformacionInteres/Decreto_Ejecutivo_No_68_20210509190231_20210509190248_20210509190258.pdf
- Ecuador, Servicio de Rentas Internas. (2024). *Impuesto al Valor Agregado (IVA)*. Recuperado el 20 de enero de 2025, de <https://www.sri.gob.ec/impuesto-al-valor-agregado-iva>
- Ecuador, Servicio de Rentas Internas. (2024). *Programa Cooperativo de Cumplimiento Fiscal*. Recuperado el 19 de noviembre de 2024, de <https://www.sri.gob.ec/programa-cooperativo-de-cumplimiento-fiscal>

- Ecuador, Servicio de Rentas Internas. (2025). *Impuesto a la Renta*. Recuperado el 20 de enero de 2025, de <https://www.sri.gob.ec/impuesto-renta>
- Ecuador, Servicio de Rentas Internas. (2025). *Régimen Simplificado para Emprendedores y Negocios Populares (RIMPE)*. Recuperado el 09 de diciembre de 2024, de <https://www.sri.gob.ec/rimpe>
- Ecuador, Servicio de Rentas Internas. (2025). *Servicio de Rentas Internas del Ecuador*. Recuperado el 10 de diciembre de 2024, de <https://www.sri.gob.ec/que-es-el-sri>
- Feria Avila, H., Matilla González, M., & Mantecón Licea, S. (18 de agosto de 2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didasc@lia*. Recuperado el 24 de abril de 2025, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7692391.pdf>
- Fernández Badillo, M. E., Torres Farinango, J. E., Santillán Narváez, M. D., & Jaramillo Cruz, V. G. (2020). La cultura tributaria en el sector artesanal: caso centro de negocios y servicios artesanales Sarumaky Yachay, Ibarra-Ecuador. *Sathiri Sembrador*, 15(2), 22-33. Recuperado el 05 de diciembre de 2024, de <https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/sathiri/article/view/977/2358>
- García Jaramillo, L., & Palacio Jaramillo, J. I. (2022). Participación ciudadana en procesos de gobernanza regulatoria local. Análisis de la construcción normativa en la Alcaldía de Medellín (Colombia) (2017-2018). *Revista Derecho del Estado*(51), 103-135. Recuperado el 08 de diciembre de 2024, de <http://www.scielo.org.co/pdf/rdes/n51/0122-9893-rdes-51-103.pdf>
- Gómez Sabaini, J. C., & Morán, D. (05 de noviembre de 2020). *Estrategias para abordar la evasión tributaria en América Latina y el Caribe: avances en su medición y panorama de las medidas recientes para reducir su magnitud*. Recuperado el 02 de diciembre de 2024, de Comisión Económica para América Latina y el Caribe: <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/98857a8e-ad37-4f1b-9d0d-2acc73172136/content>
- González-Ramón, E. X., Ramírez-López, G. M., Serdán-Valencia, K. N., Morales-Ochoa, C. F., & Scaffy-Vivero, J. G. (2022). Las microempresas como entes generadores de empleo en el Ecuador. *593 Digital Publisher*, 7(3), 86-95. Recuperado el 3 de diciembre de 2024, de

https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1073/1033

- Guerrero Dávila, G., & Guerrero Dávila, C. (2020). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. Recuperado el 10 de diciembre de 2024, de <https://books.google.com.ec/books?id=sJstEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Hernández León, R. A., & Coello González, S. (2011). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Universitaria. Recuperado el 11 de diciembre de 2024, de <https://www.collegesidekick.com/study-docs/2621401>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2020). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana . Recuperado el 10 de diciembre de 2024, de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales_de_consulta/drogas_de_abuso/articulos/sampierilasrutas.pdf
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill Education.
- Hernández Santiago, J. A., Arcos Moreno, S. R., & Hinojosa-López, J. I. (19 de diciembre de 2023). Evasión, elusión y defraudación fiscal en México. *Management Review*, 8(3), 65-82. doi:<https://doi.org/10.18583/umr.v8i3.227>
- Hinojosa Salazar, C. A., Polo Escobar, B. R., Medina Sánchez, E. P., & Hinojosa Meléndez, M. N. (21 de 06 de 2024). Transformación empresarial del sector comercio: formalización de las empresas familiares en Perú. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 30(9), 330-344. doi:<https://doi.org/10.31876/rcs.v30i.42274>
- Jácome Castilla, N. J., Rizo Peñaranda, Y. L., & Carrascal, I. J. (31 de diciembre de 2021). Análisis de la cultura tributaria de los comerciantes en zona de conflicto. Caso comerciantes ubicados en el centro de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander. *Cuadernos De Contabilidad*, 22. Recuperado el 04 de diciembre de 2024, de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/35451/26733>
- Lino-Vélez, L. L., Tuarez-Rendón, M., & Chiriboga-Mendoza, M. (2024). Análisis de la gestión tributaria para los proyectos de la política pública. *Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación, Marketing y Empresa:*

