



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

**COMPORTAMIENTO DE LOS CONTRIBUYENTES Y SU CUMPLIMIENTO DE
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN EL CANTÓN RIOBAMBA-CHIMBORAZO,
2023.**

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

AUTOR:

PAREDES GUAMÁN, DARWIN ALEXIS

TUTOR:

Mgs. JHONNY MAURICIO CORONEL SÁNCHEZ

Riobamba, Ecuador. 2024

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, **Darwin Alexis Paredes Guamán**, con cédula de ciudadanía **060475293-1**, autor del trabajo de investigación titulado: **“COMPORTAMIENTO DE LOS CONTRIBUYENTES Y SU CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN EL CANTÓN RIOBAMBA-CHIMBORAZO, 2023”**, 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. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autora de la obra referida será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 07 de mayo de 2024.



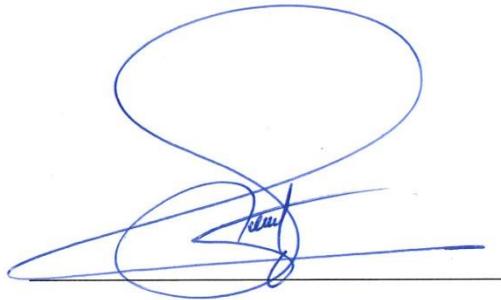
Darwin Alexis Paredes Guamán

C.I. 060475293-1

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, **Mgs. Jhonny Mauricio Coronel Sánchez** 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 **“COMPORTAMIENTO DE LOS CONTRIBUYENTES Y SU CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN EL CANTÓN RIOBAMBA-CHIMBORAZO, 2023”**, bajo la autoría de **Darwin Alexis Paredes Guamán**, 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 03 días del mes de abril de 2024



Mgs. Jhonny Mauricio Coronel Sánchez
TUTOR(A)

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **“COMPORTAMIENTO DE LOS CONTRIBUYENTES Y SU CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN EL CANTÓN RIOBAMBA-CHIMBORAZO, 2023”**, por **Darwin Alexis Paredes Guamán**, con cédula de ciudadanía **060475293-1**, bajo la tutoría de **Mgs. Jhonny Mauricio Coronel Sánchez**; 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 07 de mayo de 2024

Presidente del Tribunal de Grado

Msc. Eduardo Dávalos



Firma

Miembro del Tribunal de Grado

Msc. Iván Arias



Firma

Miembro del Tribunal de Grado

Msc. Lorena López



Firma



Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
UNACH-RGF-01-04-08.17
VERSIÓN 01: 06-09-2021

CERTIFICACIÓN

Que, **PAREDES GUAMÁN DARWIN ALEXIS** con CC: **0604752931**, estudiante de la Carrera **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**COMPORTAMIENTO DE LOS CONTRIBUYENTES Y SU CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN EL CANTÓN RIOBAMBA-CHIMBORAZO, 2023**", al ser miembro del Semillero no requiere del sistema Anti plagio **TURNITIN**, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 29 de Abril de 2024

Msc. Jhonny Mauricio Coronel Sánchez
TUTOR(A)

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación se lo dedico en primer lugar a Dios, y aunque el camino estuvo lleno de adversidades, Él me dio la fuerza que necesitaba para seguir adelante, permitiéndome alcanzar las metas que tanto había esperado en mi vida.

A mi madre y mis hermanos, por su amor incondicional, apoyo constante y sacrificios invaluable que hicieron posible mi educación y la culminación de este proyecto académico.

A mi tutor Jhonny Mauricio Coronel Sánchez por su orientación, paciencia y sabios consejos a lo largo de este camino.

A mis amigos y seres queridos, por su comprensión, ánimo y motivación inquebrantable.

