



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**EL NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FISCAL UNACH SRI Y LA
GENERACIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA EN LA CIUDAD DE
RIOBAMBA, PERÍODO 2021-2022.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Autor:

Castañeda Guerrero Kevin Eduardo

Tutor:

Mgs. Mariana Isabel Puente Riofrío

Riobamba, Ecuador. 2023

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Kevin Eduardo Castañeda Guerrero, con cédula de ciudadanía 0605942416, autor del trabajo de investigación titulado: **EL NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FISCAL UNACH SRI Y LA GENERACIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 2021-2022**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos.

En Riobamba, 06 de noviembre de 2023



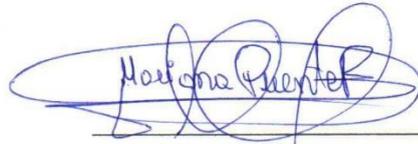
Kevin Eduardo Castañeda Guerrero

C.I: 0605942416

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, **Mgs. Mariana Isabel Puente Riofrío** catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **EL NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FISCAL UNACH SRI Y LA GENERACIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 2021-2022**, bajo la autoría de **Kevin Eduardo Castañeda Guerrero**; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 06 días del mes de noviembre de 2023.



Mgs. Mariana Isabel Puente Riofrío

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **EL NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FISCAL UNACH SRI Y LA GENERACIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 2021-2022**, presentado por Kevin Eduardo Castañeda Guerrero, con cédula de identidad número 0605942416, bajo la tutoría de Mgs. Mariana Isabel Puente Riofrío; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba, a los 13 días del mes de noviembre de 2023.

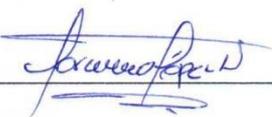
Presidente del Tribunal de Grado
Msc. Iván Arias



Miembro del Tribunal de Grado
Msc. Eduardo Dávalos



Miembro del Tribunal de Grado
Msc. Lorena López





CERTIFICACIÓN

Que, **CASTAÑEDA GUERRERO KEVIN EDUARDO** con CC: 0605942416, estudiante de la Carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**EL NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FISCAL UNACH SRI Y LA GENERACIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 2021-2022**", cumple con el **9%**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 25 de octubre de 2023

Mgs. Mariana Isabel Puente Riofrío
TUTOR (A)

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto, quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mi padre, Eduardo Castañeda por ser un ejemplo de perseverancia y constancia a lo largo de su vida, cualidades que siempre me ha inculcado, admiro su valentía para superar obstáculos y su profundo amor por sus hijos. A mi querida madre, Sonia Guerrero por su apoyo incondicional, sus sabios consejos, sus sólidos valores y su constante motivación, que ha contribuido significativamente a mi desarrollo como una persona de bien, sobre todo, valoro el inmenso amor que me ha brindado a lo largo de mi vida.

A mis hermanos Andy, Santiago y Andrea que en el día a día con su presencia, respaldo y cariño me impulsan a salir adelante, además de saber que mis logros también son los suyos.

A mi tío, Telmo Guerrero porque nunca dudo de mí capacidad, siempre me incentivó a seguir adelante con sus consejos y por su forma tan especial de hacerme sentir bien en las peores circunstancias. Hasta el cielo un abrazo inmenso sé que está muy orgulloso de mi.

A mis abuelitos, Rosa Moyota y Euclides Guerrero les dedico esta tesis significan todo para mí, aunque ya no están en este mundo, sus recuerdos continúan en mi corazón. A mi tío, Alejandro Castañeda y a mi primo Danilo Castañeda que desde el cielo me cuidan y me guían en todo este proceso, añoro todos los momentos vividos.

A mi niña hermosa, Andrea Andrade gracias por permitirme formar parte de tu vida, gracias por tu amor incondicional, gracias por ser como eres, gracias por ser la mujer con los mejores sentimientos que he conocido, gracias por presionarme para terminar esta etapa, pero sobre todo gracias por enseñarme a creer en mí y motivarme hacer las cosas de mejor manera.

Finalmente, quiero dedicar esta tesis a toda mi familia, amigos, docentes por apoyarme cuando más los necesitaba, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, siempre los llevo en mi corazón.

Kevin Eduardo Castañeda Guerrero

AGRADECIMIENTO

Al concluir una etapa maravillosa de mi vida quiero extender un profundo agradecimiento, a quienes hicieron posible este sueño, aquellos que junto a mí caminaron en todo momento y siempre fueron inspiración, apoyo y fortaleza.

Esta mención en especial para Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mis padres por todo su amor y comprensión, sobre todo gracias infinitas por la paciencia que me han tenido. No tengo palabras para agradecerles las incontables veces que me brindaron su apoyo en todas las decisiones que he tomado a lo largo de mi vida, unas buenas, otras malas, otras locas. Gracias por darme la libertad de desenvolverme como ser humano.

A mis hermanos por llenarme de alegría día tras día, por todos los consejos brindados, por compartir horas y horas de películas, juegos, por las peleas, los gritos y todo el amor.

Agradezco a mis abuelitos, Benjamín y Gavina, así como a mis tíos Rómulo, Claudio, Adrián, Alejandro y Nancy, por brindarme su apoyo moral que me ha permitido mantener un compromiso constante, una dedicación inquebrantable y un cariño sincero en mi camino. Del mismo modo, agradezco a mis tíos Sergio, Juan, Telmo, Marina, Rebeca e Inés por su presencia constante, no solo durante esta etapa tan significativa de mi vida, sino en todo momento, ofreciéndome lo mejor y buscando siempre el bienestar en mi desarrollo personal.

Gracias a mis amigas, Andrea, Giuliana, Karla, Katherin y Karol, por apoyarme cuando más las necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias, siempre las llevo en mi corazón.

A mi querida tutora, Mgs. Mariana Isabel Puente Riofrío, a quien desde el primer momento agradezco por brindarme su amistad, bondad y apoyo incondicional en momentos difíciles. No puedo olvidar sus primeras palabras mientras cursaba nivelación: "Usted es muy capaz de lograr todo lo que se proponga, no se rinda". Sin duda alguna, se convirtió en mi segunda madre. La confianza que depositó en mí ha sido un estímulo invaluable para seguir adelante y superar cualquier obstáculo que se me presente.

Y no puedo pasar por alto expresar mi profundo agradecimiento a mi gran amigo y docente Msc. Iván Arias por su gran apoyo, indicaciones, consejos y entusiasmo en el desarrollo de este proyecto.

Kevin Eduardo Castañeda Guerrero

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	
DECLARATORIA DE AUTORÍA.....	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO.....	
DEDICATORIA.....	
AGRADECIMIENTO.....	
ÍNDICE GENERAL.....	
ÍNDICE DE TABLAS.....	
ÍNDICE DE FIGURAS.....	
RESUMEN.....	
ABSTRACT.....	
CAPÍTULO I	15
1. INTRODUCCIÓN	15
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1.1 Problematización	16
1.1.2 Justificación	18
1.1.3 Formulación del problema.....	19
1.2 OBJETIVOS.....	19
1.2.1 Objetivo General.....	19
1.2.2 Objetivos Específicos	19
CAPÍTULO II.....	20
2. MARCO TEÓRICO.....	20
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	20
2.2 BASES TEÓRICAS	21
2.2.1 Cultura Tributaria	21
2.2.2 Elementos que forman parte de la cultura tributaria.....	22
2.2.3 La importancia de promover la cultura tributaria.....	22
2.2.4 Factores determinantes del cumplimiento tributario	22
2.2.5 Valores en los que se fundamenta la cultura tributaria.....	23
2.2.6 Origen de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF)	23
2.2.7 ¿Qué son los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF)?	23
2.2.8 Propósitos de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF)	24
2.2.9 Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal Universidad Nacional de Chimborazo ..	24

2.2.9.1	Convenio 2021-2026 NAF UNACH SRI	25
2.2.9.2	Objetivo del Proyecto NAF UNACH SRI	25
2.2.9.3	Docente Líder del Proyecto NAF UNACH SRI	25
2.2.9.4	Servicios que brinda el NAF UNACH SRI.....	25
CAPÍTULO III		26
3.	METODOLOGÍA.....	26
3.1	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	26
3.1.1	Método Deductivo e Inductivo	26
3.1.2	Método Analítico.....	26
3.1.3	Método Estadístico	26
3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN	26
3.2.1	Investigación descriptiva	26
3.3	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	27
3.3.1	Diseño no experimental	27
3.3.2	Diseño transversal correlacional.....	27
3.4	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	27
3.4.1	Enfoque Mixto.....	27
3.5	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	27
3.5.1	Nivel correlacional	27
3.6	POBLACIÓN DE ESTUDIO.....	27
3.7	TAMAÑO DE MUESTRA	28
3.7.1	Unidad de muestra Contribuyentes.....	29
3.7.2	Unidad de muestra Estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría	29
3.8	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	30
3.8.1	Determinación de las Técnicas de recogida de información	30
3.8.1.1	Encuesta	30
3.8.1.2	Entrevista.....	30
3.8.1.3	Observación Documental	30
3.8.2	Determinación de los Instrumentos de recolección de información.....	30
3.8.2.1	Cuestionario	30
3.8.2.2	Guía de entrevista.....	31
3.8.2.3	Guía de observación documental	31
3.9	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	31
3.10	HIPÓTESIS	32
3.11	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS	32
CAPÍTULO IV.....		33
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	33
4.1	ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS ESTADÍSTICOS.....	33
4.1.1	Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNACH SRI.....	33
4.1.1.1	Contribuyentes atendidos por el NAF UNACH SRI período 2021-2022	33

4.1.1.2	Estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría que aprobaron el proceso de vinculación en el NAF UNACH SRI período 2021-2022.....	35
4.1.2	Cultura Tributaria	36
4.1.2.1	Contribuyentes atendidos por el NAF UNACH SRI período 2021-2022....	37
4.1.2.2	Estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría que aprobaron el proceso de vinculación en el NAF UNACH SRI período 2021-2022.....	42
4.2	PRUEBA DE HIPÓTESIS	47
4.2.1	Prueba de Normalidad	47
4.2.1.1	Contribuyentes atendidos por el NAF UNACH SRI, período 2021-2022...	47
4.2.1.2	Estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría, período 2021-2022	48
4.2.2	Coefficiente de correlación	48
4.2.2.1	Correlación entre el NAF UNACH SRI y la generación de cultura tributaria en los contribuyentes de la ciudad de Riobamba, período 2021-2022	49
4.2.2.2	Correlación entre el NAF UNACH SRI y la generación de cultura tributaria en los estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría, período 2021-2022.....	51
4.3	ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA	52
CAPÍTULO V		53
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
5.1	CONCLUSIONES	53
5.2	RECOMENDACIONES	54
6.	BIBLIOGRAFÍA	55
ANEXOS		58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Número de Contribuyentes Atendidos por el NAF UNACH SRI en el período 2021-2022.....	28
Tabla 2 Estudiantes que participaron en el proceso de “Vinculación con la Sociedad” en el NAF UNACH SRI durante el período 2021-2022	28
Tabla 3 Repartición de encuestas a contribuyentes según períodos	29
Tabla 4 Repartición de encuestas a estudiantes según períodos.....	29
Tabla 5 Coeficiente de Confiabilidad	32
Tabla 6 Estadísticas de fiabilidad Contribuyentes asesorados por el NAF UNACH SRI..	32
Tabla 7 Estadísticas de fiabilidad Estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría UNACH.....	32
Tabla 8 Nivel de Conocimiento sobre el NAF UNACH SRI - Contribuyentes	33
Tabla 9 Nivel de Satisfacción con los servicios proporcionados por el NAF UNACH SRI - Contribuyentes.....	34
Tabla 10 Nivel de Capacitación y Formación - Estudiantes	35
Tabla 11 Nivel de Conocimiento Tributario - Contribuyentes	37
Tabla 12 Nivel de Percepción Tributaria - Contribuyentes	38
Tabla 13 Nivel de Cumplimiento Tributario - Contribuyentes	39
Tabla 14 Nivel de Cultura tributaria en los Contribuyentes atendidos por el NAF UNACH SRI	41
Tabla 15 Nivel de Conocimiento en Deberes Formales - Estudiantes	42
Tabla 16 Nivel en Conocimiento del RIMPE - Estudiantes	44
Tabla 17 Nivel de Conocimiento Tributario en Estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría.....	45
Tabla 18 Prueba de normalidad de datos Contribuyentes 2021-2022	47
Tabla 19 Prueba de normalidad de datos Estudiantes 2021-2022	48
Tabla 20 Coeficiente de correlación	49
Tabla 21 Correlación entre el NAF UNACH SRI y la Cultura tributaria de los contribuyentes 2021.....	49
Tabla 22 Correlación entre el NAF UNACH SRI y la Cultura tributaria de los contribuyentes 2022.....	50
Tabla 23 Correlación entre el NAF UNACH SRI y la Cultura tributaria de los estudiantes 2021	51
Tabla 24 Correlación entre el NAF UNACH SRI y la Cultura tributaria de los estudiantes 2022	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Factores que determinan el cumplimiento tributario	22
Figura 2 Valores en los que se fundamenta la cultura tributaria	23
Figura 3 Origen de los NAF	23
Figura 4 Nivel de Conocimiento sobre el NAF UNACH SRI - Contribuyentes	33
Figura 5 Nivel de Satisfacción con los servicios proporcionados por el NAF UNACH SRI - Contribuyentes	34
Figura 6 Nivel de Capacitación y Formación - Estudiantes	36
Figura 7 Nivel de Conocimiento Tributario - Contribuyentes	37
Figura 8 Nivel de Percepción Tributaria - Contribuyentes	38
Figura 9 Nivel de Cumplimiento Tributario - Contribuyentes.....	40
Figura 10 Nivel de Cultura tributaria en los Contribuyentes atendidos por el NAF UNACH SRI.....	41
Figura 11 Nivel de Conocimiento en Deberes Formales - Estudiantes.....	43
Figura 12 Nivel en Conocimiento del RIMPE - Estudiantes	44
Figura 13 Nivel de Conocimiento Tributario en Estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría.....	46

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló con la finalidad de analizar la relación entre el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNACH SRI y la generación de cultura tributaria en los estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría y los contribuyentes de la ciudad de Riobamba, período 2021-2022. La metodología utilizada en el proceso investigativo fue no experimental y descriptiva con un enfoque mixto de nivel correlacional, así mismo se utilizó los métodos: deductivo e inductivo, analítico y estadístico, las técnicas como la encuesta, entrevista y la observación documental sirvieron para obtener información relevante. Los resultados obtenidos permitieron identificar que el nivel de cultura tributaria de los contribuyentes atendidos por el NAF UNACH SRI durante los años 2021 y 2022 muestran una mejora significativa en general, en el año 2021, la mayoría de los contribuyentes demostraron un nivel alto de cultura tributaria, aunque hubo un porcentaje que mostró deficiencias significativas; sin embargo, en el año 2022, se observó un notable incremento en el nivel de cultura tributaria, lo que indica que las acciones implementadas han sido efectivas para mejorar el conocimiento, la percepción y el cumplimiento tributario de los contribuyentes. Del mismo modo, se logró describir que los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría vinculados al NAF UNACH SRI muestran un aumento significativo en el nivel de conocimiento tributario, el cual se atribuye a las capacitaciones proporcionadas por el NAF, que se centran en dos indicadores clave: los deberes formales y el régimen para emprendedores y negocios populares (RIMPE), estos esfuerzos han permitido que un mayor porcentaje de estudiantes obtenga un nivel alto de conocimiento tributario, pasando del 61,0% en 2021 al 72,5% en 2022. En base a esto se logró afirmar mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman que sí existe una relación entre el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNACH SRI y la cultura tributaria de los estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría y los contribuyentes de la ciudad de Riobamba durante el período 2021-2022.

Palabras claves: NAF, UNACH, SRI, cultura tributaria, contribuyentes, estudiantes.

ABSTRACT

The present research work aimed to analyze the relationship between the UNACH SRI Accounting and Fiscal Support Center and the generation of tax culture in the students of the accounting and auditing career and the taxpayers of Riobamba City, period 2021-2022. The methodology used in the research was non-experimental and descriptive with a mixed correlational level approach. The methods, deductive and inductive, analytical, and statistical, were used with techniques such as surveys, interviews, and documentary observation to obtain relevant information. The results obtained identified that the level of tax culture of the taxpayers served by the NAF UNACH SRI improved in the year 2021; although most taxpayers demonstrated a high level of tax culture, there was a percentage that showed significant deficiencies. However, in 2022, a notable increase in the level of tax culture was observed, which indicates that the actions implemented have been effective in improving taxpayer knowledge, perception, and tax compliance. Likewise, it was possible to describe that the students of the Accounting and Auditing career linked to the NAF UNACH SRI show a significant increase in the level of tax knowledge, which is attributed to the training provided by the NAF, which focuses on two key indicators: formal duties and the regime for entrepreneurs and popular businesses (RIMPE), these efforts have allowed a greater percentage of students to obtain a high level of tax knowledge, going from 61.0% in 2021 to 72.5% in 2022. So, it was possible to affirm through Spearman's Rho correlation coefficient that there is a relationship between the UNACH SRI Accounting and Tax Support Center and the tax culture of the students and the taxpayers.

Keywords: NAF, UNACH, SRI, tax culture, taxpayers, students.



Reviewed by:

Lic. Jenny Freire Rivera

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 0604235036

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

La Fundación Interamericana para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas tiene como objetivo promover la inclusión de grupos vulnerables y fomentar mayores niveles de solidaridad en América Latina. En este contexto, se ha diseñado el programa para la cohesión social en América Latina, conocido como Eurosocial, el cual busca establecer acuerdos de cooperación entre las administraciones tributarias y los centros de educación superior, este programa tiene como finalidad brindar capacitación, seguimiento y asistencia permanente en temas de normativa y procesos tributarios a través de la implementación de núcleos de apoyo contable y fiscal (NAF).

La Administración Tributaria de varios países latinoamericanos, incluyendo Bolivia, Brasil, Costa Rica, Chile, Ecuador, Guatemala, México y Perú, ha respaldado esta iniciativa. En el caso específico de Ecuador, se han implementado los NAF en instituciones de educación superior desde 2015 mediante convenios de cooperación institucional, estos núcleos tienen como propósito fomentar la cultura tributaria en la sociedad y reducir los niveles de evasión y elusión fiscal.