- Reicomunicar*, 7(13), 99-106. Recuperado el 08 de diciembre de 2024, de <https://reicomunicar.org/index.php/reicomunicar/article/view/277/451>
- López, J., Marín, C., & Onrubia, J. (mayo de 2022). ¿Cómo afectan los impuestos y las prestaciones públicas a los hogares en riesgo de pobreza? *Estudios sobre la Economía Española*(10), 1-32. Recuperado el 3 de diciembre de 2024, de <https://econpapers.repec.org/paper/fdafdaeeee/eee2022-10.htm>
- Macías Loor, F. I., & Parrales Pincay, M. E. (13 de febrero de 2023). La cultura tributaria como mecanismo clave en el cumplimiento de las obligaciones fiscales. *Polo del Conocimiento*, 8(2). Recuperado el 07 de diciembre de 2024, de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/5223/html>
- Mafla-Robalino, M. E., & Zapata-Sánchez, P. E. (2024). Impacto de los incentivos fiscales en el desarrollo de la industria florícola. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 7(1), 149-164. Recuperado el 09 de diciembre de 2024, de <https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/708/701>
- Mar Orozco, C. E., Barbosa Moreno, A., & Molar Orozco, J. F. (2020). *Metodología de la investigación. Métodos y técnicas*. México DF: Patria Educación. Recuperado el 10 de diciembre de 2024, de <https://books.google.com.pe/books?id=e5otEAAQBAJ&printsec=frontcover&#v=onepage&q&f=false>
- Martínez Prats, G., Silva Hernández, F., & Juárez Domínguez, A. A. (2022). Economía informal: descripción conceptual y mirada al contexto mexicano. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 24(2), 256-271. Obtenido de <http://www.doi.org/10.36390/telos242.04>
- Masbernat, P. (25 de septiembre de 2022). Educación fiscal y desarrollo de una ética y cumplimiento tributario. *Revista de Educación y Derecho*(26), 1-13. Recuperado el 07 de diciembre de 2024, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8719991.pdf>
- Medina Avila, Á. (2023). Aplicación de los Procedimientos de Fiscalización en las MYPES de Lima Metropolitana y su Impacto en la Recaudación Tributaria del Gobierno Central del Peru año 2019. *593 Digital Publisher*, 8(5), 237-252. Recuperado el 09 de diciembre de 2024, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9124291.pdf>
- Mejía, D. (07 de mayo de 2021). ¿Cómo están la inclusión y educación financiera en América Latina? Recuperado el 18 de noviembre de 2024, de

<https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2021/05/como-estan-la-inclusion-y-educacion-financiera-en-america-latina/>

- Miranda, M. (15 de enero de 2021). Evasión fiscal en Panamá-una revisión teórica al contexto. *Orbis Cognita*, 5(1), 1-8. Recuperado el 07 de diciembre de 2024, de <https://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/213/2131849006/2131849006.pdf>
- Miranda-Suel, J. (2024). El procedimiento de fiscalización y su impacto en la recaudación tributaria del impuesto a la renta de primera categoría de las personas naturales en el distrito de Los Olivos durante el periodo 2019. 593 *Digital Publisher*, 9(2), 755-761. Recuperado el 09 de diciembre de 2024, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9398949.pdf>
- Mora Puigví, T. (30 de septiembre de 2022). La educación fiscal, una estrategia para mejorar la cultura fiscal: la experiencia de la Agencia Tributaria de Catalunya. *Revista De Educación Y Derecho*(26). Recuperado el 06 de diciembre de 2024, de <https://revistes.ub.edu/index.php/RED/article/view/40643/38227>
- Muñoz-Ávila, A. D., & Lucio-Pillasagua, A. (10 de julio de 2023). Importancia de la educación tributaria para la sostenibilidad fiscal en los emprendimientos del cantón Chone. *Revista científica multidisciplinaria arbitrada Vachasun*, 7(13), 78-93. Recuperado el 01 de diciembre de 2024, de <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/393/662>
- Orellana-Intriago, M. F., Suriaga-Sánchez, M. A., Orellana-Intriago, F. R., & Sánchez-Manzaba, S. E. (10 de julio de 2024). Cultura fiscal del contribuyente y su repercusión en las políticas tributarias. *Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación, Marketing y Empresa Reincomunicar*, 7(14), 32-46. Recuperado el 06 de diciembre de 2024, de <https://www.reicomunicar.journalgestar.org/index.php/reicomunicar/article/view/292/475>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (21 de diciembre de 2021). *Fomentando la cultura tributaria, el cumplimiento fiscal y la ciudadanía. Guía sobre educación tributaria en el mundo, segunda edición*. Recuperado el 06 de diciembre de 2024, de https://www.oecd.org/content/dam/oecd/es/publications/reports/2021/11/building-tax-culture-compliance-and-citizenship_ad2a361d/17a3eabd-es.pdf
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (13 de febrero de 2025). *Datos Estadísticas confiables que respaldan políticas basadas en evidencia*.