*Y a todas aquellas personas que de alguna manera contribuyeron a este proceso,
¡gracias!*

AGRADECIMIENTO

El presente proyecto de investigación se lo dedico en primer lugar a Dios, y aunque el camino estuvo lleno de adversidades, Él me dio la fuerza que necesitaba para seguir adelante, permitiéndome alcanzar las metas que tanto había esperado en mi vida.

"Quiero expresar mi sincero agradecimiento a Jhonny Mauricio Coronel Sánchez, por su guía experta, apoyo constante y dedicación en la dirección de este proyecto. Su conocimiento, paciencia y orientación fueron fundamentales para el desarrollo y éxito de esta tesis.

No puedo pasar por alto el apoyo inquebrantable de mi familia. A mi madre Rosa Guamán y mis hermanos: Jorge, Karina, Víctor y Cristhofer, les debo un profundo agradecimiento por su amor, sacrificio y constante aliento a lo largo de mi carrera universitaria.

A mis amigos y seres queridos, quienes siempre estuvieron ahí para brindarme ánimo y motivación, les estoy eternamente agradecido.

A todos ustedes, gracias por ser parte de este viaje y por contribuir al éxito de esta investigación.

“La lealtad es de ambas partes. Si te lo pido a ti, lo recibirás de mí”

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA	
DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPÍTULO I.....	15
1. INTRODUCCION.	15
1.1 Planteamiento del Problema.....	16
1.2 Objetivos	17
1.2.1 General.....	17
1.2.2 Específicos	17
CAPÍTULO II.....	18
2. MARCO TEÓRICO.....	18
2.1 Estado del arte	18
2.2 Tributación	20
2.3 Obligación Tributaria.....	20
2.4 Clasificación de los tributos	21
2.5 Impuestos	21
2.6 Contribuyente	22
2.7 Deberes del contribuyente.....	22
2.8 Incumplimiento de la obligación tributaria.....	24
2.9 Delitos y faltas tributarias	24
2.10 Comportamiento Tributario.....	25
2.11 Servicio de Rentas Internas (SRI).....	26
2.12 Facultades del Servicio de Rentas Internas.....	26

CAPÍTULO III.....	27
3. METODOLOGIA.	27
3.1 Marco Metodológico.....	27
3.1.1 Método de investigación	27
3.1.2 Tipo de Investigación.....	27
3.1.3 Diseño de Investigación.....	27
3.1.4 Enfoque de la investigación	27
3.1.5 Población de estudio y tamaño de muestra,	28
3.1.6 Técnicas de recolección de Datos,.....	29
3.1.7 Técnicas de procedimientos e interpretación de los datos:	29
CAPÍTULO IV	30
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	30
4.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	30
4.1.1 Tiempo que lleva el negocio	30
4.1.2 Personas que cuentan con un RUC.....	31
4.1.3 Conocimiento general de las obligaciones y responsabilidades.....	32
4.1.4 Conocimiento de la última reforma tributaria y sus cambios.....	33
4.1.5 Conocimiento de las sanciones que puede incurrir la falta de la norma.....	34
4.1.6 Razones de desconocimiento.....	35
4.1.7 Calificación al sistema de recaudo	36
4.1.8 Puntualidad de pago de impuestos.....	37
4.1.9 Asesoría técnica en las declaraciones	38
4.1.10 Problemas o dificultades para declarar	39
4.1.11 Asesoramiento por parte del SRI.....	40
4.1.12 Dificultades que más aquejan a los contribuyentes al momento de declarar .	41
4.1.13 Razones de la informalidad de los negocios	42
4.1.14 Administración de los recursos por parte del estado	44
4.2 Resultados de la entrevista	46

4.3	Recaudación tributaria de los principales impuestos que administra el SRI	58
CAPÍTULO V.....		60
5.	CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES	60
5.1	CONCLUSIONES	60
5.2	RECOMENDACIONES	61
6.	BIBLIOGRAFÍA.....	62