En el cantón Riobamba, Ecuador, la cultura tributaria se ha convertido en la principal causa de la evasión y los ilícitos tributarios, lo que ha llevado al deterioro del sistema de recaudación fiscal. La falta de conocimiento en temas contables y tributarios, especialmente entre los contribuyentes más vulnerables, ha resultado en el incumplimiento de sus obligaciones fiscales, con las correspondientes multas y sanciones, una de las razones principales de esta situación es la falta de acceso a servicios profesionales en contabilidad y tributación, lo cual ha generado una cultura tributaria deficiente y ha dejado a los contribuyentes con inquietudes y dudas.

Además, la falta de cultura tributaria en los estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría de la Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH) puede tener consecuencias negativas en su formación como futuros profesionales, el desconocimiento de las leyes y normativas tributarias puede limitar su capacidad para asesorar adecuadamente a sus futuros clientes y empleadores en materia fiscal, lo que puede derivar en malas prácticas contables y problemas legales tanto para los contribuyentes como para los propios profesionales.

En este contexto, la Universidad Nacional de Chimborazo, en convenio de Cooperación Interinstitucional con el Servicio de Rentas Internas (SRI), ha aprobado la creación del Núcleo de Apoyo Contable y Financiero (NAF) como un centro gratuito de difusión del conocimiento contable y tributario, el cual tiene como objetivo instruir a los beneficiarios sobre el sentido social de los impuestos y el cumplimiento de sus deberes formales como contribuyentes; además, busca fortalecer los conocimientos técnicos y prácticos de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, específicamente de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la UNACH.

En el presente trabajo investigativo se analiza la relación entre el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNACH SRI y la generación de cultura tributaria en los estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría y los contribuyentes de la ciudad de Riobamba, durante el período comprendido entre 2021 y 2022. Este tema reviste gran importancia debido a su relevancia académica, su impacto social, los vacíos en la investigación existente y los potenciales beneficios que se derivarán de los resultados obtenidos.

El trabajo de investigación consta de cinco capítulos, que abordan los siguientes aspectos:

En el Capítulo I se encuentra el problema de la investigación, el cual se identifica, determina, y formula; además, se establecen los objetivos, y justificación de la investigación.

En el Capítulo II se detalla el marco teórico, el cual comprende los antecedentes de la investigación haciendo referencia a las investigaciones más notables en materia de cultura tributaria, la definición de términos básicos, seguido de las bases teóricas científicas que conceptualizan las variables “Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) UNACH SRI” y “Cultura tributaria” que son objeto de estudio.

El Capítulo III detalla la metodología y técnicas de investigación, el tipo de investigación, métodos de investigación, diseño de investigación, nivel de la investigación, la población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación, el planteamiento de la hipótesis de investigación y las técnicas de procesamiento e interpretación de datos.

El Capítulo IV muestra los resultados obtenidos de la investigación, en el cual se puede evidenciar el análisis descriptivo de los resultados estadísticos, la respectiva prueba de hipótesis mediante la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov y el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Finalmente, en el Capítulo V se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación en base a los resultados y objetivos propuestos en la investigación.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

Alrededor del mundo, los países fundamentan su economía en la recaudación de tributos, a partir de los cambios acelerados se han creado las necesidades y exigencias de la sociedad para incrementar tributos, fundamentándose el Estado de sus facultades para el desarrollo de actividades económicas de cada país, sin embargo; surge el desconocimiento y manejo de los tributos por parte de los contribuyentes, que evidencia una falta de cultura tributaria a nivel general; es decir; que en general dichos cambios no alcanzan a llevar un correcto manejo tributario, causando un desconocimiento por parte de los contribuyentes de los diferentes sectores económicos, creando un inestable cumplimiento, que en efecto incide en la cultura tributaria del país.

La cultura tributaria en el Ecuador es la principal causa de la evasión y los ilícitos tributarios ocasionando el desmejoramiento del sistema de recaudación tributario y altos índices de evasión y fraude fiscal (7,7% del PIB, 2020), así como el desconocimiento por parte del ciudadano hacia el cumplimiento de los deberes formales establecidos en las distintas leyes que rigen los tributos. Además, es evidente el rechazo de los ciudadanos en lo que concierne a sus obligaciones a través de los impuestos. Existe una percepción psicológica que se convierte en una barrera de comunicación para las personas con un bajo nivel educativo o desventaja económica; que presentan dificultades para cumplir con sus obligaciones tributarias simples.

De acuerdo con los datos estadísticos del SRI con corte a 2021, en el cantón Riobamba las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad representan 43974 contribuyentes en todas las parroquias; en el casco urbano 37698, con un nivel de recaudación promedio anual de 67.207.390 USD, siendo Riobamba el cantón con mayor número de contribuyentes y que representa a nivel provincial el 70.53% del total de recaudación en Chimborazo (Guayanlema et al., 2022).

La falta de conocimiento en temas contables y tributarios, especialmente entre los contribuyentes pertenecientes a los sectores más vulnerables del cantón Riobamba, ha resultado en el incumplimiento de sus obligaciones fiscales, lo que conlleva la imposición de multas y sanciones. Una de las principales causas de esta situación es la falta de acceso a servicios profesionales en el ámbito contable y tributario, lo cual ha generado una cultura tributaria deficiente y ha dejado a los contribuyentes con inquietudes y dudas.

Por otro lado, la falta de cultura tributaria en los estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría de la Universidad Nacional de Chimborazo puede tener consecuencias negativas en su formación como futuros profesionales; debido a que, el desconocimiento de leyes y normativas tributarias puede limitar su capacidad para asesorar adecuadamente a sus futuros clientes y empleadores en materia fiscal, lo que puede derivar en malas prácticas contables y en problemas legales tanto para los contribuyentes como para los profesionales mismos.

Ante este contexto el 31 de mayo de 2017, se firma el primer Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el abogado Guillermo Belmonte, subdirector General de Cumplimiento Tributario del SRI, y el PHD Nicolay Samaniego, Rector de la Universidad Nacional de Chimborazo, con el fin de implementar un Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal, con el objetivo de “fortalecer los conocimientos de los contribuyentes no obligados a llevar contabilidad mediante la contribución Interinstitucional en temas inherentes a sus obligaciones tributarias para la promoción de la Cultura Tributaria” (Universidad Nacional de Chimborazo, 2018).

A partir del período 2021 el NAF UNACH realiza capacitaciones presenciales o virtuales en cultura tributaria a la comunidad académica y a contribuyentes, algunos de sus temas son: “Capacitación Proyección Gastos Personales” realizada el 17 de enero de 2022,

a las 15:00 horas, vía zoom; “Capacitación Devolución IVA tercera edad y facturación electrónica” llevada a cabo el 16 de mayo de 2022 a las 09:00 horas de forma presencial a estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría en el Auditorio de su Facultad.

El NAF UNACH SRI cuenta con una base de datos en la que evidencia que promueve la cultura tributaria en los estudiantes de Admisión y Nivelación a través de capacitaciones sobre temas como "RIMPE Deberes Formales". Estas capacitaciones han demostrado mejorar el conocimiento tributario de los estudiantes. Además, su base de datos revela que los contribuyentes buscan asesoramiento debido a las dificultades que enfrentan al acceder a la plataforma digital del Servicio de Rentas Internas, y que el servicio más solicitado por los contribuyentes es el asesoramiento en información tributaria.

1.1.2 Justificación

El presente trabajo de investigación se fundamenta en la importancia de analizar la relación entre el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) de la Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH) y la generación de cultura tributaria tanto en los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría, como en los contribuyentes de la ciudad de Riobamba durante el período 2021-2022.

Esta investigación es pertinente por las siguientes razones:

- **Relevancia académica:** El estudio aborda una temática vinculada directamente con la formación académica y profesional de los estudiantes de Contabilidad y Auditoría, la generación de cultura tributaria es un aspecto crucial en el campo de las finanzas y la contabilidad, y comprender la relación entre el NAF UNACH y la adquisición de conocimientos y habilidades tributarias resulta fundamental para mejorar la calidad de la formación de los futuros contadores y auditores.
- **Impacto social:** “El análisis de la política fiscal como mecanismo para estabilizar la economía se ha tornado un tema fundamental luego de atravesar una crisis mundial” (Arias González et al., 2023). Por lo tanto, la generación de cultura tributaria en la sociedad es esencial para promover el cumplimiento de las obligaciones fiscales y contribuir al desarrollo económico sostenible. El NAF UNACH proporciona apoyo y asesoramiento en temas contables y fiscales a la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general, analizar la relación entre el NAF UNACH y la generación de cultura tributaria permitirá evaluar la efectividad de sus servicios y su impacto.
- **Vacíos en la investigación:** Aunque existen investigaciones previas sobre cultura tributaria y educación fiscal, es importante destacar que este estudio se centra específicamente en el NAF UNACH y su relación con la generación de cultura tributaria en un contexto local, como es la ciudad de Riobamba durante el período 2021-2022. La especificidad del tema contribuirá a llenar vacíos de conocimiento y brindará información relevante y actualizada sobre el papel del NAF en la promoción de la cultura tributaria en la ciudad.

- **Potenciales beneficios:** Los resultados de esta investigación podrán servir como base para mejorar las estrategias y programas de educación tributaria desarrollados por el NAF UNACH SRI; además, la generación de cultura tributaria en los estudiantes de Contabilidad y Auditoría contribuirá a la formación de profesionales más conscientes de la importancia de las obligaciones fiscales y preparados para asesorar adecuadamente a los contribuyentes en el futuro.

En resumen, la justificación de esta investigación se basa en la relevancia académica, el impacto social, los vacíos en la investigación existente y los potenciales beneficios que se derivarán de los resultados obtenidos; por lo tanto, el estudio proporcionará información valiosa sobre la relación entre el NAF UNACH SRI y la generación de cultura tributaria en la ciudad de Riobamba durante el período 2021-2022, lo que contribuirá al desarrollo y fortalecimiento de la formación de los estudiantes de Contabilidad y Auditoría, así como al fomento de la cultura tributaria en la sociedad.

1.1.3 Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNACH SRI y la generación de cultura tributaria en los estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría y los contribuyentes de la ciudad de Riobamba?

- **Variable Independiente:** Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) UNACH SRI
- **Variable Dependiente:** Cultura Tributaria

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Analizar la relación entre el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNACH SRI y la generación de cultura tributaria en los estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría y los contribuyentes de la ciudad de Riobamba, período 2021-2022.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de cultura tributaria de los contribuyentes atendidos por el NAF UNACH SRI mediante la aplicación de encuestas dimensionadas en el conocimiento, percepción y cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- Describir el nivel de conocimiento tributario de los estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría mediante la aplicación de encuestas en base a las capacitaciones recibidas por el NAF UNACH SRI.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El Trabajo de grado para optar al título de Contador público realizado en Colombia, por los autores Muñoz & Chaparro (2021) “Evaluación de los impactos del consultorio tributario de la fundación universitaria los libertadores” busca conocer el impacto de formación y atención del consultorio contable y tributario de la FULL hacia la comunidad académica y entorno empresarial. Para sus resultados se desarrolló un estudio a la población objetiva, enfatizando en: Conocimiento, habilidades contables, ética profesional, servicio a la comunidad, aptitudes profesionales, apoyo entre colegas y vacíos que se generan en el entorno empresarial. Como conclusión muestra la efectividad presentada durante la ejecución de la práctica frente a los servicios contables y fiscales. (pp.5-10)

Según Flores (2021) en su artículo “Vinculación con la sociedad: impacto del núcleo de apoyo fiscal en la generación de cultura tributaria” su objetivo es revisar la importancia de la función de vinculación con la colectividad, en la formación de los estudiantes, y el papel de la organización Eurosocial, como programa de cooperación entre América Latina y la Unión Europea, en el desarrollo de proyectos que posibiliten la integración de instituciones de educación superior, la administración tributaria estatal y los ciudadanos de bajos recursos. Sus conclusiones presentan la base de contribuyentes atendidos, los servicios tributarios de mayor demanda, la percepción de calidad de servicio y las principales estrategias publicitarias implementadas, para promover una cultura tributaria. (p.20)

La investigación presentada por Yaguache et al. (2018) en su artículo “Estrategias para fomentar la cultura tributaria desde la academia. Caso UTPL” busca difundir las estrategias trabajadas desde la academia a través de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal NAF, para fomentar la cultura tributaria responsable y voluntaria de las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad en sectores vulnerables. De los resultados obtenidos se concluye que para fomentar la cultura tributaria se requiere de un trabajo conjunto entre la administración tributaria, la academia y la sociedad. (p.145)

Crespo et al. (2019) en el artículo científico “La cultura tributaria y su influencia en los núcleos de apoyo contable y financieros de Machala”, establece como finalidad dar a conocer la influencia tributaria del Núcleo de Apoyo Contable y Financiero (NAF) en Machala, concluyendo que la investigación permitió comprobar el crecimiento de la cultura tributaria en las personas no obligadas a llevar contabilidad por medio de convenios; se pudo determinar que este proceso demanda de tiempo y recursos, en el fortalecimiento en aspectos tributarios, esto es un proceso paulatino. (p.124)

Choez (2020) en su proyecto de investigación “Análisis del aporte de la oficina del núcleo de apoyo contable y financiero de la Universidad Estatal del Sur de Manabí para

mejorar la cultura tributaria de las personas naturales de la ciudad de Jipijapa” establece como objetivo analizar cuál es el aporte que brinda el NAF de la Universidad Estatal del Sur de Manabí para mejorar la cultura tributaria de las personas naturales de la ciudad de Jipijapa. Los resultados obtenidos muestran que la cultura tributaria ha mejorado en la ciudad de Jipijapa, porque los contribuyentes están siendo responsables en cuanto a la cancelación de sus obligaciones tributarias, ya que consideran un deber de todo ciudadano el pago de los impuestos. Del mismo modo, las capacitaciones que el SRI proporciona a docentes y estudiantes les permiten brindar un asesoramiento gratuito a través del NAF. Es decir, se ha fortalecido la cultura tributaria en la ciudad de Jipijapa. (p.VIII)

2.2 BASES TEÓRICAS

Al ser la Ley de constante aplicación en la vida ordinaria del hombre corriente, la interpretación se convierte en una verdadera necesidad. Ante esto se han reconocido tres teorías que tratan de la interpretación de la ley fiscal o tributaria las cuales son:

- a) *Teoría Cognitiva o formalística:* La interpretación es una actividad de carácter cognoscitivo; para ella interpretar es verificar de manera empírica el significado objetivo de los textos normativos, o la intención subjetiva del legislador.
- b) *Teoría escéptica:* Menciona que la interpretación es una actividad valorativa y de decisión, la cual se funda sobre la opinión de que las palabras tienen una multiplicidad de significados y las diversas interpretaciones dependen de las posturas valorativas de los intérpretes.
- c) *Teoría intermedia:* Se ubica entre los dos precedentes, sostiene que la interpretación es en ocasiones una actividad de conocimiento, y en otras, una actividad de decisión discrecional (Nava, 2012, pp.257-258).

2.2.1 Cultura Tributaria

Los siguientes autores mencionan su definición sobre la cultura tributaria:

Mendieta et al. (2020) define a la cultura tributaria como “el conjunto de información y conocimientos que tienen los ciudadanos sobre los impuestos, el cual se integra a las percepciones, criterios, hábitos y actitudes frente a la tributación” (p.180).

La cultura tributaria “es una conducta manifestada en el cumplimiento permanente de los deberes tributarios con base en la razón, la confianza y la afirmación de los valores de ética personal, respeto a la ley, responsabilidad ciudadana y solidaridad social de todos” (Crespo et al., 2021).

Cultura tributaria es la actitud que poseen los ciudadanos ecuatorianos en cuanto al pago de los tributos, las cuales son obligaciones que se tienen con el Estado tal como lo ampara la ley y que dicho valor se paga de acuerdo con la capacidad contributiva de cada ciudadano o ciudadana (Yugcha, 2020, p.4).

2.2.2 Elementos que forman parte de la cultura tributaria

Según Cantos et al. (2019) los elementos claves de la cultura tributaria son:

- *El conocimiento e información:* es preciso entender y estar informado sobre los principios y mecanismos que rigen la actividad tributaria.;
- *La percepción:* la imagen, ideas y opinión que se forja el ciudadano sobre la gestión tributaria es fundamental en la determinación de la cultura tributaria;
- *Actitudes y comportamiento:* los comportamientos orientados al cumplimiento racional de las responsabilidades tributarias son los que conforman una cultura favorable a la tributación. (p.110)

2.2.3 La importancia de promover la cultura tributaria

La cultura tributaria desempeña un papel significativo en la forma en que los contribuyentes se comportan con respecto al cumplimiento de sus deberes y derechos en el ámbito tributario. Ante esto Castillo & Pio (2020) afirmaron que “la educación tributaria debe ser, necesariamente, una educación orientada hacia el cambio cultural y la revaloración de lo ético dentro del conjunto social” (p.15).

Es crucial fomentar una sólida conciencia tributaria para que los individuos comprendan la relevancia de los impuestos, lo cual debería hacer que perciban sus contribuciones de manera favorable en lugar de considerarlas, como sucede a menudo, como una forma de castigo (Montano, 2021).