- Recuperado el 24 de abril de 2025, de <https://www.oecd.org/en/data/insights/statistical-releases/2025/02/unemployment-rates-updated-february-2025.html>
- Orihuela Samaniego, K., & Gutierrez Sandoval, J. L. (19 de septiembre de 2022). Cultura tributaria y cumplimiento de obligaciones tributarias bajo el nuevo régimen único simplificado. *Revista De Investigación Valor Contable*, 9(1). Recuperado el 04 de diciembre de 2024, de https://rivc.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1784/1992
- Palma, A. M., Plúa, K. A., & Cedeño, J. A. (05 de diciembre de 2022). Cultura tributaria y su incidencia en el cumplimiento de obligaciones fiscales Quevedo, 2022. *Latam: Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 3(2), 1433–1450. doi:<https://doi.org/10.56712/latam.v3i2.193>
- Palomino Torres, J. A., & Palomino Cáceres, R. X. (2024). Gobernanza, gobernabilidad y participación ciudadana en un gobierno local. *Revista de Climatología*, 24, 770-779. Recuperado el 08 de diciembre de 2024, de https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2024/01/Articulo-RCLIMCS24_0082-Julio-Alfonso.pdf
- Paredes Cruz, R. E., & García Tamayo, G. H. (10 de febrero de 2021). Cultura tributaria como estrategia para disminuir la evasión fiscal en Ecuador. *Revista Eruditus*, 2(1), 75-89. doi:<https://doi.org/10.35290/re.v2n1.2021.390>
- Parra-Ganchosa, G. D., & Neira-Girón, E. J. (31 de enero de 2022). Índice de percepción de corrupción incidente en el crecimiento económico e IED, periodo 2008-2020. *Polo del Conocimiento*, 7(1), 1569-1589. Recuperado el 01 de diciembre de 2024, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8331447.pdf>
- Patricio Aparicio, S. S., Velasco Taipe, M. A., Sánchez Camargo, M. R., & Begazo de Bedoya, L. H. (01 de marzo de 2023). Cultura tributaria y evasión fiscal en micro y pequeñas empresas comerciales. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 29(9), 518-530. Recuperado el 07 de diciembre de 2024, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9142758.pdf>
- Perú, Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2020). *Infracciones y sanciones tributarias*. Recuperado el 05 de mayo de 2025, de https://cultura.sunat.gob.pe/sites/default/files/Guia_infracciones-sanciones-tributarias_2023.pdf