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1 Infracciones tributarias	25
Tabla 2 Temporalidad del establecimiento.....	30
Tabla 3 Conocimiento del estado de su RUC ante el SRI.....	31
Tabla 4 Conocimiento del contribuyente de obligaciones y responsabilidades tributarias	32
Tabla 5 Conocimiento de la última reforma tributaria.....	33
Tabla 6 Conocimiento de las sanciones aplicables	34
Tabla 7 Razones del desconocimiento	35
Tabla 8 Percepción del recaudo de impuestos	36
Tabla 9 Casos de declaración y pago puntual de impuestos	37
Tabla 10 Asesoramiento para la elaboración de sus declaraciones y pago de impuestos .	38
Tabla 11 Presencia de problemas para la realización del cálculo, declaración y pago de impuestos.....	39
Tabla 12 Percepción respecto del asesoramiento contable facilitado por del SRI.	40
Tabla 13 Dificultades para los contribuyentes al momento de declarar o pagar sus impuestos.....	41
Tabla 14 Por qué considera que las personas que inician un negocio no se formalizan como contribuyentes ni pagan impuesto.	43
Tabla 15 Percepción sobre la administración de los recursos recaudados.	44
Tabla 16 Factores que inciden en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.....	45
Tabla 17 Respuesta de los profesionales entrevistados.....	48
Tabla 18 Recaudación 2022 y 2023 por provincias del Ecuador	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Temporalidad de establecimiento.....	31
Gráfico 2	Conocimiento del estado de su RUC ante el SRI.....	32
Gráfico 3	Conocimiento del contribuyente de obligaciones y responsabilidades tributarias	33
Gráfico 4	Conocimiento de la última reforma tributaria.....	34
Gráfico 5	Conocimiento de las sanciones aplicables.....	35
Gráfico 6	Razones del desconocimiento.....	36
Gráfico 7	Percepción del recaudo de impuestos.....	37
Gráfico 8	Casos de declaración y pago puntual de impuestos.	38
Gráfico 9	Asesoramiento para la elaboración de sus declaraciones y pago de impuestos.	39
Gráfico 10	Presencia de problemas para la realización del cálculo, declaración y pago de impuestos.....	40
Gráfico 11	Percepción respecto del asesoramiento contable facilitado por del SRI.	41
Gráfico 12	Dificultades para los contribuyentes al momento de declarar o pagar sus impuestos.....	42
Gráfico 13	Por qué considera que las personas que inician un negocio no se formalizan como contribuyentes ni pagan impuesto.	43
Gráfico 14	Percepción sobre la administración de los recursos recaudados.	44
Gráfico 15	Recaudación tributaria de los principales impuestos que administra el SRI. ..	58

RESUMEN

El comportamiento de los contribuyentes frente al cumplimiento tributario es una problemática que puede afectar al estado ecuatoriano para su desarrollo y pago de rubros a través de los impuestos, por lo tanto, la investigación tuvo como objetivo evaluar el comportamiento que tienen los contribuyentes y su cumplimiento frente a las obligaciones tributarias en el cantón Riobamba-Chimborazo, 2023. Además, determinar los factores que influyen en el comportamiento de los contribuyentes e identificando la importancia que tiene la recaudación de los mismos. Con la ayuda de técnicas de recolección de datos, se aplicaron 373 encuestas a los contribuyentes registrados, estado activo, régimen general y especial, que sean personas naturales tanto obligadas como no obligadas, con su estado de establecimiento abierto con la finalidad de desarrollar los objetivos de esta investigación. Además, se realizó entrevistas a 7 profesionales capacitados en el ámbito tributario, buscando criterios para dar validación a los resultados obtenidos.

Palabras claves: Comportamiento tributario, obligaciones fiscales, contribuyente, recaudación fiscal.