2.2.4 Factores determinantes del cumplimiento tributario

Figura 1

Factores que determinan el cumplimiento tributario

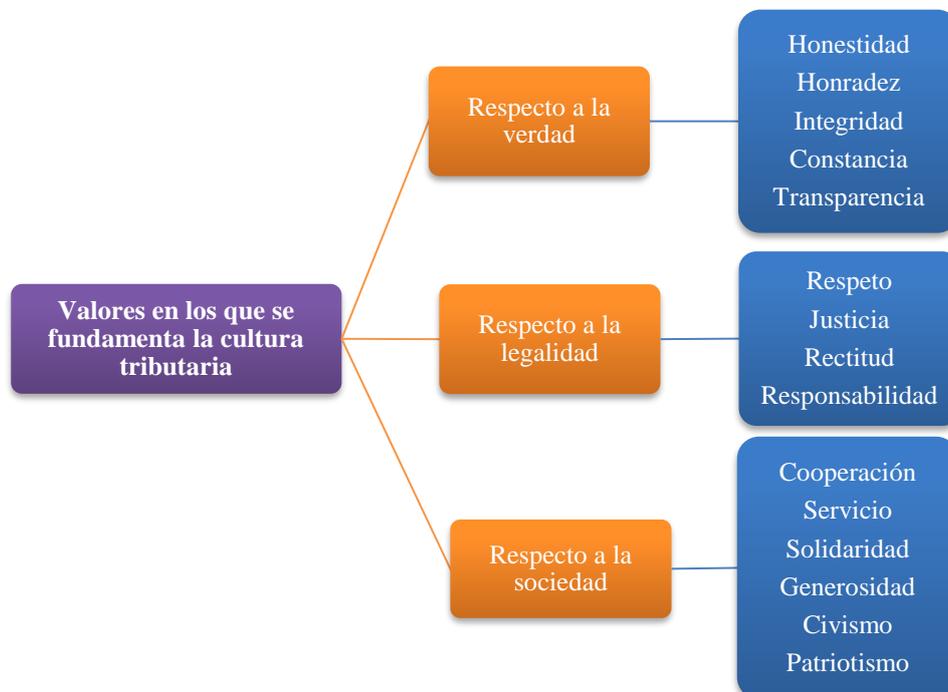


Nota. Adaptado de *Factores que determinan el cumplimiento tributario* (p.104), por Cantos et al., (2019), MAWIL.

2.2.5 Valores en los que se fundamenta la cultura tributaria

Figura 2

Valores en los que se fundamenta la cultura tributaria

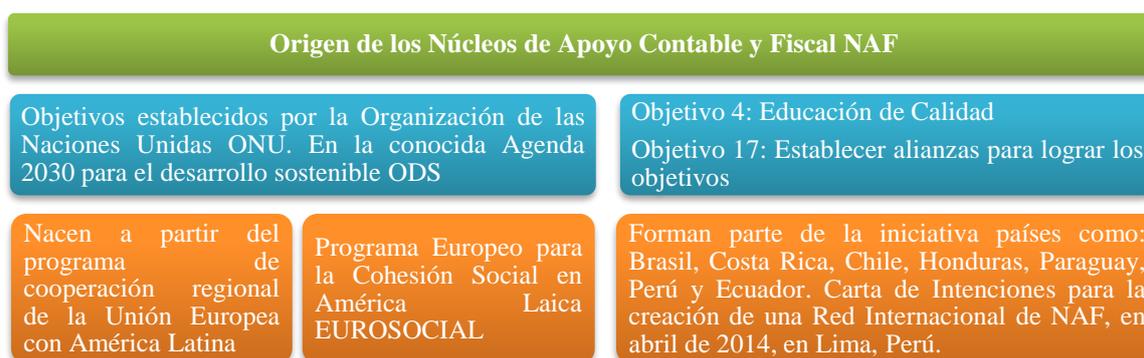


Nota. Adaptado de *Valores de la cultura tributaria* (p.111), por Cantos et al., (2019), MAWIL.

2.2.6 Origen de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF)

Figura 3

Origen de los NAF



Nota. Adaptado de Reigosa et al. (2018), p.135

2.2.7 ¿Qué son los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF)?

El Servicio de Rentas Internas (2022) define a los NAF como: “centros de información tributaria y contable que brindan atención gratuita a las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y microempresarios” (párr. 1).

La universidad es considerada como un espacio privilegiado para la educación fiscal, ante esto Rodríguez (2021) menciona que:

Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal, conocidos como NAF, constituyen un puente entre la Administración tributaria y los ciudadanos de América Latina, especialmente aquellos con menos recursos. Son puntos de asesoría en los cuales estudiantes de carreras de Ciencias Contables y Empresariales, capacitados por la Administración tributaria, proporcionan asistencia contable y fiscal gratuita a personas de baja renta y a microempresarios/as, al mismo tiempo que ellos mismos mejoran sus capacidades profesionales y sus actitudes éticas. (p.13)

2.2.8 Propósitos de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF)

La Universidad Surcolombiana (2022) menciona que los NAF tienen dos propósitos fundamentales:

- *El primero* de ellos es educar a los estudiantes de áreas contables, económicas, financieras, administrativas y de derecho, sobre la importancia y sentido social de los impuestos y el gasto público; con lo que se espera que los estudiantes adquieran práctica en la orientación fiscal, como valor agregado para su futuro desempeño profesional;
- *El segundo* propósito está enfocado a aumentar la conciencia cívica de estudiantes y ciudadanos en relación con la necesidad de cumplir de forma voluntaria y puntual con sus obligaciones fiscales y tributarias. (párr.1)

2.2.9 Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal Universidad Nacional de Chimborazo

Según el artículo de investigación realizado por Puente et al. (2021)

En la provincia de Chimborazo, el Servicio de Rentas Internas en convenio con la Universidad Nacional de Chimborazo desde 2018, han creado proyectos de vinculación relacionados con los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal que abarca los cantones de Riobamba, Guano y Colta. Esta cooperación ha contribuido con los sectores más vulnerables como son las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad, quienes en gran porcentaje tienen una escasa formación académica y carecen de cultura tributaria, esto provoca un incumplimiento de los deberes formales del contribuyente.

En este contexto, el proyecto de vinculación de la Universidad Nacional de Chimborazo, liderado por los NAF constituyen centros de información tributaria y contable, donde se genera atención gratuita a personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y microempresarios, es por esta razón que los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría brindan atención, apoyo y guía a los ciudadanos del cantón Riobamba; bajo la supervisión de docentes. (pp.105-106)

“A fin de garantizar la calidad de la información que se proporciona, los estudiantes como docentes son capacitados continuamente sobre distintas temáticas tributarias, por servidores del SRI” (Servicio de Rentas Internas, 2022). Por el contexto de la pandemia COVID-19 a partir del año 2020 el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal de la UNACH,

modifico temporalmente su forma de atención presencial a virtual, para seguir asistiendo a la colectividad. “Esta decisión tuvo y aún tiene amplias repercusiones en el ámbito pedagógico, favoreciendo la formación profesional e investigativa” (Gavilánez et al., 2023).

2.2.9.1 Convenio 2021-2026 NAF UNACH SRI

La Universidad Nacional de Chimborazo establece un convenio con el Servicio de Rentas Internas para la implementación del núcleo de apoyo contable y fiscal (NAF), en el cual se menciona lo siguiente:

Intervienen a la suscripción del presente convenio, el Servicio de Rentas Internas representado por la Directora General, economista Marisol Paulina Andrade Hernández, conforme lo acredita el Decreto Ejecutivo Nro. 37 de 24 de mayo de 2021; y por otra parte, la Universidad Nacional de Chimborazo, representada legalmente por el ingeniero Gonzalo Nicolay Samaniego Erazo PhD, en su calidad de Rector, conforme consta en el Acta Resolución de Posesión de los Representantes Electos a Máximas Autoridades de la UNACH, para el Período 2021 - 2026 firmada el 18 de marzo del 2021; quienes para efectos de este convenio se denominarán simplemente “SRI” y “UNACH”, respectivamente. (SRI, 2021, p.1)

2.2.9.2 Objetivo del Proyecto NAF UNACH SRI

Según Guayanlema et al. (2022) representantes de la Dirección de Vinculación con la sociedad de la UNACH, el objetivo propuesto es: “Fortalecer los conocimientos de los contribuyentes no obligados a llevar contabilidad a través de asesoramiento gratuito mediante la contribución interinstitucional en temas relacionados a las obligaciones tributarias para la promoción de la cultura tributaria” (párr.5).

2.2.9.3 Docente Líder del Proyecto NAF UNACH SRI

Mg. Puente Riofrio Mariana Isabel

2.2.9.4 Servicios que brinda el NAF UNACH SRI

El NAF de la Universidad Nacional de Chimborazo brinda asesoría gratuita en temas tributarios. Brinda servicios de calidad y calidez, además de asesoría y capacitación a personas naturales no obligadas a llevar contabilidad en los siguientes temas:

- Información para la presentación oportuna de obligaciones y trámites tributarios (RUC), facturación, declaraciones, anexos y vehículos.
- Información sobre el Régimen Impositivo Simplificado (RIMPE).
- Información general sobre medios de pagos de impuestos.
- Información general sobre devolución de impuestos a Adultos Mayores.
- Información general para la utilización de los servicios en línea del SRI.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Método Deductivo e Inductivo

El *Método Deductivo* según Cabezas et al. (2018) se fundamenta en el razonamiento formal en el que “la conclusión se obtiene por la forma del juicio, del que se parte, se considera una conclusión verdadera e imposible de ser falsa si hemos admitido del juicio del que se parte, la inferencia es de arriba hacia abajo” (p.17).

Método Inductivo “es el razonamiento que orienta a partir de la observación de casos particulares a conclusiones generales, parte de enunciados particulares para generalizarse. Generaliza inferencias a partir de un conjunto de evidencias, la inferencia es de abajo para arriba” (Cabezas et al., 2018, p.16).

3.1.2 Método Analítico

“El *método analítico* debe entenderse como un proceso cognitivo, que descompone un objeto en partes para estudiarlas en forma aislada” (Cabezas et al., 2018, p.18). Este método se aplicó para analizar las tablas y gráficos del resultado de las encuestas aplicadas; además, de analizar la entrevista que se realizó a la líder docente del proyecto NAF, con el objetivo de conocer los aspectos fundamentales en la gestión de la promoción de cultura tributaria del NAF UNACH.

3.1.3 Método Estadístico

Según Hernández & Mendoza (2018) este método consiste en “analizar mediante pruebas estadísticas las hipótesis planteadas y visualizar la posibilidad de generalizar resultados” (p.257). La utilización de este método fue para representar las tablas y gráficos estadísticos obtenidos de los resultados de las encuestas aplicadas a los contribuyentes de la ciudad de Riobamba y a los estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría, a fin del logro de análisis e interpretación de datos y desarrollo de conclusiones.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación descriptiva

La investigación descriptiva es aquella que está elaborada de acuerdo con “la realidad de un acontecimiento y su característica fundamental es la de indicar un resultado sea una interpretación correcta que está bien elaborada de forma clara y precisa para el momento de hacer un análisis sea legible por el lector” (Cabezas et al., 2018, p.41). El presente trabajo de investigación correspondió a un estudio descriptivo, considerando que estuvo dirigido a

determinar el cómo es o cómo está la situación de las variables (NAF UNACH SRI) (CULTURA TRIBUTARIA) que se estudian en una población.

3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Diseño no experimental

“En este tipo de investigación las variables estudiadas no se manipulan en forma intencionada, la finalidad de esta investigación es observar los fenómenos tal como se comportan en su contexto natural, para luego analizarla”(Cabezas et al., 2018, p.79).

3.3.2 Diseño transversal correlacional

Este diseño fue útil para establecer relaciones entre “dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado; a veces, únicamente en términos correlacionales. Se puede incluir uno o más grupos o poblaciones y comparar entre ellos cómo es la relación de las variables (similitudes y discrepancias)” (Hernández & Mendoza, 2018, pp.178-179).

3.4 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

3.4.1 Enfoque Mixto

Según Hernández & Mendoza (2018) los métodos mixtos representan un conjunto de procesos “sistemáticos, empíricos, críticos de investigación e implican la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (p.612).

La investigación manejó un enfoque cualitativo porque describió las cualidades del problema de investigación “cultura tributaria” y estos resultados fueron medidos y calificados cualitativamente. De igual forma aplicó un enfoque cuantitativo ya que se usó la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica.

3.5 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.5.1 Nivel correlacional

Los estudios correlacionales “son investigaciones que pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables. Miden las variables y su relación en términos estadísticos (...). Su utilidad principal es saber cómo se puede comportar una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas” (Hernández & Mendoza, 2018, pp. 109-110).

3.6 POBLACIÓN DE ESTUDIO

Para la ejecución de la investigación se recurrió a identificar a los principales sujetos que participan y benefician del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNACH SRI:

- 6492 contribuyentes atendidos por el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal de la Universidad Nacional de Chimborazo durante el período 2021-2022.
- 190 estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría que participaron y aprobaron el proceso de Vinculación con la Sociedad en el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNACH SRI en el período 2021-2022.
- Docente Líder del Proyecto que se encarga de dirigir el proceso de Vinculación con la sociedad en el NAF UNACH SRI.

La base de datos de contribuyentes atendidos en el NAF UNACH SRI y los informes realizados por cada período 2021-2022 determinó la siguiente información:

Tabla 1

Número de Contribuyentes Atendidos por el NAF UNACH SRI en el período 2021-2022

Año	Número de Contribuyentes Asistidos
2021	3851
2022	2641
Total	6492

Nota. Esta tabla muestra un total de 6492 contribuyentes Riobambeños asistidos por la NAF UNACH SRI durante el período 2021-2022, los cuales constituyen el Universo de esta población.

Tabla 2

Estudiantes que participaron en el proceso de “Vinculación con la Sociedad” en el NAF UNACH SRI durante el período 2021-2022

Año	Estudiantes del Proceso de Vinculación
2021	88
2022	102
Total	190

Nota. Esta tabla muestra el total de 190 estudiantes pertenecientes a la carrera de Contabilidad y Auditoría que participaron en el proceso de vinculación NAF UNACH SRI en el período 2021-2022.

3.7 TAMAÑO DE MUESTRA

El presente estudio empleó un muestreo probabilístico, utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{K^2 N p q}{e^2 (N - 1) + K^2 p q}$$

n= Tamaño de la muestra

K= Valor crítico de la distribución normal estándar (95%) = 1,96

N= Población total

p= Probabilidad de éxito de encontrar 1 persona (0,5)

q= Probabilidad de no encontrar una persona (0,5)

e= Error estimación (0,05) = 5%

3.7.1 Unidad de muestra Contribuyentes

$$n = \frac{(1,96)^2(6492)(0,5)(0,5)}{(0,05)^2(6492 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = 363$$

Se encuestó a 363 contribuyentes asistidos por el NAF UNACH SRI en el período 2021-2022. Esto se lo realizó de forma ponderada bajo el siguiente cuadro:

Tabla 3

Repartición de encuestas a contribuyentes según períodos

Año	Número de Contribuyentes Asistidos	Porcentaje	Repartición de encuestas
2021	3851	59%	214
2022	2641	41%	149
Total	6492	100%	363

Nota. Del total de las 363 encuestas: Se aplicó 214 encuestas a contribuyentes asistidos por el NAF UNACH en el período 2021; y 149 encuestas a contribuyentes asistidos del período 2022.

3.7.2 Unidad de muestra Estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría

$$n = \frac{(1,96)^2(190)(0,5)(0,5)}{(0,05)^2(190 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = 128$$

Se encuestaron a 128 estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría que realizaron el proceso de Vinculación con la Sociedad en el NAF UNACH SRI en el período 2021-2022. Esto se lo realizó de forma ponderada bajo el siguiente cuadro:

Tabla 4

Repartición de encuestas a estudiantes según períodos

Año	Estudiantes del Proceso de Vinculación	Porcentaje	Repartición de encuestas
2021	88	46%	59
2022	102	54%	69
Total	190	100%	128

Nota. Del total de 128 encuestas: 59 encuestas se aplicaron a los estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría que realizaron el proceso de Vinculación con la Sociedad en el NAF UNACH SRI en el período 2021; y 69 encuestas a estudiantes del período 2022.

3.8 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.8.1 Determinación de las Técnicas de recogida de información

3.8.1.1 Encuesta

“La encuesta es una técnica que generalmente se utiliza para indagar, averiguar opiniones, mediante preguntas estructuradas en base a un proceso metódico como es la operacionalización de las variables” (Cabezas et al., 2018, p.81).

Se aplicó la encuesta para obtener la información de dos tipos de población:

- Los contribuyentes de la ciudad de Riobamba que están registrados como usuarios atendidos en el Núcleo de Apoyo Contable UNACH SRI; con el *objetivo* de identificar el nivel de cultura tributaria mediante los indicadores del conocimiento, percepción y cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- Los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría que realizaron el proceso de vinculación con la sociedad en el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal de la UNACH; con el *objetivo* de describir su nivel de conocimiento tributario en base a las capacitaciones recibidas.

3.8.1.2 Entrevista

Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: “El entrevistador “investigador” y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación” (Cabezas et al., 2018, p.108). La entrevista realizada sirvió para establecer un dialogo coloquial con la docente encargada como líder del proyecto NAF UNACH SRI Mgs. Mariana Puente Riofrío, con el *objetivo* de obtener información sobre la gestión del NAF UNACH SRI en la promoción de cultura tributaria.

3.8.1.3 Observación Documental

La Observación documental se fundamenta en la revisión de registros escritos, lo cual abarca cualquier tipo de texto o material que pueda ser leído o interpretado. En la investigación se recurrió a los informes de resultados y base de datos del NAF UNACH SRI en el período 2021-2022.

3.8.2 Determinación de los Instrumentos de recolección de información

3.8.2.1 Cuestionario

Es un instrumento de recogida de datos, que trata de un “formato escrito a manera de interrogatorio, en donde se obtiene información acerca de las variables a investigar, es un instrumento de investigación que se emplea para recoger los datos; puede aplicarse de forma presencial, o indirecta, a través del internet” (Sánchez et al., 2018, p.41).

El cuestionario aplicado a los contribuyentes se compuso de 2 secciones, cada una enfocada en la información necesaria para la correcta identificación de las variables, las primeras 4 preguntas son referidas a la variable “NAF UNACH SRI” y, las siguientes 16 describen los elementos que forman parte de la “cultura tributaria”.

Por otro lado, el cuestionario destinado a los estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría se compuso igual de 2 secciones, de las cuales, las primeras 5 preguntas están referidas a la variable “NAF UNACH SRI” y, las siguientes 10 detallan el “conocimiento tributario” en base a 2 temas principales de las capacitaciones recibidas.

En ambos cuestionarios se utilizó una escala de Likert de 1 a 5 puntos, donde: 1= Desconoce; 2 = No, con toda seguridad; 3 = Probablemente no; 4 = Probablemente sí y 5 = Sí con toda seguridad. Mientras que para evaluar el nivel de cada indicador de ambas variables se utilizó el método de Baremos, que estableció los rangos o intervalos en las escalas de medición (ver Anexo 2).

3.8.2.2 Guía de entrevista

El entrevistador realiza su labor siguiendo una “guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a esta (el instrumento prescribe qué cuestiones se preguntarán y en qué orden), para diseñar la guía de temas es necesario tomar en cuenta aspectos prácticos, éticos y teóricos” (Hernández & Mendoza, 2018, p.453).