- Ponce Renova, H. F., Cervantes Arreola, D. I., & Robles Ramírez, A. J. (28 de mayo de 2021). ¿Qué tan apropiadamente reportaron los autores el Coeficiente del Alfa de Cronbach? *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(3), 2438-2462. Recuperado el 24 de abril de 2024, de <https://cathi.uacj.mx/bitstream/handle/20.500.11961/18789/Ponce%2c%20Cervantes%20y%20Robles%2c%202021%2c%20CIENCIA.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Prado Ramos, R. (30 de junio de 2024). Efectos tributarios de micro y pequeñas empresas artesanales (Revisión sistemática). *Revista de Economía del Caribe*(33), 1-25. Recuperado el 07 de diciembre de 2024, de <http://www.scielo.org.co/pdf/ecoca/n33/2145-9363-ecoca-33-3.pdf>
- Quilia Valerio, J. V., Rimache Inca, M., & Alfaro Mendoza, J. A. (2023). Desafíos de la implementación del Sistema Integrado de Registros Electrónicos en la gestión tributaria empresarial: análisis peruano. *Transdigital*, 4(8), 1-16. Recuperado el 08 de diciembre de 2024, de <https://revista-transdigital.transdigital.mx/index.php/transdigital/article/view/278/394>
- Quimis-Plúa, A. E., & Quiñonez-Cercado, M. (12 de junio de 2023). La cultura tributaria, conjunto de valores y actitudes para el cumplimiento de las obligaciones fiscales. *Revista científica multidisciplinaria arbitrada Yachasun*, 7(12), 2697-3456. Recuperado el 05 de diciembre de 2024, de <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/372/632>
- Quinde Rosales, F., Quinde Rosales, V., Bucaram Leverone, R., & Chávez Haro, J. (30 de diciembre de 2022). Análisis por correlaciones canónicas de la actividad laboral del cantón Milagro durante la pandemia por Covid-19. *Conrado*, 18(89), 395-403. Recuperado el 04 de diciembre de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442022000600395&script=sci_arttext&lng=en
- Quiñonez-Cercado, M. D., & Zambrano-Mieles, B. G. (20 de enero de 2023). Cultura tributaria en los comerciantes del mercado central del cantón Manta, Ecuador. *Revista Científica Fipcaec (Fomento De La investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*, 8(1), 2157-2175. Recuperado el 05 de diciembre de 2024, de <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/773/1401>

- Rodríguez Samacá, S. L. (2024). Gobernanza fiscal y desigualdad regional en Colombia. *Revista de Economía Institucional*, 27(52), 101-164. Recuperado el 07 de diciembre de 2024, de <http://www.scielo.org.co/pdf/rei/v27n52/0124-5996-rei-27-52-101.pdf>
- Ruiz Rodríguez, S., Cañete Alonso, R., Hanni, M., Martner, R., & Titelman, D. (marzo de 2016). *Tributación para un crecimiento inclusivo*. Recuperado el 18 de noviembre de 2024, de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/91e6a37d-3870-46de-96ad-f4c6f41caa90/content>
- Serrano, J. (2020). *Metodología de la Investigación edición Gamma*. Bernardo Reyes. Recuperado el 10 de diciembre de 2024, de https://books.google.com.ec/books?id=XnnkDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Sulbarán, A. (2024). Gestión tributaria del Impuesto de Ciencia, Tecnología e Innovación (IOCTI). *Comunicación y Gerencia*, 3(2), 71–83. Recuperado el 09 de diciembre de 2024, de <https://revistasuba.com/index.php/COMUNICACIONYGERENCIA/article/view/791/484>
- Vilela García, J. R., & Oblitas Otero, R. C. (2020). The tax culture and its impact on the payment of property tax in the District Municipality of Colasay January - June 2020. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(2), 713–725. Recuperado el 07 de diciembre de 2024, de <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/377/248>
- Villasmil-Molero, M., Maza Cabrera, C. A., Barros Padilla, J., & Torres Palacio, J. C. (13 de marzo de 2024). Cultura tributaria en Colombia un análisis del cumplimiento de obligaciones fiscales. *Revista de Ciencias Sociales*, 30(9), 422-436. Recuperado el 06 de diciembre de 2024, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9645079.pdf>

ANEXOS

Anexo 1

Validación de instrumento

No. De Expertos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
	Xi	Xi	Xi	Xi	Xi	Xi	Xi	Xi	Xi	Xi	Xi	Xi	Xi	Xi	Xi	Xi	Xi	Xi	Xi	Xi	Xi	Xi	Xi
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5
5	4	5	4	5	5	4	2	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
6	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
ΣXi	28	28	27	27	28	26	25	29	26	29	29	28	28	29	25	27	27	27	29	29	25	29	29
ΣXi^2	132	132	123	123	132	114	111	141	114	141	141	132	132	141	105	123	123	123	141	141	107	141	141
Si ^2	0,26 7	0,26 7	0,30 0	0,30 0	0,26 7	0,26 7	1,36 7	0,16 7	0,26 7	0,16 7	0,16 7	0,26 7	0,26 7	0,16 7	0,16 7	0,30 0	0,30 0	0,30 0	0,16 7	0,16 7	0,56 7	0,16 7	0,16 7

$\sum S_i^2$	6,800		
S_T^2	23,467		
K	23		
α	0,743	74,25%	Validación OK

Anexo 2**Formato de encuesta****1. ¿Cuál es su actividad comercial principal?**

Comercio minorista

Comercio mayorista

Servicios

Producción

2. ¿Cuántos años lleva operando su negocio en el cantón Milagro?