ABSTRACT

The investigation sought to assess taxpayer behavior and compliance with tax obligations in the canton of Riobamba-Chimborazo, 2023, as it is a matter that could impact the Ecuadorian state for its development and tax payment of rubles. In addition, this research work aimed to determine the factors that influence the behavior of taxpayers and to identify the importance of tax collection. With the help of data collection techniques, 373 surveys were applied to registered taxpayers, active status, general and special regime, both obliged and non-obliged natural persons, with their establishment status open for the purpose of developing the objectives of this investigation. In addition, interviews were conducted with 7 professionals trained in the field of taxation, looking for criteria to validate the results obtained.

Reviewed by:



Mg. Mishell Salao Espinoza

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 0650151566

Keywords: Tax behavior, tax obligations, taxpayer, tax collection.

CAPÍTULO I.

1. INTRODUCCION.

En el Presupuesto General del Ecuador, en la cuenta de ingresos, está formado alrededor del 72% de los tributos según el registro oficial número 145 aprobado por la Asamblea Nacional, publicado el 13 de diciembre 2017, donde la recaudación de los mismos es de vital importancia y el ente regulador cumple aquella función de cobranza ya que existen empresas que irrespetan la normativa tributaria, evaden impuestos, utilizan comprobantes de venta de empresas fantasmas.

En la actualidad, la cultura tributaria es una temática de gran incidencia a nivel nacional, ya que según el Código Tributario (2015) establece en el art. 97 que el incumplimiento de deberes formales acarreará responsabilidad pecuniaria para el sujeto pasivo de la obligación tributaria, sea persona natural o jurídica, sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiere lugar.

Es por ello que surge la necesidad de analizar el comportamiento de los contribuyentes y su cumplimiento de obligaciones tributarias, Según Matta (2021) los tributos no se deben percibir como un aspecto negativo, al contrario, se debe concientizar a los contribuyentes, que los impuestos o tributos son un elemento esencial y de efecto positivo dentro de la sociedad que permite la generación de nuevas estrategias impulsadas por el gobierno para fomentar diferentes obras públicas y sociales entre ellas la consolidación del pequeño sector empresarial y el desarrollo de un país.

Además, asegura que los contribuyentes deben cumplir con su obligación de manera voluntaria sin necesidad de utilizar la coerción como método estatal y además, los contribuyentes deben conocer en realidad los impuestos que están pagando y los beneficios que tienen al realizar el pago de estos tributos, de tal manera que perciban la importancia que tiene el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Por tal razón la presente investigación identificó el comportamiento de los contribuyentes y su cumplimiento de obligaciones tributarias en el cantón Riobamba-Chimborazo.

1.1 Planteamiento del Problema

En la provincia de Chimborazo, se han registrado alrededor de 206.784 contribuyentes, según el catastro del Servicio de Rentas Internas, donde alrededor de 12.321 contribuyentes, con su estado activo que tienen régimen general y especial, son personas naturales tanto obligados como no obligados a llevar contabilidad, con su estado de establecimiento abierto o cerrado en el cantón Riobamba, siendo esto de suma importancia, frente al cumplimiento tributario, dato clave para la realización de la investigación, tomando en cuenta que las obligaciones tributarias son los deberes que tenemos todas las personas y empresas para cumplir con nuestras responsabilidades fiscales ante el Estado, donde estas responsabilidades incluyen registrar, declarar y pagar impuestos, así como también, la presentación de informes y declaraciones tributarias misma que nace cuando ocurre algo que está sujeto a un impuesto, a esto se le llama “hecho imponible” siendo este un elemento del tributo que se define como la circunstancia o presupuesto de hecho.

El cumplimiento de las obligaciones tributarias se radica, a base de las determinantes que inciden en la misma, este cumplimiento tributario es clave para la recaudación de tributos hacia el estado ecuatoriano, mismo que al no ser cumplido, surge diferentes problemáticas que afectan al estado a lo largo del tiempo. El 29 de noviembre de 2021, el presidente Guillermo Lasso, envió a registro oficial la Ley orgánica de Desarrollo económico y sostenibilidad social, la cual tiene como propósito mejorar los niveles de recaudación de impuestos. Esta ley que entra como una reforma tributaria busca a partir del 2022 generar más de 1.900 millones de dólares en nuevos ingresos fiscales a favor del estado ecuatoriano.