3.8.2.3 Guía de observación documental

La Guía de Observación Documental estableció una serie de preguntas que fueron respondidas en base a la observación de los informes realizados por el NAF UNACH SRI, las cuales se formularon en base a la unidad de análisis.

3.9 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la evaluación del Coeficiente de Cronbach en el programa IBM SPSS 25, dicha evaluación demostró la consistencia interna del instrumento, siendo evaluado a nivel de indicadores, dimensiones y variables; para finalmente presentar la evaluación general del instrumento.

La prueba piloto para ambos cuestionarios fue de 20 contribuyentes que recibieron asesoramiento en el NAF UNACH SRI durante el período 2021-2022; y de 20 estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría que realizaron el proceso de vinculación en el NAF UNACH en los años 2021-2022.

Mientras más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados, los mismos que según la Tabla 5 sugieren las recomendaciones para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach.

Tabla 5*Coefficiente de Confiabilidad*

Rangos	Magnitud
Coeficiente alfa > 0.9	Excelente
Coeficiente alfa > 0.8	Bueno
Coeficiente alfa > 0.7	Aceptable
Coeficiente alfa > 0.6	Cuestionable
Coeficiente alfa > 0.5	Pobre
Coeficiente alfa < 0.5	Inaceptable

Tabla 6*Estadística de Fiabilidad Contribuyentes asesorados por el NAF UNACH SRI*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	33

Tabla 7*Estadísticas de fiabilidad de Estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría UNACH*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	15

En base a la tabla 5 los resultados del coeficiente alfa de Cronbach se evalúan como bueno ya que según la tabla 6 y 7 las estadísticas de fiabilidad para ambos cuestionarios son mayores a 0.8, esto señala una buena fiabilidad y por lo tanto un nivel de validez bueno del instrumento.

3.10 HIPÓTESIS

Existe una relación entre el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNACH SRI y la cultura tributaria de los estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría y los contribuyentes de la ciudad de Riobamba durante el período 2021-2022.

3.11 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS

En el procedimiento estadístico de la información se utilizó el software IBM SPSS Statistics 25.0 para la aplicación de pruebas de confiabilidad, establecimiento de frecuencias para el proceso descriptivo y la aplicación del coeficiente de correlación correspondiente a la normalidad de los resultados obtenidos, dicha información ha sido presentada de manera gráfica y mediante tablas de acumulación de datos.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS ESTADÍSTICOS

4.1.1 Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNACH SRI

Se implementó un análisis para evaluar la eficacia de la labor del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) de la Universidad Nacional de Chimborazo en la promoción de la cultura tributaria. Para este propósito, se estableció indicadores que permiten medir el nivel de conocimiento de los contribuyentes acerca del NAF UNACH SRI, así como su nivel de satisfacción con los servicios proporcionados por esta entidad; además, se evaluó el nivel de capacitación y formación recibido por los estudiantes a través de las capacitaciones y cursos impartidos por el NAF UNACH SRI.

4.1.1.1 Contribuyentes atendidos por el NAF UNACH SRI período 2021-2022

Tabla 8

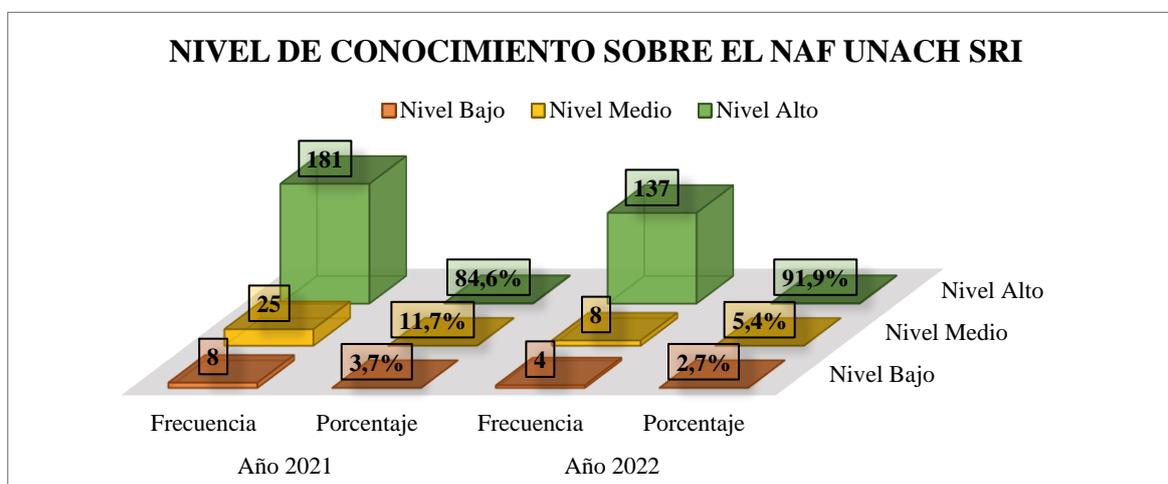
Nivel de Conocimiento sobre el NAF UNACH SRI - Contribuyentes

Nivel de conocimiento sobre el NAF UNACH SRI					
		Año 2021		Año 2022	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	8	3,7%	4	2,7%
	Nivel Medio	25	11,7%	8	5,4%
	Nivel Alto	181	84,6%	137	91,9%
	Total	214	100%	149	100%

Nota. La tabla muestra el nivel de conocimiento acerca del NAF en los contribuyentes del año 2021 y 2022

Figura 4

Nivel de Conocimiento sobre el NAF UNACH SRI - Contribuyentes



Nota. La figura contiene los resultados del conocimiento de los contribuyentes acerca del NAF UNACH SRI

En base a los datos presentados en la Tabla 8 y la Figura 4, se puede concluir que el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) de la UNACH SRI ha logrado un alto nivel de reconocimiento y conocimiento entre los contribuyentes atendidos en ambos períodos.

En el año 2021, el 84,6% de los contribuyentes encuestados afirmaron tener un nivel alto de conocimiento sobre el NAF UNACH SRI; mientras que, en el año 2022, este porcentaje se elevó al 91,9%, estos resultados indican que la estrategia de divulgación y promoción del NAF ha sido exitosa, ya que la mayoría de los contribuyentes en ambos períodos están bien informados sobre los servicios y beneficios que ofrece; además, que consideran importante mantener este convenio de difusión de conocimientos contables tributarios gratuitos entre el SRI y la UNACH.

No obstante, aún existe un pequeño porcentaje de contribuyentes que consideran tener un nivel medio (11,7% en 2021 y 5,4% en 2022) o bajo (3,7% en 2021 y 2,7% en 2022) de conocimiento sobre el NAF UNACH SRI, estos resultados sugieren que aún hay margen para mejorar la difusión y la comunicación con este grupo de contribuyentes, a fin de asegurar que también tengan acceso a la información y los servicios brindados por el NAF.

Tabla 9

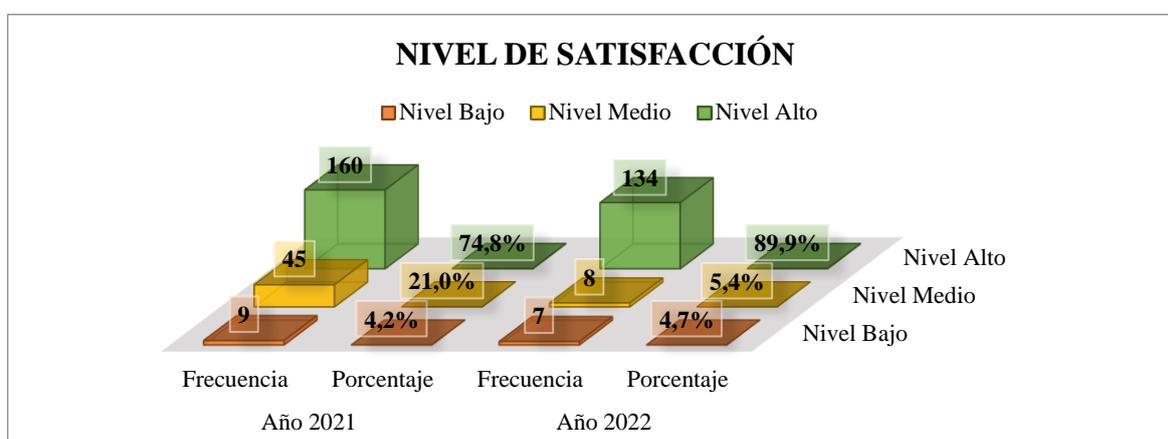
Nivel de Satisfacción con los servicios proporcionados por el NAF UNACH SRI - Contribuyentes

		Año 2021		Año 2022	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	9	4,2%	7	4,7%
	Nivel Medio	45	21,0%	8	5,4%
	Nivel Alto	160	74,8%	134	89,9%
	Total	214	100%	149	100%

Nota. La tabla muestra el nivel de satisfacción de los servicios en los contribuyentes del año 2021 y 2022

Figura 5

Nivel de Satisfacción con los servicios proporcionados por el NAF UNACH SRI - Contribuyentes



Nota. La figura contiene los resultados del nivel de satisfacción de los servicios en los contribuyentes

De acuerdo con los datos presentados en la Tabla 9 y la Figura 5, se puede observar que se ha obtenido un alto nivel de satisfacción por parte de los contribuyentes encuestados en los años 2021 y 2022 con los servicios proporcionados por el NAF UNACH SRI.

En el año 2021, el 74,8% de los contribuyentes manifestaron un alto nivel de satisfacción, mientras que en el año 2022 este porcentaje aumentó al 89,9%, es importante destacar que estos niveles de satisfacción se lograron considerando la preferencia de la mayoría por la atención de un estudiante en lugar de un servidor público, así como la percepción de que las orientaciones recibidas del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNACH SRI contribuyen a mejorar la cultura tributaria.

Sin embargo, también se observa que un porcentaje menor de contribuyentes, el 21,0% en el año 2021 y el 5,4% en el año 2022, reportaron un nivel medio de satisfacción, esto sugiere que hay algunos aspectos que podrían mejorarse en los servicios prestados por el NAF UNACH SRI para atender las inquietudes y expectativas de este grupo de contribuyentes. Además, se observa que un pequeño porcentaje de contribuyentes, el 4,2% en 2021 y el 4,7% en 2022, manifestaron un nivel bajo de satisfacción, aunque este porcentaje es relativamente bajo, es relevante tomar en cuenta estas opiniones y trabajar en la identificación de las causas de insatisfacción y en la implementación de medidas correctivas para resolver cualquier problema o deficiencia.

En resumen, los resultados de la encuesta muestran que la mayoría de los contribuyentes encuestados prefieren la atención de un estudiante sobre la de un servidor público y consideran que las orientaciones recibidas del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNACH SRI les permiten mejorar su cultura tributaria; por lo tanto, estos hallazgos resaltan la importancia del papel desempeñado por el NAF UNACH SRI en la prestación de servicios de calidad y en la promoción de una mayor conciencia y cumplimiento tributario entre los contribuyentes.

4.1.1.2 Estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría que aprobaron el proceso de vinculación en el NAF UNACH SRI período 2021-2022

Tabla 10

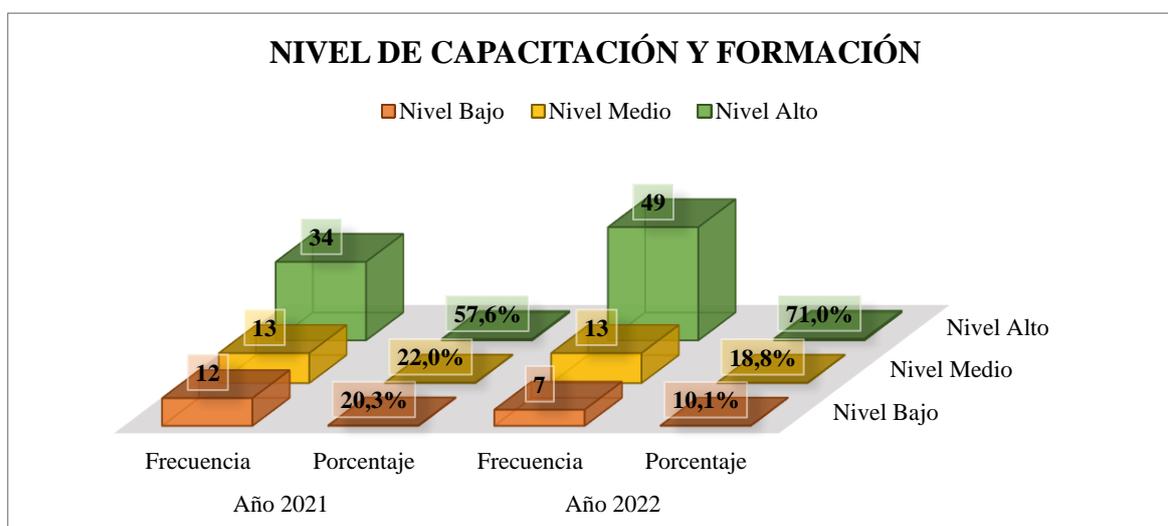
Nivel de Capacitación y Formación - Estudiantes

Nivel de capacitación y formación					
		Año 2021		Año 2022	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	12	20,3%	7	10,1%
	Nivel Medio	13	22,0%	13	18,8%
	Nivel Alto	34	57,6%	49	71,0%
	Total	59	100%	69	100%

Nota. La tabla muestra el nivel de capacitación y formación en los estudiantes gracias a las capacitaciones y cursos impartidos por el NAF UNACH SRI en el período 2021-2022

Figura 6

Nivel de Capacitación y formación - Estudiantes



Nota. La figura contiene los resultados del nivel de capacitación y formación obtenido por los estudiantes

El análisis de los datos de la Tabla 10 y la Figura 6 revela una percepción positiva de los estudiantes de contabilidad y auditoría sobre la capacitación y formación proporcionada por el NAF UNACH SRI. En 2021, el 57,6% consideró haber alcanzado un alto nivel de capacitación; mientras que, en 2022 este porcentaje aumentó al 71,0%, esto sugiere que el programa de capacitación ha sido efectivo y ha mejorado continuamente.

Por otro lado, un porcentaje de estudiantes (22,0% en 2021 y 18,8% en 2022) indicó tener un nivel medio de capacitación, lo que podría implicar que perciben ciertos conocimientos y habilidades, pero aún ven margen de mejora. Además, un 20,3% en 2021 y un 10,1% en 2022 reportaron un nivel bajo de capacitación, lo que indica que algunos estudiantes consideran que las capacitaciones no han cumplido plenamente sus expectativas o necesidades de formación.

Es importante destacar que estos niveles se basan en la percepción de los estudiantes encuestados y reflejan cómo se sienten respecto a la calidad y utilidad de las capacitaciones ofrecidas; por lo tanto, la mayoría de los estudiantes afirman sentirse capacitados para asistir a los contribuyentes, han mejorado sus conocimientos y fortalecido sus habilidades para orientar a los contribuyentes, y han contribuido a aumentar la conciencia tributaria tanto en los contribuyentes asesorados como en ellos mismos.

4.1.2 Cultura Tributaria

Para evaluar el nivel de cultura tributaria de los contribuyentes atendidos por el NAF UNACH SRI, se realizó un análisis del conocimiento, percepción y cumplimiento de sus obligaciones tributarias; asimismo, se llevó a cabo una evaluación del conocimiento tributario de los estudiantes, basada en los temas principales abordados durante las capacitaciones proporcionadas por el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNACH SRI.

4.1.2.1 Contribuyentes atendidos por el NAF UNACH SRI período 2021-2022

Tabla 11

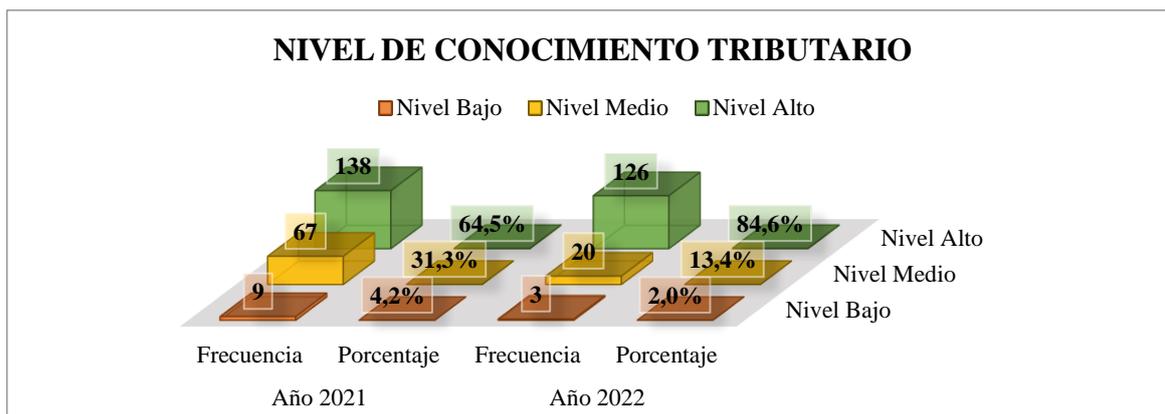
Nivel de Conocimiento Tributario - Contribuyentes

		Nivel de Conocimiento Tributario			
		Año 2021		Año 2022	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	9	4,2%	3	2,0%
	Nivel Medio	67	31,3%	20	13,4%
	Nivel Alto	138	64,5%	126	84,6%
	Total	214	100%	149	100%

Nota. La tabla muestra el nivel de conocimiento tributario de los contribuyentes atendidos por el NAF UNACH SRI en el período 2021-2022

Figura 7

Nivel de Conocimiento Tributario - Contribuyentes



Nota. La figura contiene los resultados del nivel de conocimiento tributario adquirido por los contribuyentes gracias al asesoramiento brindado por el NAF UNACH SRI

En base a la Tabla 11 y la Figura 7, se puede observar que el nivel de conocimiento tributario adquirido por los contribuyentes atendidos por el NAF UNACH SRI ha experimentado un aumento significativo en los últimos dos años. En 2021, el 64,5% de los contribuyentes mostró un alto nivel de conocimiento tributario, mientras que el 31,3% tuvo un nivel medio y solo el 4,2% tuvo un nivel bajo. Para el año 2022, estos números mejoraron aún más, con un 84,6% de los contribuyentes demostrando un alto nivel de conocimiento tributario, el 13,4% un nivel medio y solo el 2,0% un nivel bajo.