Menos de 1 año

De 1 a 3 años

De 3 a 5 años

Más de 5 años

3. ¿Cuál es el rango de ingresos anuales de su negocio?

Menos de \$10,000

De \$10,000 a \$50,000

De \$50,000 a \$100,000

Más de \$100,000

Cultura Tributaria**4. ¿Está familiarizado con las obligaciones fiscales que tiene como comerciante en el cantón Milagro?**

Sí

No

5. ¿Cómo calificaría su nivel de conocimiento sobre el sistema tributario ecuatoriano?

Muy alto

Alto

Moderado

Bajo

Muy bajo

6. ¿Realiza su negocio el pago de impuestos regularmente?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

7. ¿Cuál considera que es la principal razón por la que no cumple con sus obligaciones tributarias? (si aplica)

Desconocimiento de las normativas

Falta de recursos financieros

Corrupción o mala gestión de las autoridades

Falta de confianza en el sistema tributario

8. ¿Qué tipo de ayuda cree que necesitaría para mejorar el cumplimiento tributario de su negocio?

Capacitación en el sistema tributario

Asesoría legal y fiscal

Simplificación de los trámites

Facilidades de pago

Cultura Fiscal

9. ¿Considera que pagar impuestos es una obligación moral como ciudadano?

Sí

No

No estoy seguro

10. ¿Cree que el cumplimiento tributario contribuye al desarrollo económico de su comunidad?

Sí, de manera significativa

Sí, de alguna manera

No

No estoy seguro

11. ¿Está de acuerdo con que los impuestos deben ser usados para mejorar servicios públicos (educación, salud, infraestructura)?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

Actividad Comercial e Informalidad

12. ¿Su negocio se encuentra registrado formalmente ante las autoridades tributarias?

Sí

No

13. Si su negocio no está registrado, ¿cuál es la razón principal?

Costo de los trámites

Desconocimiento de la necesidad de registro

Creencia de que es innecesario

14. ¿Ha notado que hay un alto porcentaje de negocios informales en su sector?

Sí

No

15. ¿Qué efectos cree que tiene la informalidad en la competencia de su negocio?

Aumenta la competencia desleal

No afecta a mi negocio

Facilita la entrada de nuevos negocios

16. ¿Cree que la informalidad en el cantón Milagro afecta el desarrollo económico local?

Sí, de manera significativa

Sí, de alguna manera

No

No estoy seguro

Cumplimiento Tributario

17. ¿Ha recibido alguna inspección o auditoría por parte de la autoridad tributaria en los últimos 12 meses?

Sí

No

18. Si ha recibido una inspección, ¿cómo calificaría la experiencia?

Muy positiva

Positiva

Neutra

Negativa

Muy negativa

19. ¿Considera que la administración tributaria en Milagro es eficiente y justa?

Muy eficiente y justa

Eficiente y justa

Poco eficiente y justa

No eficiente ni justa

20. ¿Está dispuesto a pagar sus impuestos de manera puntual si recibe una mejor administración y servicios de la autoridad tributaria?

Sí

No

Tal vez

Impacto en el Desarrollo Económico**21. ¿Cómo considera que el cumplimiento de las obligaciones tributarias puede mejorar la competitividad de su negocio?**

Mucho

Algo

Poco

Nada

22. En su opinión, ¿cuál es la principal barrera para mejorar el cumplimiento tributario en el cantón Milagro?

Desconfianza en el sistema tributario

Falta de educación tributaria

Procesos burocráticos complicados

Costos altos de cumplimiento

23. ¿Qué propuestas tendría para mejorar la cultura tributaria y fiscal en el cantón Milagro?

Mejorar la educación tributaria a nivel local

Simplificar los trámites y procesos para el pago de impuestos

Crear incentivos fiscales para los negocios registrados formalmente

Fortalecer la fiscalización y control de la informalidad

Reducir las cargas impositivas para pequeños empresarios

Mejorar la transparencia y eficiencia de la administración tributaria