Según (Solórzano, 2013) las posibles determinantes que influyen en el comportamiento pueden ser la falta de conocimiento, la falta de recursos, la corrupción, la falta de control y la competencia desleal, siendo estas herramientas clave para este análisis. De tal manera que, es importante abordar estos factores y buscar soluciones que promuevan el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los comerciantes, ya que esto puede generar beneficios tanto para el Estado como para la sociedad en general.

Por lo tanto, la presente investigación, responde a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el Comportamiento de los contribuyentes y su cumplimiento de obligaciones tributarias en el cantón Riobamba-Chimborazo, 2023?

1.2 Objetivos

1.2.1 General

- Evaluar el comportamiento de los contribuyentes y su cumplimiento de obligaciones tributarias en el cantón Riobamba-Chimborazo, 2023.

1.2.2 Específicos

- Determinar los factores que influyen en el comportamiento de los contribuyentes registrados en el cantón Riobamba.
- Identificar la importancia del nivel de recaudación que tienen las obligaciones tributarias de los contribuyentes registrados en el cantón Riobamba.

CAPÍTULO II.

2. MARCO TEÓRICO.

2.1 Estado del arte

El cumplimiento tributario busca garantizar de una manera justa, que cada persona natural o jurídica contribuya de manera proporcional a su capacidad económica, además se toma en cuenta que dicho comportamiento es causado por las variables que inciden en la persona, ya sea natural o jurídica, por ende se realizaron varios análisis de algunos documentos académicos, que se presentan a continuación:

Según (*Matta, Vergara, Escobar, & Roque, 2021*) en su artículo científico “Variables que inciden en el cumplimiento de obligaciones tributarias en establecimientos de comercio en Soacha Colombia”:

Identifica los efectos y consecuencias económicas para los comerciantes minoristas de la localidad al momento de declarar y pagar impuestos, además basándose en estudio diagnóstico, aplicando un instrumento que identifico los factores relevantes que inciden en el cumplimiento de las obligaciones fiscales, los propietarios de negocios comerciales muestran un alto grado de desconocimiento fiscal, mismo que atenta en los procesos de dirección que desempeñan en sus unidades de negocio. Además este artículo considera a la evasión y el desconocimiento fiscal sigue siendo el punto vulnerable en los procesos de recaudo.

Según (*Hernández, Principales factores del incumplimiento tributario del Impuesto al Valor Agregado en Guatemala., 2021*) en su artículo científico “Principales factores del incumplimiento tributario del Impuesto al Valor Agregado en Guatemala”:

Busca identificar los principales factores que inciden en el incumplimiento tributario del Impuesto al Valor Agregado IVA. Este panorama, permite tener un acercamiento de las principales aristas de incumplimiento y con ello plantear posibles soluciones, para contrarrestar el incumplimiento tributario del IVA en Guatemala., además identifica que se necesita fortalecer varios procesos, reforzando el gobierno de datos en el cumplimiento tributario, que comprende tres componentes básicos: información de terceros o propia de la Administración Tributaria, algoritmos matemáticos de control (validación de declaraciones) y herramientas tecnológicas que coadyuven al cumplimiento voluntario.

Los resultados reflejan que los principales medios para contrarrestar el incumplimiento tributario se consideran: incentivar la cultura tributaria a la población que representa el 31%, aumentar el control y fiscalización por parte de la AT el 22% y brindar asistencia en la determinación de la obligación tributaria el 17%. Se revela que el tema de cultura tributaria, es una acción que debe reforzarse, incluso considerarla incluir como política de Estado, lo que garantizaría la sostenibilidad y el cambio de actitud del contribuyente, en las nuevas generaciones.