Estos resultados muestran que los contribuyentes atendidos por el NAF UNACH SRI han mejorado su comprensión sobre diversos aspectos relacionados con los impuestos y sus responsabilidades como ciudadanos y contribuyentes, demostrando conocimiento sobre los tributos que están obligados a cumplir, así como sobre sus derechos y obligaciones tributarias; además, de comprender las sanciones que pueden enfrentar en caso de no pagar sus impuestos como contribuyentes.

Los contribuyentes también poseen conocimiento sobre los diferentes impuestos, como el IVA, IR, ICE, e ISD, esto indica que están informados sobre los tipos de impuestos que deben pagar y están familiarizados con los conceptos básicos relacionados con ellos. Otro aspecto importante es que los contribuyentes han adquirido conocimiento sobre los diferentes métodos de pago de impuestos disponibles, como el convenio de pago, botón web, y las ventanillas de instituciones financieras, esto demuestra que están informados sobre las diversas opciones que tienen para cumplir con sus obligaciones tributarias. Por último, los contribuyentes también están familiarizados con los diferentes tipos de comprobantes de ventas, como facturas, notas de venta, tiquetes de máquina y liquidaciones de compra, esto indica que tienen conocimiento sobre los documentos necesarios para respaldar sus transacciones comerciales y cumplir con los requisitos fiscales.

En general, estos resultados reflejan un progreso significativo en el nivel de conocimiento tributario de los contribuyentes atendidos por el NAF UNACH SRI, este aumento en el conocimiento es fundamental para promover el cumplimiento tributario y garantizar una mayor transparencia y eficiencia en el sistema tributario.

Tabla 12

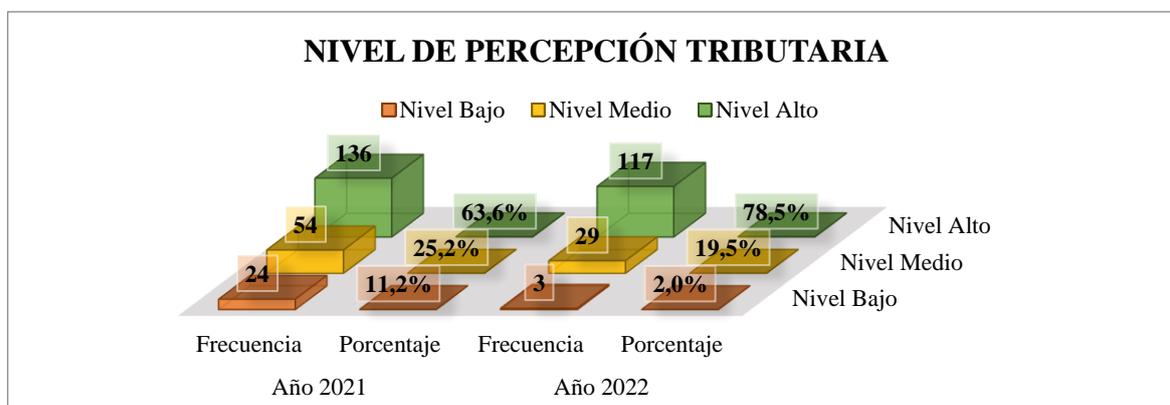
Nivel de Percepción Tributaria - Contribuyentes

		Nivel de Percepción Tributaria			
		Año 2021		Año 2022	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	24	11,2%	3	2,0%
	Nivel Medio	54	25,2%	29	19,5%
	Nivel Alto	136	63,6%	117	78,5%
	Total	214	100%	149	100%

Nota. La tabla muestra el nivel de percepción tributaria de los contribuyentes atendidos por el NAF UNACH SRI en el período 2021-2022

Figura 8

Nivel de Percepción Tributaria - Contribuyentes



Nota. La figura contiene los resultados del nivel de percepción tributaria alcanzado por los contribuyentes gracias a la gestión del NAF UNACH SRI

Según los datos presentados en la tabla 12 y la figura 8, se puede apreciar que los contribuyentes atendidos en el NAF UNACH SRI han alcanzado niveles de percepción tributaria que varían en diferentes categorías. En el año 2021, el 63,6% de los contribuyentes exhibieron un nivel alto de percepción tributaria, mientras que el 25,2% tuvo un nivel medio y el 11,2% un nivel bajo. Estos números mejoraron en el año 2022, con un 78,5% de los contribuyentes mostrando un nivel alto de percepción tributaria, el 19,5% en nivel medio y solo el 2,0% en nivel bajo.

Este análisis se basa en varios factores importantes, en primer lugar, se observa que los contribuyentes atendidos en el NAF UNACH SRI consideran la evasión de impuestos como un delito tributario, esto indica que tienen conciencia de la importancia de cumplir con sus obligaciones tributarias y respetar la ley; además, estos contribuyentes consideran que pagar impuestos es una responsabilidad con el Estado, esta perspectiva refleja un sentido de compromiso cívico y una comprensión de que el pago de impuestos es fundamental para financiar los servicios y programas que el gobierno ofrece a la sociedad.

Otro aspecto relevante es que la mayoría de los contribuyentes creen que el gobierno realiza una buena administración de los impuestos recaudados, esta confianza en la gestión de los recursos fiscales demuestra una percepción positiva hacia las autoridades tributarias y refuerza la idea de que los impuestos se utilizan de manera eficiente para el beneficio de la sociedad en general.

Adicionalmente, los contribuyentes están de acuerdo en que el pago de impuestos facilita la realización de servicios públicos; es decir, reconocen que los fondos recaudados a través de los impuestos son necesarios para financiar proyectos y programas que mejoran la calidad de vida de la población y promueven el desarrollo económico y social.

En resumen, los niveles de percepción tributaria alcanzados por los contribuyentes reflejan una actitud positiva hacia el pago de impuestos y una comprensión de su importancia para el funcionamiento del Estado; por lo tanto, estos resultados sugieren un nivel de conciencia y compromiso tributario en la comunidad atendida por el NAF UNACH SRI.

Tabla 13

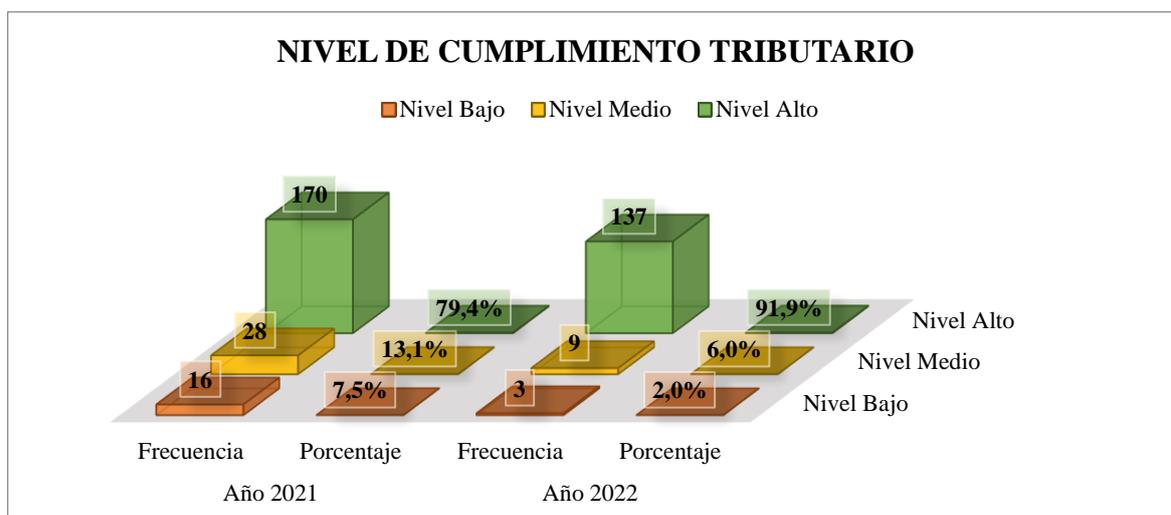
Nivel de Cumplimiento Tributario - Contribuyentes

		Nivel de Cumplimiento Tributario			
		Año 2021		Año 2022	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	16	7,5%	3	2,0%
	Nivel Medio	28	13,1%	9	6,0%
	Nivel Alto	170	79,4%	137	91,9%
	Total	214	100%	149	100%

Nota. La tabla muestra el nivel de cumplimiento tributario de los contribuyentes atendidos por el NAF UNACH SRI en el período 2021-2022

Figura 9

Nivel de Cumplimiento Tributario - Contribuyentes



Nota. La figura contiene los resultados del nivel de cumplimiento tributario adquirido por los contribuyentes gracias al asesoramiento brindado por el NAF UNACH SRI

Los datos presentados en la Tabla 13 y la Figura 9, demuestran que el nivel de cumplimiento tributario adquirido por los contribuyentes atendidos en el NAF UNACH SRI es significativamente alto. En el año 2021, el 79,4% de los contribuyentes alcanzó un nivel de cumplimiento alto, mientras que el 13,1% y el 7,5% obtuvieron niveles medio y bajo respectivamente. En el 2022, estos porcentajes mejoraron, con un 91,9% de contribuyentes cumpliendo de forma alta, un 6,0% en el nivel medio y un 2,0% en el nivel bajo.

En primer lugar, se destaca que los contribuyentes atendidos en el NAF UNACH SRI cumplen de forma voluntaria con el pago de impuestos, esto indica que existe una conciencia y compromiso por parte de los contribuyentes para cumplir con sus obligaciones tributarias de manera diligente; además, se observa que estos contribuyentes presentan declaraciones de impuestos de acuerdo con su actividad económica y régimen al que pertenecen, esto implica que están al tanto de las normativas y regulaciones tributarias que les aplican, y se esfuerzan por presentar la información adecuada y completa en sus declaraciones.

Otro aspecto relevante es que los contribuyentes atendidos en el NAF UNACH SRI realizan las declaraciones y el pago de impuestos a tiempo, esta puntualidad demuestra una organización y responsabilidad en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, evitando la generación de intereses y multas por incumplimiento; por último, se destaca que estos contribuyentes llevan a cabo la expedición de facturas electrónicas o físicas por las compras y ventas de bienes o servicios que realizan, esta práctica demuestra transparencia y legalidad en sus transacciones comerciales, lo que contribuye a fortalecer el cumplimiento tributario.

En base a estos factores, se puede concluir que los contribuyentes demuestran un alto compromiso con el cumplimiento de sus obligaciones, lo cual es fundamental para el funcionamiento adecuado del sistema tributario y el desarrollo económico del país.

Tabla 14

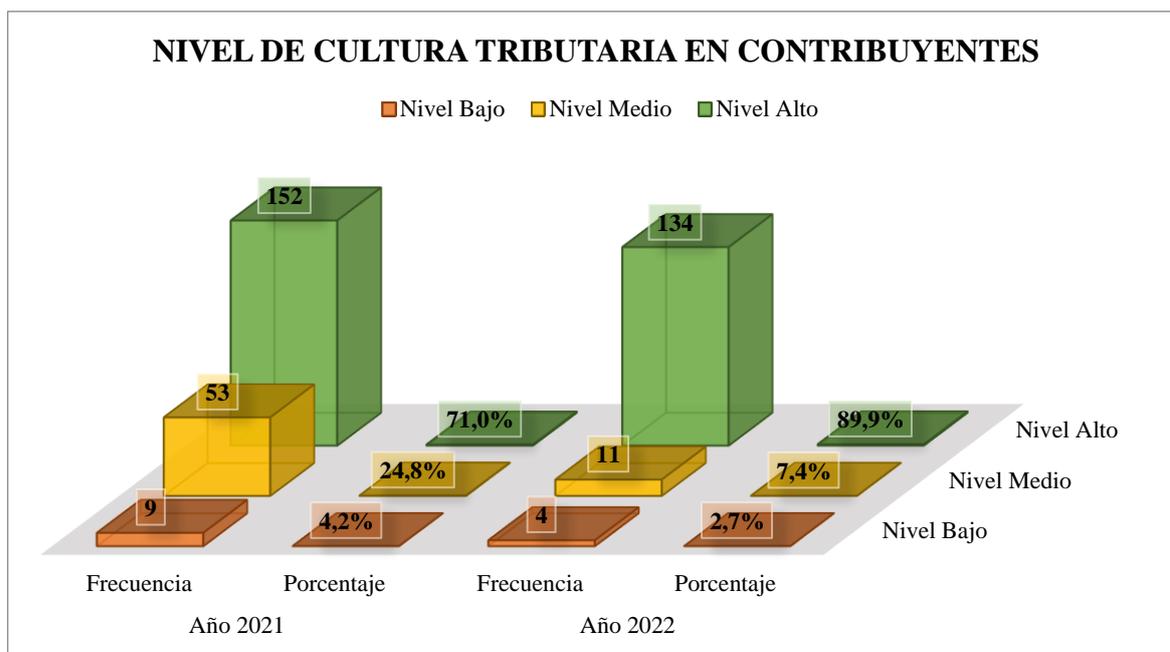
Nivel de Cultura tributaria en los Contribuyentes atendidos por el NAF UNACH SRI

		Año 2021		Año 2022	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	9	4,2%	4	2,7%
	Nivel Medio	53	24,8%	11	7,4%
	Nivel Alto	152	71,0%	134	89,9%
	Total	214	100%	149	100%

Nota. La tabla muestra el nivel de cultura tributaria de los contribuyentes atendidos por el NAF UNACH SRI en el período 2021-2022

Figura 10

Nivel de Cultura tributaria en los Contribuyentes atendidos por el NAF UNACH SRI



Nota. La figura contiene los resultados del nivel de cultura tributaria de los contribuyentes gracias a la gestión del NAF UNACH SRI

El análisis de los datos obtenidos de la tabla 14 y la figura 10 revela el nivel de cultura tributaria alcanzado por los contribuyentes atendidos por el NAF UNACH SRI durante los años 2021 y 2022. Es importante destacar que el nivel de cultura tributaria alcanzado por los contribuyentes está influenciado por varios indicadores clave, que son el nivel de conocimiento tributario, el nivel de percepción tributaria y el nivel de cumplimiento tributario; debido a que, estos indicadores son los elementos principales que conforman la cultura tributaria de los contribuyentes.

En el año 2021, se observa que el 71,0% de los contribuyentes alcanzaron un nivel alto de cultura tributaria, lo que indica que poseen un buen conocimiento de las obligaciones

tributarias, una percepción adecuada de la importancia de cumplir con sus responsabilidades fiscales y un alto grado de cumplimiento de las normativas tributarias; asimismo, el 24,9% de los contribuyentes se sitúa en un nivel medio de cultura tributaria, lo que sugiere que tienen un conocimiento y una percepción aceptables, pero podrían mejorar en términos de cumplimiento; por último, el 4,2% de los contribuyentes muestra un nivel bajo de cultura tributaria, lo cual indica que presentan deficiencias significativas en su conocimiento, percepción y cumplimiento tributario.

En contraste, en el año 2022 se observa un notable incremento en el nivel de cultura tributaria, el 89,9% de los contribuyentes alcanza un nivel alto, lo que indica una mejora sustancial en su conocimiento, percepción y cumplimiento tributario, esto sugiere que se han implementado acciones efectivas para fomentar la educación y concientización tributaria entre los contribuyentes atendidos por el NAF UNACH SRI; además, el 7,4% de los contribuyentes se ubica en un nivel medio, lo que muestra una ligera disminución en comparación con el año anterior, lo que sugiere que aún existen áreas de oportunidad para fortalecer su cultura tributaria; por último, el 2,7% de los contribuyentes se mantiene en un nivel bajo, aunque con una reducción significativa en comparación con el año anterior.

Estos resultados destacan la importancia de promover la educación y la concientización tributaria como herramientas fundamentales para mejorar la cultura tributaria de los contribuyentes; por lo tanto, es necesario continuar implementando estrategias y programas que fortalezcan el conocimiento tributario, fomenten una percepción positiva de las obligaciones fiscales y promuevan el cumplimiento efectivo de las normativas tributarias, de esta manera, se espera que en futuros análisis se siga observando un crecimiento sostenido en el nivel de cultura tributaria de los contribuyentes atendidos por el NAF UNACH SRI.

4.1.2.2 Estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría que aprobaron el proceso de vinculación en el NAF UNACH SRI período 2021-2022

Tabla 15

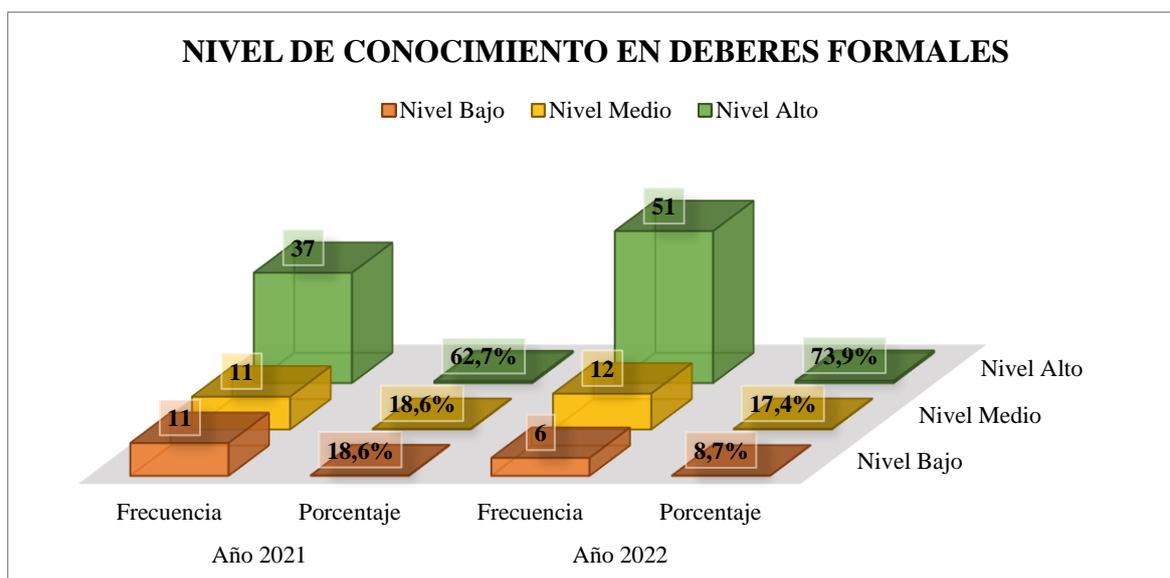
Nivel de Conocimiento en Deberes Formales - Estudiantes

		Nivel de Conocimiento en Deberes Formales			
		Año 2021		Año 2022	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	11	18,6%	6	8,7%
	Nivel Medio	11	18,6%	12	17,4%
	Nivel Alto	37	62,7%	51	73,9%
	Total	59	100%	69	100%

Nota. La tabla muestra el nivel de conocimiento en deberes formales que tienen los estudiantes después de haber sido capacitados sobre este tema por el NAF UNACH SRI en el período 2021-2022

Figura 11

Nivel de Conocimiento en Deberes Formales - Estudiantes



Nota. La figura contiene los resultados del nivel de conocimiento en deberes formales que poseen los estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría UNACH

El análisis de los niveles de conocimiento en el tema de deberes formales por parte de los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la UNACH, basado en la Tabla 15 y la Figura 11, revela que ha habido un incremento en el nivel de conocimiento durante el período comprendido entre 2021 y 2022.