Según (*Arriaga, Reyes, & Olives, ANÁLISIS DE LA CULTURA TRIBUTARIA: IMPUESTO A LA RENTA PARA PERSONAS NATURALES NO OBLIGADAS A LLEVAR CONTABILIDAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2018*) en su artículo científico “Análisis de la cultura tributaria: Impuesto a la renta para personas naturales no obligadas a llevar contabilidad, provincia de Santa Elena”

Busca, identificar los factores que inciden en el fortalecimiento de la cultura tributaria en las PYMES previo al diagnóstico de aspectos relevantes en materia tributaria y laboral; además las variables independientes que inciden en la dependiente se aplicó la técnica de clasificación de árboles de decisión, en la cual se puede identificar que el cumplimiento tributario depende del nivel de organización a fin de estimular al cumplimiento responsable de los contribuyentes en cada uno de sus tributos, los cuales deberían proyectar una eficiente administración por parte del Estado, además concluye:

Los comerciantes presentan un comportamiento tributario variado. La mayoría con un 52% dice llevar de manera responsable sus tributos, y un grupo que representa el 22%, relata ser organizados en sus actos tributarios. Pero con el grupo de contribuyentes restantes podrían presentarse problemas futuros, los cuales se necesitan corregir y prevenir, mediante la investigación.

Según (*Espinosa & Sarmiento, 2020*) en su artículo científico “Factores determinantes de la probabilidad de incumplimiento tributario en América Latina”

Busca analizar la relación entre el cumplimiento tributario en América Latina y los determinantes personales e institucionales de la probabilidad de incumplimiento tributario, donde concluye que las decisiones individuales dependen de la moral colectiva, bajo intercambiabilidad de las decisiones, el supuesto más adecuado es que la probabilidad de incumplimiento converja casi seguro a una distribución beta, donde la normalidad sería el

caso extremo de independencia entre moral individual, dándose a entender como una propensión o tendencia del incumplimiento tributario.

Según (*Obregón & Silverio, 2020*) en su artículo científico “Factores del comportamiento tributario”

Busca obtener información confiable directamente de los contribuyentes sobre los nuevos procedimientos para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales por la complejidad o facilidad de llevarlos a cabo, los factores que toma en cuenta son la credibilidad en el sistema, la complejidad del mismo y la capacidad económica de las empresas finalmente concluye la complejidad para el cumplimiento de las obligaciones fiscales es el factor más significativo, seguido por la credibilidad en el sistema tributario y en menor grado la capacidad económica.

2.2 Tributación

Según Westreicher (2020), la tributación es la acción de pagar las obligaciones contraídas con el fisco, o también puede referirse al esquema, régimen o sistema tributario vigente en un país, puede referirse al acto de pagar tributos, así como al marco jurídico al que están sujetos los contribuyentes en una nación en lo referente a sus deberes con la entidad recaudadora

2.3 Obligación Tributaria

El Art. 15 del Código Tributario define a la obligación tributaria como:

Obligación tributaria es el vínculo jurídico personal, existente entre el Estado o las entidades acreedoras de tributos y los contribuyentes o responsables de aquellos, en virtud del cual debe satisfacerse una prestación en dinero, especies o servicios apreciables en dinero, al verificarse el hecho generador previsto por la ley (CODIGO TRIBUTARIO, 2015).

La obligación tributaria es toda aquella obligación que surge como consecuencia de la necesidad de pagar tributos para el sostenimiento de los gastos del estado (López, 2016).

El Art. 26 del Código Tributario, en su segundo párrafo, asegura:

Toda obligación tributaria es solidaria entre el contribuyente y el responsable, quedando a salvo el derecho de este de repetir lo pagado en contra del contribuyente,

ante la justicia ordinaria y según el procedimiento previsto en el Código Orgánico General de Procesos (CODIGO TRIBUTARIO, 2015).