En 2021, se observa que el 62,7% de los estudiantes tiene un nivel alto de conocimiento en deberes formales, esto significa que estos estudiantes demuestran comprensión en aspectos clave relacionados con los deberes formales en materia tributaria, como el registro contable de ingresos y gastos, la importancia del Registro Único de Contribuyentes (RUC) para identificar a los contribuyentes con fines impositivos, la necesidad de dar de baja los comprobantes de venta vigentes antes de suspender actividades, el reconocimiento de los comprobantes de venta como documentos que respaldan transferencias de bienes o servicios y la procedencia lícita de la mercadería, y la colaboración en los procesos de control del Servicio de Rentas Internas.

Por otro lado, el 18,6% de los estudiantes tiene un nivel medio de conocimiento en 2021, lo que indica que tienen un entendimiento parcial de los deberes formales; además, otro 18,6% muestra un nivel bajo de conocimiento, lo que implica que tienen un entendimiento limitado o insuficiente de los deberes formales en materia tributaria.

Sin embargo, en 2022, se observa una mejora en los niveles de conocimiento, el 73,9% de los estudiantes muestra un nivel alto de conocimiento, lo cual refleja un aumento significativo en la comprensión de los deberes formales; además, el porcentaje de estudiantes con nivel medio de conocimiento disminuye al 17,4%, mientras que el nivel bajo de conocimiento se reduce al 8,7%.

Estos resultados sugieren que la capacitación brindada por el NAF UNACH SRI ha tenido un impacto positivo en el nivel de conocimiento de los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría en cuanto a los deberes formales en materia tributaria; por lo tanto, los estudiantes demuestran comprender los aspectos clave relacionados con los deberes formales y muestran una mejora notable en su nivel de conocimiento de un año a otro.

Tabla 16

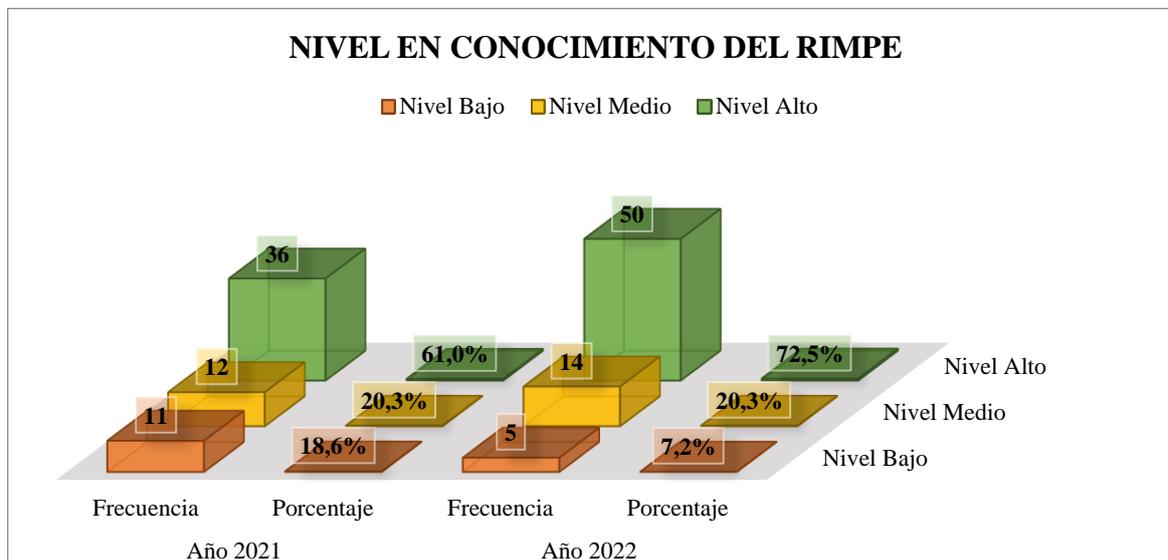
Nivel en Conocimiento del RIMPE - Estudiantes

		Nivel en Conocimiento del RIMPE			
		Año 2021		Año 2022	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	11	18,6%	5	7,2%
	Nivel Medio	12	20,3%	14	20,3%
	Nivel Alto	36	61,0%	50	72,5%
	Total	59	100%	69	100%

Nota. La tabla muestra el nivel en conocimiento del RIMPE que tienen los estudiantes después de haber sido capacitados sobre este tema por el NAF UNACH SRI en el período 2021-2022

Figura 12

Nivel en Conocimiento del RIMPE - Estudiantes



Nota. La figura contiene los resultados del nivel en conocimiento del RIMPE que poseen los estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría UNACH

Según los datos recopilados de la tabla 16 y la figura 12, se puede observar que el nivel de conocimiento sobre el Régimen para Emprendedores y Negocios Populares (RIMPE) por parte de los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la UNACH ha experimentado un aumento significativo en los últimos dos años, esto se atribuye a la capacitación proporcionada por el NAF UNACH SRI, que ha actualizado el conocimiento de los estudiantes sobre este tema.

Los resultados muestran que un porcentaje del 61,0% en 2021 y 72,5% en 2022 de los estudiantes tiene un nivel de conocimiento alto sobre el RIMPE, esto indica que son capaces de identificar que los negocios populares son personas naturales con ingresos brutos de hasta 20.000,00 en el ejercicio económico del año inmediato anterior, y que los emprendedores en este régimen son personas naturales y jurídicas con ingresos brutos de 0 a 300.000,00 al 31 de diciembre del año anterior.

Además, se destaca que un 20,3% en 2021 y 20,3% en 2022 de los estudiantes tienen un nivel de conocimiento medio sobre el RIMPE, estos estudiantes tienen un entendimiento parcial de los conceptos y requisitos del régimen; por otro lado, se observa que un 18,6% en 2021 y 7,2% en 2022 de los estudiantes tienen un nivel de conocimiento bajo sobre el RIMPE, estos estudiantes muestran un conocimiento limitado o insuficiente sobre los aspectos fundamentales del régimen.

Sin embargo, gracias a la capacitación recibida en este tema, se puede afirmar que en general, los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la UNACH han mejorado su conocimiento sobre el RIMPE, ahora son capaces de identificar que los negocios populares no actuarán como agentes de retención en ningún caso y que ciertas actividades como las profesionales, de transporte, agropecuaria, relación de dependencia, hidrocarburos, minería, laboratorios químicos y farmacéuticas no pueden acogerse al RIMPE; además, conocen que la creación del RIMPE ha llevado a la eliminación del Régimen Impositivo Simplificado (RISE) y el Régimen Impositivo para microempresas (RIM).

En resumen, los resultados demuestran que gracias a la capacitación proporcionada por el NAF UNACH SRI, los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Nacional de Chimborazo han experimentado un aumento en su nivel de conocimiento sobre el Régimen para Emprendedores y Negocios Populares (RIMPE); por lo cual, son capaces de comprender y aplicar los conceptos y requisitos del régimen, lo cual es fundamental para su futura carrera profesional en el campo de la contabilidad y auditoría.

Tabla 17

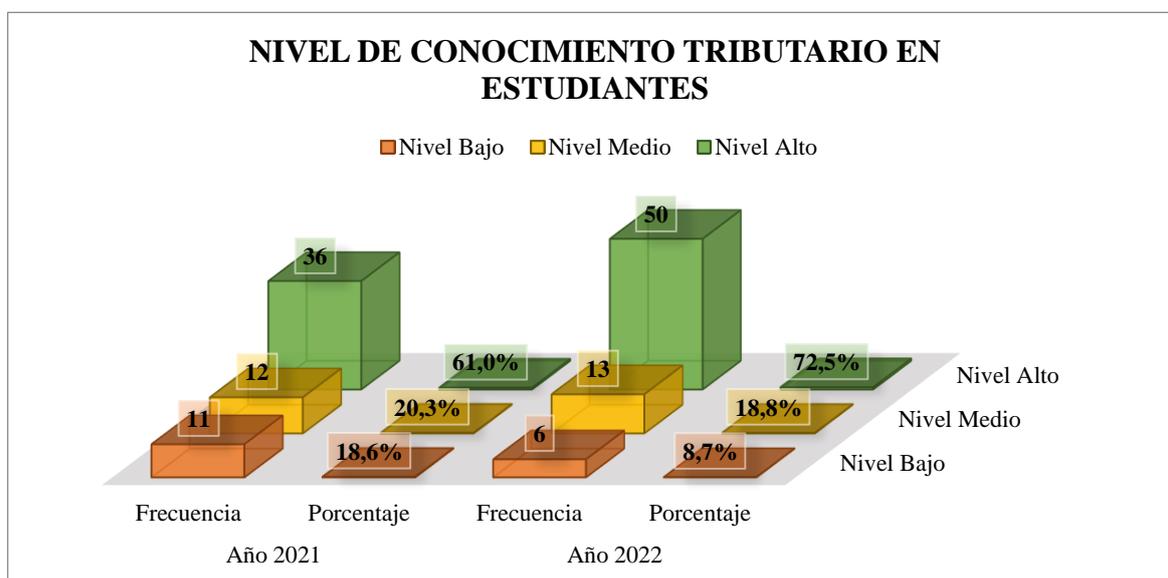
Nivel de Conocimiento Tributario en Estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría

Nivel de Conocimiento Tributario en Estudiantes					
		Año 2021		Año 2022	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	11	18,6%	6	8,7%
	Nivel Medio	12	20,3%	13	18,8%
	Nivel Alto	36	61,0%	50	72,5%
	Total	59	100%	69	100%

Nota. La tabla muestra el nivel de conocimiento tributario de los estudiantes gracias a las capacitaciones brindadas por el NAF UNACH SRI en el período 2021-2022

Figura 13

Nivel de Conocimiento Tributario en Estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría



Nota. La figura contiene los resultados del nivel de conocimiento tributario que poseen los estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría UNACH gracias a la gestión del NAF UNACH SRI

El análisis de los datos revela que el nivel de conocimiento tributario en los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría que aprobaron el proceso de vinculación con la sociedad en el NAF UNACH SRI ha experimentado un incremento significativo de un año a otro. En el año 2021, se observó que el 61,0% de los estudiantes tenía un nivel de conocimiento tributario alto, el 20,3% un nivel medio y el 18,6% un nivel bajo; sin embargo, en el año 2022, estos porcentajes cambiaron notablemente, con un 72,5% de los estudiantes alcanzando un nivel alto de conocimiento tributario, el 18,8% un nivel medio y solo el 8,7% un nivel bajo.

Este crecimiento en el nivel de conocimiento tributario puede atribuirse a dos indicadores clave proporcionados por el NAF UNACH SRI en sus capacitaciones: el Nivel de Conocimiento en Deberes Formales y el Nivel de Conocimiento del Régimen para Emprendedores y Negocios Populares (RIMPE); demostrando que, los estudiantes han tenido acceso a información actualizada y orientación en estos temas, los cuales son de gran importancia en la actualización y formación tributaria de los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría.

Los resultados demuestran, que el NAF UNACH SRI ha puesto especial énfasis en proporcionar capacitaciones y recursos que aborden estos indicadores clave, lo que ha contribuido a mejorar el nivel de conocimiento tributario de los estudiantes, al enfocarse en los deberes formales, los estudiantes adquieren conocimientos sobre las obligaciones y responsabilidades que deben cumplir como contribuyentes; además, al brindar información sobre el RIMPE, se les capacita sobre los aspectos tributarios específicos relacionados con emprendimientos y negocios populares, que son áreas relevantes en la sociedad actual.

4.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.2.1 Prueba de Normalidad

Mediante esta prueba se conoció que herramientas estadísticas se tuvieron que utilizar en la investigación con variable cuantitativa, con ello se pudo determinar si toda la información en proceso tiene un comportamiento mediante una distribución normal.

Hipótesis de normalidad:

- Hipótesis nula (**H0**): Los datos siguen una distribución normal
- Hipótesis alternativa (**H1**): Los datos no siguen una distribución normal

Tipos de Estadísticos para la prueba de normalidad:

- Shapiro-Wilk $N < 50$
- Kolmogórov-Smirnov $N \geq 50$

Nivel de significancia:

- El nivel de Sig(t)= 0,05
- Lo que implica una confianza del 95% en los resultados.

Regla de decisión:

- Si Sig(e) < Sig(t)= 0,05 (Se rechaza la H0)
- Si Sig(e) > Sig(t)= 0,05 (Se acepta la H0)

4.2.1.1 Contribuyentes atendidos por el NAF UNACH SRI, período 2021-2022

Tabla 18

Prueba de normalidad de datos Contribuyentes 2021-2022

	Pruebas de normalidad					
	Año 2021			Año 2022		
	Kolmogórov-Smirnov ^a					
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
NAF UNACH SRI	0,202	214	0,000	0,265	149	0,000
CULTURA TRIBUTARIA	0,148	214	0,000	0,170	149	0,000

Nota. a. Corrección de significación de Lilliefors

En la Tabla 18, se llevó a cabo la prueba de normalidad utilizando el método de Kolmogórov-Smirnov en los datos recopilados de la encuesta realizada a los contribuyentes del período 2021-2022, esta prueba se seleccionó debido a que, según la teoría, es adecuada

para muestras de tamaño superior a 50. Al analizar los resultados, se observa que el valor de significancia obtenido para ambos años es de 0.000, lo cual es menor que el nivel de significancia establecido de 0,05; por lo tanto, en base a estos resultados, podemos concluir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, esto significa que los datos de los contribuyentes en ambos años no siguen una distribución normal.

4.2.1.2 Estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría, período 2021-2022

Tabla 19

Prueba de normalidad de datos Estudiantes 2021-2022

	Pruebas de normalidad					
	Año 2021			Año 2022		
	Kolmogórov-Smirnov ^a			Kolmogórov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
NAF UNACH SRI	0,199	59	0,000	0,213	69	0,000
CULTURA TRIBUTARIA	0,226	59	0,000	0,254	69	0,000

Nota. a. Corrección de significación de Lilliefors

En la Tabla 19, se realizó la prueba de normalidad utilizando el método de Kolmogórov-Smirnov en los datos recopilados de la encuesta realizada a los estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría del período 2021-2022. Al examinar los resultados, se observa que el valor de significancia obtenido para ambos años es de 0.000, lo cual es inferior al nivel de significancia establecido de 0.05; por lo tanto, con base en estos resultados, podemos concluir que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, lo que indica que los datos de los estudiantes en ambos años no siguen una distribución normal.

4.2.2 Coeficiente de correlación

Dado que los datos de ambas muestras (contribuyentes y estudiantes) no siguen una distribución normal, se hace necesario utilizar un método de evaluación estadística que sea adecuado para este tipo de situaciones.

En este caso, se optó por utilizar el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, el cual es especialmente útil cuando se trabaja con variables cuantitativas no paramétricas.

Hipótesis de correlación:

- Hipótesis nula (**H₀**): No existe una relación entre el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNACH SRI y la cultura tributaria de los estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría y los contribuyentes de la ciudad de Riobamba en el período 2021-2022.

- Hipótesis alternativa (**H1**): Existe una relación entre el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNACH SRI y la cultura tributaria de los estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría y los contribuyentes de la ciudad de Riobamba en el período 2021-2022.

Nivel de significancia:

- El nivel de Sig(t)= 0,05
- Lo que implica una confianza del 95% en los resultados.

Regla de decisión:

- Si Sig(e) < Sig(t)= 0,05 (Se rechaza la H0)
- Si Sig(e) > Sig(t)= 0,05 (Se acepta la H0)

Tabla 20

Coefficiente de Correlación

Coefficiente	Tipo de correlación
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media
-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
0	Correlación nula
0,01 a 0,10	Correlación positiva débil
0,11 a 0,50	Correlación positiva media
0,51 a 0,75	Correlación positiva considerable
0,76 a 0,90	Correlación positiva muy fuerte
0,91 a 1,00	Correlación positiva perfecta

4.2.2.1 Correlación entre el NAF UNACH SRI y la generación de cultura tributaria en los contribuyentes de la ciudad de Riobamba, período 2021-2022

Tabla 21

Correlación entre el NAF UNACH SRI y la Cultura tributaria de los contribuyentes 2021

Correlación 2021			NAF UNACH SRI	CULTURA TRIBUTARIA
Rho de Spearman	NAF UNACH SRI	Coefficiente de correlación	1,000	,644**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	214	214

CULTURA TRIBUTARIA	Coeficiente de correlación	,644**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	214	214

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 22

Correlación entre el NAF UNACH SRI y la Cultura tributaria de los contribuyentes 2022

Correlación 2022				
			NAF UNACH SRI	CULTURA TRIBUTARIA
Rho de Spearman	NAF UNACH SRI	Coeficiente de correlación	1,000	,803**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	149	149
	CULTURA TRIBUTARIA	Coeficiente de correlación	,803**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	149	149

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis

Los resultados de los análisis realizados en base a las Tablas 21 y 22 revelan un nivel de significancia de 0,000 para ambos años, lo cual es inferior al nivel establecido de 0,05; por lo tanto, se concluye que la hipótesis nula (H0) debe ser rechazada y se acepta la hipótesis alternativa (H1). En otras palabras, se puede afirmar que “existe una relación entre el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNACH SRI y la cultura tributaria de los contribuyentes de la ciudad de Riobamba durante el período 2021-2022”.

Además, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman en el año 2021 es de 0,644, lo cual según la tabla 20 indica que existe una correlación positiva considerable entre las variables analizadas; por otro lado, en el año 2022, el coeficiente de correlación asciende a 0,803, lo que sugiere una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables durante este último año.

4.2.2.2 Correlación entre el NAF UNACH SRI y la generación de cultura tributaria en los estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría, período 2021-2022

Tabla 23

Correlación entre el NAF UNACH SRI y la Cultura tributaria de los estudiantes 2021

Correlación 2021			NAF UNACH SRI	CULTURA TRIBUTARIA
Rho de Spearman	NAF UNACH SRI	Coefficiente de correlación	1,000	,895**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	59	59
	CULTURA TRIBUTARIA	Coefficiente de correlación	,895**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	59	59

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 24

Correlación entre el NAF UNACH SRI y la Cultura tributaria de los estudiantes 2022

Correlación 2022			NAF UNACH SRI	CULTURA TRIBUTARIA
Rho de Spearman	NAF UNACH SRI	Coefficiente de correlación	1,000	,903**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	69	69
	CULTURA TRIBUTARIA	Coefficiente de correlación	,903**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	69	69

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis

Según los datos presentados en las Tablas 23 y 24, se puede observar que el nivel de significancia para ambos años es de 0,000, lo cual es menor al nivel establecido (0,05), por lo que se rechaza la hipótesis nula (H0) y acepta la hipótesis alternativa (H1); por lo tanto, podemos concluir que “existe una relación entre el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNACH SRI y la cultura tributaria de los estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría durante el período 2021-2022.”

Además, se calculó el coeficiente Rho de Spearman para evaluar la correlación entre las variables, en el año 2021, el coeficiente Spearman es de 0,895; mientras que, en el año 2022 es de 0,903, según la información presentada en la Tabla 20, esto indica que en ambos años existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables.

4.3 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

La entrevista realizada a la MgSc. Mariana Isabel Puentes Riofrío, docente líder del proyecto NAF de la Universidad Nacional de Chimborazo, proporciona información relevante sobre la gestión del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNACH SRI en la promoción de la cultura tributaria.

La líder docente manifestó que el NAF UNACH SRI promueve el aumento del cumplimiento tributario brindando asesoramiento a los contribuyentes, en el cual se busca no solo realizar el servicio por ellos, sino también enseñarles cómo realizar las declaraciones y cumplir con sus obligaciones tributarias de manera más fácil, con el objetivo de difundir la cultura tributaria y lograr un efecto multiplicador al capacitar y promulgar el conocimiento tributario.

Además, mencionó que las estrategias implementadas por el NAF UNACH SRI para mejorar la cultura tributaria incluyen la difusión del conocimiento mediante capacitaciones y cursos virtuales o presenciales, el uso de plataformas virtuales para realizar declaraciones, la participación en ferias abiertas al público y la promoción a través de la página de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la UNACH y redes sociales.

Según la líder docente, el NAF UNACH SRI puede desempeñar un papel importante en la mejora de la cultura tributaria de los contribuyentes, al proporcionar asesoramiento y asistencia directa, se ayuda a los contribuyentes a comprender sus obligaciones tributarias y cumplir con las leyes fiscales; sin embargo, el impacto real depende de factores como la calidad de los servicios, la accesibilidad para los contribuyentes y la cooperación de estos últimos.

Por último, destacó que los impactos de las capacitaciones brindadas por el NAF UNACH SRI son el conocimiento adquirido por los estudiantes, tanto teórico como práctico, que contribuye a su desarrollo profesional; mientras que, para los contribuyentes, los impactos se reflejan en una comprensión más sencilla de las actualizaciones tributarias, aprendizaje sobre cómo cumplir con sus obligaciones y el manejo de trámites en línea.

Por lo tanto, la entrevista revela que el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNACH SRI desempeña un papel importante en la promoción de la cultura tributaria y el fortalecimiento de los conocimientos de los estudiantes de contabilidad y auditoría; además se enfoca en brindar asesoramiento, capacitación y apoyo a los contribuyentes para mejorar su comprensión de las obligaciones tributarias y fomentar el cumplimiento voluntario y oportuno.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Los resultados de las encuestas realizadas para evaluar el nivel de cultura tributaria de los contribuyentes atendidos por el NAF UNACH SRI durante los años 2021 y 2022 muestran una mejora significativa en general. En el año 2021, la mayoría de los contribuyentes demostraron un nivel alto de cultura tributaria, aunque hubo un porcentaje que mostró deficiencias significativas. Sin embargo, en el año 2022, se observó un notable incremento en el nivel de cultura tributaria, lo que indica que las acciones implementadas han sido efectivas para mejorar el conocimiento, la percepción y el cumplimiento tributario de los contribuyentes; por lo tanto, aunque aún existen áreas de oportunidad para mejorar, se puede afirmar que el NAF UNACH SRI ha logrado avances significativos en la promoción de la cultura tributaria entre los contribuyentes.

Los resultados de la encuesta realizada a los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría vinculados al NAF UNACH SRI muestran un aumento significativo en el nivel de conocimiento tributario. Este incremento se atribuye a las capacitaciones proporcionadas por el NAF, que se centran en dos indicadores clave: los deberes formales y el régimen para emprendedores y negocios populares (RIMPE), estos esfuerzos han permitido que un mayor porcentaje de estudiantes obtenga un nivel alto de conocimiento tributario, pasando del 61,0% en 2021 al 72,5% en 2022. Estos resultados demuestran que la atención prestada a los deberes formales y a los aspectos tributarios relacionados con emprendimientos y negocios populares ha sido efectiva en la formación y actualización tributaria de los estudiantes de la carrera; por lo tanto, es evidente que el NAF UNACH SRI ha desempeñado un papel importante al proporcionar información actualizada y orientación en estos temas, lo que ha contribuido al desarrollo de habilidades y conocimientos tributarios necesarios para el desempeño profesional de los estudiantes de Contabilidad y Auditoría.

5.2 RECOMENDACIONES

Para fortalecer la cultura tributaria de los contribuyentes del NAF UNACH SRI, se sugiere continuar con las acciones educativas y de concientización tributaria implementadas en 2022; además, es importante identificar y abordar las áreas específicas en las que los contribuyentes aún presenten deficiencias en su cultura tributaria, lo que permitirá desarrollar estrategias específicas para mejorar su conocimiento, percepción y cumplimiento tributario, siendo fundamental realizar un seguimiento y evaluación constante de estos indicadores para asegurar un progreso continuo en la cultura tributaria de los contribuyentes atendidos por el NAF UNACH SRI.

Se recomienda al Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNACH SRI continuar fortaleciendo y ampliando las capacitaciones en materia tributaria, especialmente en áreas como deberes formales y el Régimen para emprendedores y negocios populares, ya que es fundamental seguir proporcionando información actualizada y recursos que permitan a los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría mantenerse al día con los cambios en la legislación tributaria y desarrollar habilidades relevantes para su futura práctica profesional; asimismo, se sugiere realizar evaluaciones periódicas para monitorear el nivel de conocimiento tributario de los estudiantes y adaptar las capacitaciones en función de sus necesidades específicas.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Arias González, I. P., Puente Riofrío, M. I., Dávalos Mayorga, E. R., & Estrella Flores, J. P. (2023). Recaudación del Impuesto a la Renta: un análisis legal y tributario de las actividades de turismo del Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC*, 8(3), 149–165. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v8i3>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (D. Andrade (ed.); Primera edición). Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. www.repositorio.espe.edu.ec.
- Cantos, M., Cañarte, L., Santistevan, K., & Sumba, R. (2019). *Tributos Municipales una visión para Jipijapa* (1era ed.). Mawil Publicaciones de Ecuador. <https://doi.org/10.26820/978-9942-787-99-6>
- Castillo, J., & Pio, G. (2020). *La formación educativa tributaria y su relación con el cumplimiento de obligaciones tributarias de los contribuyentes de las empresas comerciales de la provincia de Oxapampa periodo 2019*. [Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1925>
- Choez, A. (2020). *Análisis del aporte de la oficina del Núcleo de Apoyo Contable y Financiero de la Universidad Estatal del Sur de Manabí para mejorar la cultura tributaria de las personas naturales de la ciudad de Jipijapa* [Universidad Estatal del Sur de Manabí]. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/2603>
- Crespo, M., Carvallo, Y., & Farinango, R. (2019). La Cultura Tributaria y su influencia en los Núcleos de Apoyo Contables y Fiscales de Machala-Ecuador. *Revista Científica Agroecosistemas*, 7(1), 119–124.
- Crespo, M., Sotomayor, K., & Urdaneta, A. (2021). Impacto del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal en la formación de la cultura tributaria. *Revista 100-Cs*, 7(2), 60–72.
- Flores, J. (2021). Vinculación con la sociedad: impacto del núcleo de apoyo fiscal, en la generación de cultura tributaria. *Journal of Science and Research*, 6(1), 93–108. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4917361>
- Gavilánez, O., Puente, M., Gavilánez, I., & Dávalos, E. (2023). Pandemia: Un Estudio sobre el impacto de las TICs en la praxis pedagógica en Ecuador. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 19(2), 1–13.
- Guayanlema, L., Ortega, J., & Ochoa, C. (2022, August 4). *Núcleo de Apoyo Contable y Tributario entre la Universidad Nacional de Chimborazo – Sri para el Asesoramiento Gratuito a personas naturales no obligadas a llevar Contabilidad en el Cantón Riobamba*. <http://vinculacion.unach.edu.ec/2022/08/04/nucleo-de-apoyo-contable-y-tributario-entre-la-universidad-nacional-de-chimborazo-sri-para-el-asesoramiento->

gratuito-a-personas-naturales-no-obligadas-a-llevar-contabilidad-en-el-canton-riob/

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera edición). Mc Graw Hill educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Mendieta, P., Calle, J., Vintimilla, L., & Riera, C. (2020). Las universidades como agentes de fortalecimiento de la cultura tributaria: caso NAF de la UCACUE. *Revista ComHumanitas*, 11(3), 177–194. <https://doi.org/10.31207/RCH.V11I3.275>
- Montano, J. (2021, June 1). *Cultura tributaria: concepto, características, objetivos, importancia*. <https://www.lifeder.com/cultura-tributaria/>
- Muñoz, J., & Chaparro, D. (2021). *Evaluación de los impactos del consultorio tributario de la fundación universitaria los libertadores* [Fundación Universitaria Los Libertadores]. https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/4634/Muñoz_Chaparro_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nava, M. (2012). La interpretación de las disposiciones fiscales o tributarias a través de sus métodos. *Revista de La Facultad de Derecho de México*, 60(254), 241–263. <https://doi.org/10.22201/FDER.24488933E.2010.254.30211>
- Puente, M., Arias, I., & Álvaro, V. (2021). Incidencia de Núcleos de Apoyo Contable Fiscal en cultura tributaria provincia de Chimborazo. *Revista MKTDescubre*, 1(18), 104–112.
- Reigosa, L., Morales, L., & Pérez, A. (2018). La construcción de ciudadanía fiscal para el desarrollo sostenible mediante la vinculación con la sociedad. Experiencia del Instituto Tecnológico Superior «Almirante Illingworth». *Estrategia y Gestión Universitaria*, 6(1), 132–142.
- Rodriguez, A. (2021). *El potencial de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) como palanca de inclusión social* (Á. de P. de G. D. FIIAPP (ed.); Cyan, Proy). COLECCIÓN EUROSOCIAL N° 18. <https://aulasvirtuales.udistrital.edu.co/mod/page/view.php?id=25876>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (Universidad Ricardo Palma (ed.); Primera edición). Bussiness Support Aneth S.R.L. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Servicio de Rentas Internas. (2022). *Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal NAF*. <https://www.sri.gob.ec/nucleos-de-apoyo-contable-y-fiscal-naf>
- SRI. (2021). *Convenio para la implementación del Núcleo De Apoyo Contable y Fiscal (NAF) entre el Servicio de Rentas Internas y la Universidad Nacional de Chimborazo*.

- Universidad Nacional de Chimborazo. (2018). *Implementación del núcleo de apoyo entre la UNACH y el SRI*. <http://vinculacion.unach.edu.ec/implementacion-del-nucleo-de-apoyo-entre-la-unach-y-el-sri/>
- Universidad Surcolombiana. (2022). *Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF)*. <https://contenidos.usco.edu.co/economia-y-administracion/index.php/proyeccion-social/nucleos-de-apoyo-contable-y-fiscal-naf>
- Yaguache, M., Pardo, M., & Espejo, L. (2018). Estrategias para fomentar la cultura tributaria desde la academia. Caso UTPL. *Revista Killkana Sociales*, 2(3), 145–152. https://doi.org/10.26871/killkana_social.v2i3.341
- Yugcha, J. (2020). *Importancia de la Cultura Tributaria en Ecuador* [Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/5533>

ANEXOS

Anexo 1: Cuadro de Operacionalización de Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE: NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FISCAL							
Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Dirigido a	Técnicas	Instrumentos	
Son centros de información tributaria y contable que brindan atención gratuita a las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y microempresarios.	Operativa	Nivel de Capacitación y Formación	1,2,3,4,5	Estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría que realizaron el proceso de Vinculación con la Sociedad en el NAF UNACH SRI en el período 2021-2022.	Encuesta	Cuestionario según escala Likert	
		Nivel de Conocimiento sobre el NAF UNACH SRI	1,2	Contribuyentes de la ciudad de Riobamba registrados como usuarios atendidos en el Núcleo de Apoyo Contable UNACH SRI, período 2021-2022	Encuesta	1.- Desconoce 2.- No, con toda seguridad 3.- Probablemente no 4.- Probablemente sí 5.- Sí, con toda seguridad	
	Conceptual	Nivel de satisfacción con los servicios proporcionados por el NAF UNACH SRI	3,4				
			1-10			Entrevista	Guía de Entrevista
	Operativa	Promoción de la cultura tributaria	1-6		Líder del proyecto NAF UNACH SRI	Observación Documental	Guía de observación documental

VARIABLE DEPENDIENTE: CULTURA TRIBUTARIA						
Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Dirigido a	Técnicas	Instrumentos
La cultura tributaria abarca más que el simple conocimiento de las obligaciones fiscales de un contribuyente; implica la capacidad de aplicar ese conocimiento en el cumplimiento adecuado de los deberes tributarios, demostrando así un comportamiento responsable como contribuyente.	Elementos que forman parte de la cultura tributaria	Nivel de Conocimiento Tributario	5,6,7,8,9,10	Contribuyentes de la ciudad de Riobamba registrados como usuarios atendidos en el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNACH SRI, período 2021-2022	Encuesta	Cuestionario según escala Likert
		Nivel de Percepción Tributaria	11,12,13,14,15			
		Nivel de Cumplimiento Tributario	16,17,18,19,20			
	Capacitaciones recibidas por el NAF UNACH SRI	Nivel de conocimiento en Deberes Formales	6,7,8,9,10	Estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría que realizaron el proceso de Vinculación con la Sociedad en el NAF UNACH SRI en el período 2021-2022.	Encuesta	1.- Desconoce 2.- No, con toda seguridad 3.- Probablemente no 4.- Probablemente sí 5.- Sí, con toda seguridad
		Nivel en conocimiento del RIMPE	11,12,13,14,15			

Anexo 2: Cuadro con valores de Baremos según cada indicador y variable

VARIABLE INDEPENDIENTE: NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FISCAL				
Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Dirigido a	Baremos
Operativa (procesos)	Nivel de Capacitación y Formación	1,2,3,4,5	Estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría que realizaron el proceso de Vinculación con la Sociedad en el NAF UNACH SRI en el período 2021-2022.	Punto más bajo= 5 Valor más alto= 25 <i>Escalas e Intervalos</i> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel Bajo= 5 a 11,66 • Nivel Medio= 11,67 a 18,33 • Nivel Alto= 18,34 a 25
	Nivel de Conocimiento sobre el NAF UNACH SRI	1,2	Contribuyentes de la ciudad de Riobamba registrados como usuarios atendidos en el Núcleo de Apoyo Contable UNACH SRI, período 2021-2022	Punto más bajo= 2 Valor más alto= 10 <i>Escalas e Intervalos</i> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel Bajo= 2 a 4,66 • Nivel Medio= 4,67 a 7,33 • Nivel Alto= 7,34 a 10
Conceptual (Teórica)	Nivel de satisfacción con los servicios proporcionados por el NAF UNACH SRI	3,4		Punto más bajo= 2 Valor más alto= 10 <i>Escalas e Intervalos</i> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel Bajo= 2 a 4,66 • Nivel Medio= 4,67 a 7,33 • Nivel Alto= 7,34 a 10

VARIABLE DEPENDIENTE: CULTURA TRIBUTARIA				
Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Dirigido a	Baremos
Elementos que forman parte de la cultura tributaria	Nivel de Conocimiento Tributario	5,6,7,8,9,10	Contribuyentes de la ciudad de Riobamba registrados como usuarios atendidos en el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNACH SRI, período 2021-2022	Punto más bajo= 6 Valor más alto= 30 <i>Escalas e Intervalos</i> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel Bajo= 5 a 11,66 • Nivel Medio= 11,67 a 18,33 • Nivel Alto= 18,34 a 25
	Nivel de Percepción Tributaria	11,12,13,14,15		Punto más bajo= 5 Valor más alto= 25 <i>Escalas e Intervalos</i> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel Bajo= 6 a 14 • Nivel Medio= 15 a 22 • Nivel Alto= 23 a 30
	Nivel de Cumplimiento Tributario	16,17,18,19,20		
Capacitaciones recibidas por el NAF UNACH SRI	Nivel de conocimiento en Deberes Formales	6,7,8,9,10	Estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría que realizaron el proceso de Vinculación con la Sociedad en el NAF UNACH SRI en el período 2021-2022.	Punto más bajo= 5 Valor más alto= 25 <i>Escalas e Intervalos</i> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel Bajo= 5 a 11,66 • Nivel Medio= 11,67 a 18,33 • Nivel Alto= 18,34 a 25
	Nivel en conocimiento del RIMPE	11,12,13,14,15		

Anexo 3: Formato de la Encuesta aplicada a los Contribuyentes



ENCUESTA APLICADA A LOS CONTRIBUYENTES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA REGISTRADOS COMO USUARIOS ATENDIDOS EN EL NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FISCAL UNACH SRI, PERÍODO 2021-2022

El presente cuestionario se realiza con el objetivo de identificar el nivel de cultura tributaria de los contribuyentes atendidos por el NAF UNACH SRI mediante la formulación de preguntas dimensionadas en el conocimiento, percepción y cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Instrucciones: A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ellos exprese su opinión considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con una X la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código.