2.4 Clasificación de los tributos

Según BBVA (2023), los tributos se clasifican en: tasas, impuestos y contribuciones especiales

- **Las tasas:** Son tributos exigidos como contraprestación directa por la prestación de un servicio público, la realización de una actividad pública o la utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público, cuando el servicio, actividad o aprovechamiento no sean de solicitud o recepción voluntaria para los obligados tributarios o no se presten o realicen por el sector privado.
- **Los impuestos:** Son tributos exigidos sin contraprestación directa, cuyo hecho imponible está constituido por negocios, actos o hechos que ponen de manifiesto la capacidad económica del contribuyente como consecuencia de la riqueza que posee (patrimonio), de los ingresos que obtiene (renta) o de lo que consume.
- **Las contribuciones especiales:** Son tributos exigidos como contraprestación directa por la obtención de un beneficio especial individual, como consecuencia de la realización de obras públicas o del establecimiento o ampliación de servicios públicos

2.5 Impuestos

Los impuestos son uno de los instrumentos de mayor importancia de los ingresos fiscales que sirven para promover el desarrollo económico y social, sobre todo debido a que estos pueden influir en los niveles de asignación del ingreso entre la población, ya sea mediante un determinado nivel de tributación entre los distintos estratos o, a través del gasto social, el cual depende en gran medida del nivel de recaudación logrado (Arriaga, Reyes, Olives, & Solórzano, 2018).

Según Vite, Carvajal, Gutiérrez, Borja, & González (2021) en su investigación “Factores claves para el fortalecimiento de la cultura tributaria en PYMES de la ciudad de Machala” definen a los impuestos como parte de una estructura jurídica que cada país

establece, en el cual se establecen tributos directos e indirectos, los cuales aportan a la consecución de objetivos planificados para ser redistribuidos de manera equitativa.

Los impuestos son una parte esencial de los ingresos fiscales, sin embargo, antes de definir sobre los impuestos, hay que aclarar la diferencia entre los conceptos de ingreso público, contribución e impuesto. Cuando nos enmarcamos a ingresos públicos, se hace referencia a todas las percepciones del Estado, pudiendo ser éstas tanto en efectivo como en especie o servicios. Respecto a una contribución, es una parte integrante de los ingresos públicos, esta incluye aportaciones de particulares como los pagos por servicios públicos, de donaciones, multas, entre otros (Arriaga, Reyes, Olives, & Solórzano, 2018).

2.6 Contribuyente

El Art. 25 del Código Tributario define al contribuyente como:

Contribuyente es la persona natural o jurídica a quien la ley impone la prestación tributaria por la verificación del hecho generador. Nunca perderá su condición de contribuyente quien, según la ley, deba soportar la carga tributaria, aunque realice su traslación a otras personas (CODIGO TRIBUTARIO, 2015).

2.7 Deberes del contribuyente

El Art. 7 del Código tributario establece que: Los contribuyentes y los responsables están obligados al cumplimiento de las obligaciones tributarias y de los deberes formales establecidos en este Código o en normas especiales.

El Art. 50 del Código Tributario, capítulo 7, sección 1, establece los deberes formales que se deben cumplir.

- a) Llevar los registros y los libros obligatorios de contabilidad y los adicionales o especiales que se les requiera.
- b) Ajustar sus sistemas de contabilidad y de confección y evaluación de inventarios a prácticas contables establecidas en las leyes, reglamentos y normas generales dictadas al efecto, y reflejarán clara y verazmente el real movimiento y resultado de las operaciones y el valor de los bienes inventariados.
- c) Inscribirse en el Registro Nacional de Contribuyentes y los registros especiales pertinentes, a los que aportarán los datos necesarios y comunicarán oportunamente sus modificaciones, debiendo acreditar esta inscripción para la

realización de todos los actos señalados por la ley, reglamentos o normas administrativas.