- 1 Desconoce
- 2 No, con toda seguridad
- 3 Probablemente no
- 4 Probablemente sí
- 5 Sí, con toda seguridad

NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FISCAL UNACH SRI

Indicador / Ítems	1	2	3	4	5
Conocimiento sobre el NAF UNACH SRI					
1 ¿Sabe usted que es el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNACH SRI, los servicios y beneficios que ofrece?					
2 ¿Cree importante mantener el convenio de difusión de conocimientos contables tributarios gratuitos entre el SRI y la UNACH?					
Satisfacción con los servicios proporcionados por el NAF UNACH SRI					
3 ¿Prefiere la atención de un estudiante sobre la de un servidor público?					
4 ¿Considera usted que las orientaciones recibidas del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal permiten mejorar la cultura tributaria?					

CULTURA TRIBUTARIA

Indicador / Ítems	1	2	3	4	5
Conocimiento de las obligaciones tributarias					
5 ¿Conoce los tributos que como ciudadano está obligado a cumplir?					
6 ¿Conoce usted sus derechos y obligaciones tributarias como contribuyente?					

- 7 ¿Identifica las sanciones que se le aplicarán en caso de que no pague sus tributos?
- 8 Considera que conoce los siguientes impuestos:
Impuesto al valor agregado (IVA)
Impuesto a la Renta (IR)
Impuesto a los consumos especiales (ICE)
Impuesto a la Salida de Divisas (ISD)
Activos en el Exterior
Impuesto a Vehículos Motorizados (Matriculación vehicular)
- 9 De los siguientes medios de pago de impuestos, usted conoce:
Convenio de débito
Botón Web.
Tarjetas de Crédito.
Efectivo desde mi celular.
Ventanillas de Instituciones Financieras.
Corresponsales no Bancarios
- 10 De los siguientes comprobantes de venta usted conoce:
Factura
Nota de Venta
Tiquete de Máquina
Liquidación de compra

Percepción hacia las obligaciones tributarias

- 11 ¿Considera la evasión de impuestos un delito tributario?
- 12 ¿Considera que pagar los impuestos es una responsabilidad con el estado?
- 13 ¿Usted cree que el gobierno realiza una buena administración de los Impuestos recaudados?
- 14 ¿Está de acuerdo en que el pago impuestos facilita la realización de servicios Públicos?
- 15 ¿Cree usted que es necesario pagar impuestos al estado?

Cumplimiento de las obligaciones tributarias

- 16 ¿Usted cumple de forma voluntaria el pago de impuestos?
- 17 ¿Presenta declaraciones de impuestos de acuerdo con su actividad económica y régimen al que pertenece?
- 18 ¿Realiza sus declaraciones y pago de impuestos a tiempo?
- 19 ¿Evita que se le generen intereses y multas tributarias por incumplimiento de sus obligaciones tributarias?
- 20 ¿Realiza la expedición de facturas electrónicas o físicas por compra y venta de bienes o servicios?

Anexo 4: Formato de la Encuesta aplicada a los Estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría UNACH.



ENCUESTA APLICADA A ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA QUE REALIZARON EL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD EN EL NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FISCAL UNACH SRI EN EL PERÍODO 2021-2022.

El presente cuestionario se realiza con el objetivo de describir el nivel de conocimiento tributario de los estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría mediante la formulación de preguntas según las capacitaciones recibidas por el NAF UNACH SRI.

Instrucciones: A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ellos exprese su opinión considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con una X la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código.

- (1) Desconoce
- (2) No, con toda seguridad
- (3) Probablemente no
- (4) Probablemente sí
- (5) Sí, con toda seguridad

NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FISCAL UNACH SRI

Indicador / Ítems	1	2	3	4	5
Capacitaciones y cursos					
1 ¿Han sido capacitados para asistir a los contribuyentes desde el NAF UNACH SRI?					
2 ¿Considera usted que con la vinculación en el NAF mejoran sus conocimientos, fortalecen sus capacidades y habilidades para orientar a los contribuyentes?					
3 ¿Cree usted que ha mejorado la conciencia tributaria en los contribuyentes asesorados desde el NAF UNACH SRI?					
4 ¿Ha aumentado la confianza en los contribuyentes asistidos por el NAF UNACH SRI?					
5 ¿Cree usted que los contribuyentes han concienciado acerca de las obligaciones tributarias?					

CULTURA TRIBUTARIA

Indicador / Ítems	1	2	3	4	5
Deberes Formales					
6 ¿Se considera un deber formal el llevar contabilidad o un registro de ingresos o gastos según corresponda?					

- 7 ¿El Registro único de contribuyentes es un instrumento que tiene por función registrar e identificar a los contribuyentes con fines impositivos?
- 8 ¿Previo a la suspensión de actividades, el contribuyente deberá dar de baja los comprobantes de venta vigentes?
- 9 ¿Los comprobantes de venta son documentos que sustentan la transferencia de bienes o la prestación de servicios, así como la procedencia lícita de la mercadería?
- 10 ¿Se considera un deber formal el colaborar con los procesos de control del Servicio de Rentas Internas?

Régimen Simplificado General para Emprendedores y Negocios Populares RIMPE

- 11 ¿Los negocios populares son personas naturales con ingresos brutos de hasta 20.000,00 en el ejercicio económico del año inmediato anterior?
 - 12 ¿Los emprendedores son personas naturales y jurídicas con ingresos brutos de 0 a 300.000,00 al 31 de diciembre del año anterior?
 - 13 ¿Está de acuerdo que el RIMPE Negocios Populares no actuarán en ningún caso como agentes de retención?
 - 14 ¿Está de acuerdo que las actividades profesionales, de transporte, agropecuaria, relación de dependencia, hidrocarburos, minería, laboratorios químicos y farmacéuticas no se pueden acoger al RIMPE?
 - 15 ¿Considera que con la creación del RIMPE se elimina el Régimen Impositivo Simplificado (RISE) y el Régimen Impositivo para Microempresas (RIM)?
-

Anexo 5: Entrevista aplicada al líder docente del proyecto NAF UNACH SRI



GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA AL LÍDER DOCENTE DEL PROYECTO NAF UNACH SRI

Objetivo: Obtener información sobre la gestión del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNACH SRI en la promoción de cultura tributaria.

- **Título del trabajo de titulación:** El Núcleo de apoyo contable y fiscal UNACH SRI y la generación de cultura tributaria en la ciudad de Riobamba, período 2021-2022.
- **Autor:** Kevin Eduardo Castañeda Guerrero
- **Nombre del entrevistado:** MgSc. Mariana Isabel Puente Riofrío
- **Cargo:** Líder Docente del proyecto NAF UNACH SRI

1.- ¿Atendiendo a qué necesidades, surge el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal de la Universidad Nacional de Chimborazo? Especifique cuáles.

El Núcleo de apoyo contable y fiscal UNACH SRI surge para atender dos principales necesidades:

- La difusión del conocimiento contable y tributario instruyendo a los beneficiarios sobre el sentido social de los impuestos y el cumplimiento de sus deberes formales como contribuyentes.
- Y el fortalecimiento de los conocimientos técnicos y prácticos de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Carrera de contabilidad y Auditoría de la UNACH.

2.- Poseen algún registro de atenciones a contribuyentes; ¿Cuáles y cómo se llevan?

Sí, se posee dos formas de registro de atención al contribuyente, las cuales son una base de registro por medio de Excel, y de forma física.

El registro a contribuyentes es diario, se lleva el detalle de la persona que llega, el número de cédula, correo electrónico, actividad económica, clase de contribuyente, que servicios está demandando, la forma en que fue atendido y finalmente la firma de recepción del servicio.

3.- ¿Existe seguimiento a las personas naturales para que se acerquen al Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal a recibir el asesoramiento correspondiente? ¿Cómo se realizan estos seguimientos?

La atención en lo que es el Núcleo de Apoyo Contable y Financiero un seguimiento cómo tal no tenemos porque los usuarios van en función de la necesidad que ellos tienen que realizar algún tipo de transacciones o de servicios tributarios, en lo que es las capacitaciones en eso si se tiene un seguimiento.

4.- ¿Cómo promueven el aumento del cumplimiento voluntario y oportuno de los contribuyentes asesorados por el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal?

La mayoría de personas no cumple con las obligaciones tributarias por dos cuestiones una por olvido y otra porque no conocen estas obligaciones, nosotros promovemos porque no nada más realizamos el servicio, nosotros asesoramos al contribuyente para que aprenda hacer la declaración u obligaciones que son fáciles, no vamos a perder aún contribuyente al contrario vamos a ganar con ese efecto multiplicador que nos da el de promulgar y el de difundir la cultura tributaria.

5.- ¿Qué estrategias se han implementado para mejorar la cultura tributaria?

La difusión es nuestro fuerte la cultura tributaria es parte de eso tenemos que dar a conocer a los contribuyentes, qué no es realizarle el trabajo, es realizar el trabajo y enseñarle a que lo realice el mismo. Mediante capacitaciones y cursos virtuales o presenciales sobre temas de actualización tributaria; práctica de cómo realizar los distintos tipos de declaraciones mediante la utilización de plataformas virtuales como: zoom y teams; participación en ferias abiertas al público y; publicidad a través de la página de la Carrera de contabilidad y Auditoría UNACH; promoción a través de redes sociales de los estudiantes.

6.- ¿Considera usted que con la participación del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal ha mejorado la cultura tributaria en los contribuyentes de la ciudad de Riobamba? Porqué.

El Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal puede desempeñar un papel importante en la mejora de la cultura tributaria de los contribuyentes, porque brinda asesoramiento y asistencia a los contribuyentes para comprender sus obligaciones tributarias, presentar declaraciones de impuestos y cumplir con las leyes fiscales.

Al proporcionar educación y apoyo directo, el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal puede ayudar a los contribuyentes a comprender la importancia de cumplir con sus obligaciones tributarias y los beneficios que esto puede tener para la comunidad y la sociedad en general. También pueden ayudar a resolver dudas o confusiones que los contribuyentes puedan tener sobre los procedimientos y requisitos tributarios.

Dicho esto, la efectividad del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal en mejorar la cultura tributaria depende de varios factores, como la calidad de los servicios brindados, la accesibilidad para los contribuyentes, la disponibilidad de recursos adecuados y la cooperación de los propios contribuyentes.

7.- ¿Qué impactos se perciben en relación con las capacitaciones proporcionadas por el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNACH SRI? ¿Cuáles son esos impactos?

En el caso de los estudiantes el impacto es de adquirir el conocimiento no nada más teórico si no práctico, que sirve para el desarrollo de su vida profesional.

Y en el caso de los contribuyentes poder comprender de forma más sencilla las nuevas actualizaciones tributarias del país, aprender de forma más sencilla el cómo cumplir sus obligaciones y el manejo de estos en línea.

8.- ¿Cree usted que los contribuyentes han concienciado acerca de las obligaciones tributarias? ¿Por qué?

En general, el nivel de conciencia de los contribuyentes acerca de sus obligaciones tributarias puede variar ampliamente en función de varios factores. Algunos contribuyentes pueden tener un buen conocimiento de sus responsabilidades fiscales debido a la educación, la orientación profesional o la experiencia previa en la presentación de impuestos. Otros pueden tener un nivel de conciencia más bajo debido a la falta de información, la complejidad del sistema tributario o la falta de acceso a recursos de apoyo.

Es importante destacar que el nivel de conciencia tributaria puede variar tanto a nivel individual como a nivel empresarial. Algunos contribuyentes pueden estar bien informados sobre sus obligaciones tributarias personales, mientras que otros pueden tener una mayor conciencia en el ámbito empresarial.

En última instancia, mejorar la conciencia tributaria requiere una combinación de esfuerzos por parte de las autoridades fiscales, los profesionales contables, los educadores y los propios contribuyentes. La educación y la divulgación de información clara y accesible son fundamentales para aumentar la conciencia y promover una cultura de cumplimiento tributario. Además, es importante que las autoridades fiscales brinden servicios de apoyo y asesoramiento para ayudar a los contribuyentes a entender y cumplir con sus obligaciones tributarias de manera efectiva.

9.- ¿Se evalúa la atención por parte de los ciudadanos? ¿Qué técnicas aplica?

Claro que sí en la misma hoja del registro del contribuyente está la evaluación del servicio brindado por el estudiante o por el docente que está a cargo en ese caso.

Los aspectos de calificar son:

- Si la aplicación tecnológica o el espacio físico utilizado permitieron brindar una atención adecuada;
- La atención que recibió;
- Si los estudiantes contaron con el conocimiento suficiente para resolver sus inquietudes y;
- los horarios de atención.

Bajo los parámetros de:

- E: Excelente
- B: Bueno
- R: Regular
- M: Malo

10.- ¿Los estudiantes experimentan cambios en aspectos vinculados con el conocimiento y moral tributarios?

Totalmente, en cuanto lo que es experiencia en el trato de usuario o aprenden parte de lo que es atención al cliente, aprenden al manejo de las páginas web, es una buena experiencia que los encamina al asunto de la vinculación con la sociedad y la práctica profesional.

Anexo 6: Guía de observación documental



GUÍA DE OBSERVACIÓN DOCUMENTAL

Objetivo: Obtener información sobre la gestión del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNACH SRI en la promoción de cultura tributaria.

Título del trabajo de titulación: El Núcleo de apoyo contable y fiscal UNACH SRI y la generación de cultura tributaria en la ciudad de Riobamba, período 2021-2022.

Nombre del Observador: Kevin Eduardo Castañeda Guerrero

Componentes:

- Informes de resultados emitido por la Institución de Educación Superior
- Reportes de Base consolidada de atención y satisfacción NAF

1.- ¿Qué tipo de documento es cada uno?

- a) El informe de resultados emitido por la Institución de Educación Superior es un documento de tipo informativo, público que detalla cualitativa y cuantitativamente cada mes la atención brindada por el NAF UNACH SRI, para finalmente realizar el resumen ejecutivo del proyecto por período académico.
- b) La Base consolidada de atención y satisfacción NAF son reportes en formato de Excel que detallan los datos y servicios brindados al contribuyente, además que cuenta con preguntas que permite conocer la satisfacción de los contribuyentes por el asesoramiento recibido.

2.- ¿Qué representan?

- a) El informe de resultados representa el alcance mensual que ha tenido el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNACH SRI, ya que detalla de forma resumida la Base de Datos de los contribuyentes / ciudadanos atendidos, también refleja los tipos de consultas atendidas por los estudiantes, y por medio de dos preguntas respondidas por el contribuyente se identifica su conciencia y percepción tributaria.
- b) La Base de datos representa el cumplimiento de cada estudiante de la carrera de contabilidad y auditoría en su etapa de vinculación, ya que detalla la información de los contribuyentes que atendieron, el tipo de consulta resuelta, y el nivel de satisfacción de la atención brindada. En base a esto pueden obtener su pasaporte tributario y aprobar vinculación.

3.- ¿Cuál es el contexto de cada uno?

- a) El informe de resultados emitido por la Institución de Educación Superior contiene los siguientes aspectos principales
- ✓ *Identificación* (zona, provincia, ciudad y, NAF)
 - ✓ *Período de reporte* (fecha de inicio, fecha de finalización, días de atención, horarios de atención)
 - ✓ *Datos de la etapa de atención* (reporte de atención, condición del encuestado, residencia del encuestado, tipo de contribuyente, tipo de consultas, consultas atendidas, evaluación de usuarios, medio por el que conoció del NAF)
 - ✓ *Estrategias publicitarias utilizadas*
 - ✓ *Ciudadanía Fiscal*
 - ✓ *Sugerencias*
- b) La base de datos de los contribuyentes / ciudadanos atendidos en el NAF UNACH contiene los siguientes apartados:
- ✓ *Identificación del Contribuyente* (fecha de atención, cédula de ciudadanía / RUC, Apellidos y Nombres / Razón Social, correo electrónico, actividad económica, condición del encuestado, residencia del encuestado, clase)
 - ✓ *Consulta* (RUC, RIMPE – Negocio Popular, RIMPE – Emprendedor, Facturación, Declaraciones y anexos, Vehículos, Claves, Herencias, Devolución tercera edad y discapacidad, Devolución de impuestos, Servicios en línea, Cobro, Información tributaria, Información contable)
 - ✓ *Detalle* (Estudiante del NAF que absuelve la consulta, Fecha de emisión de la consulta, Fecha de respuesta a la consulta, Estado de la consulta, Observaciones)
 - ✓ *Ciudadanía Fiscal*
 - ✓ *Encuestas Isla Web*
 - ✓ *Encuestas NAF*
 - ✓ *Publicidad*

4.- ¿Quién es el autor?

- a) El Informe de resultados es un documento resumen de la gestión realizada por la NAF, específicamente por el Coordinador NAF que es la Ing. Mariana Isabel Puente Riofrío Mg., el cual se puede adjuntar el informe interno que elabora la Institución de Educación Superior.
- b) La base de datos de los contribuyentes / ciudadanos atendidos en el NAF UNACH, es un formato proporcionado por el Servicio de Rentas Internas llenado por los estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría al momento de realizar su proceso de vinculación en el NAF.

5.- ¿Qué relevancia tienen en los procedimientos del NAF UNACH SRI?

Ambos documentos permiten verificar el cumplimiento del propósito del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNACH SRI que es el: Asesoramiento gratuito en materia contable y tributaria a las Personas naturales dentro de la categoría no obligados a llevar contabilidad, con la finalidad de instruir sobre el sentido social de los impuestos y el cumplimiento de sus deberes formales como contribuyente en la ciudad de Riobamba.

Lo cual se demuestra en los informes y la base de datos ya que se ha atendido diversos tipos de consulta a varios contribuyentes de la ciudad; también, se identifica un nivel bueno y excelente en la atención recibida por los contribuyentes. Y estos informes y datos permiten que los estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría obtengan el pasaporte tributario otorgado por el Servicio de Rentas Internas.

6.- ¿Con que fines se creó cada documento?

Con fines informativos, de cumplimiento y de control de las actividades de asesoramiento realizadas por el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNACH SRI.

Anexo 7: Evidencia de la aplicación de encuestas



Anexo 8: Evidencia aplicación de la Entrevista