- d) Solicitar a la Administración Tributaria, sin perjuicio de acudir también a otras autoridades competentes, permisos previos de instalación o de habilitación de locales e informar a aquélla de la iniciación de actividades susceptibles de generar obligaciones tributarias.
- e) Comunicar los cambios de domicilio, así como cualquier cambio de situación que pueda dar lugar a la alteración de la responsabilidad tributaria, dentro de los diez (10) días posteriores a la fecha en que se realicen estos cambios.
- f) Presentar las declaraciones que correspondan, para la determinación de los tributos, conjuntamente con los documentos e informes que exijan las normas respectivas y en la forma y condiciones que ellas indiquen.
- g) Concurrir a las oficinas de la Administración Tributaria cuando su presencia sea requerida, bajo los apercibimientos que correspondan.
- h) Conservar en forma ordenada, por un período de diez (10) años: los libros de contabilidad, libros y registros especiales, antecedentes, recibos o comprobantes de pago, o cualquier documento, físico o electrónico, referido a las operaciones y actividades del contribuyente.
- i) Facilitar a los funcionarios Fiscalizadores, las inspecciones y verificaciones en cualquier lugar, establecimientos comerciales o industriales, oficinas, depósitos, depósitos fiscales, puertos, aeropuertos, naves, aeronaves, furgones o contenedores, vehículos y otros medios de transporte.
- j) Presentar o exhibir a la Administración Tributaria, las declaraciones, informes, documentos, formularios, facturas, comprobantes de legítima procedencia de mercancías, recibos, listas de precios, etc., relacionados con hechos generadores de obligaciones, y en general, dar las aclaraciones que les fuesen solicitadas.
- k) Todas las personas físicas o jurídicas que realicen operaciones de transferencia de bienes o presten servicios a título oneroso o gratuito, deberán emitir comprobantes fiscales por las transferencias u operaciones que efectúen. Previo a su emisión, los mismos deben ser controlados por la Administración Tributaria de acuerdo con las normas que ella imparta.

- l) Los agentes de retención deberán presentar anualmente a la Administración Tributaria, en la forma y fecha que ésta disponga, una declaración jurada de las retenciones operadas.
- m) Las personas que giren o acrediten dinero a acreedores del exterior deberán informar respecto de dichas sumas.

2.8 Incumplimiento de la obligación tributaria

El Art 26. Del Código Tributario, capítulo IV, habla acerca de la mora y nos dice que “El no cumplimiento oportuno de la obligación tributaria constituye en mora al sujeto pasivo, sin necesidad de requerimiento o actuación alguna de la Administración Tributaria.” (CODIGO TRIBUTARIO, 2015)

Además, el Art. 27 del Código Tributario declara que:

Sin perjuicio de los recargos o sanciones a que pueda dar lugar, la mora habilita para el ejercicio de la acción ejecutoria para el cobro de la deuda y hace surgir de pleno derecho la obligación de pagar, conjuntamente con el tributo, un interés indemnizatorio del treinta por ciento (30%) por encima de la tasa efectiva de interés fijada por la Junta Monetaria, por cada mes o fracción de mes de mora. Este interés se devengará y pagará hasta la extinción total de la obligación. Se entiende por tasa efectiva de interés, el interés propiamente dicho, más cualquier cargo efectuado por cualquier concepto, que encarezca el costo del dinero.

2.9 Delitos y faltas tributarias

Según el Art, 203 del Código Tributario, capítulo XIII sección I, nos aclara acerca de las infracciones tributarias y su clasificación:

Tabla 1

Infracciones tributarias

INFRACCIONES TRIBUTARIAS	
DELITOS TRIBUTARIOS	FALTAS TRIBUTARIAS
<ol style="list-style-type: none">1. La defraudación tributaria.2. La elaboración y comercio clandestino de productos sujetos a impuestos.3. La fabricación y falsificación de especies o valores fiscales.	<ol style="list-style-type: none">1. La evasión tributaria que no constituye defraudación.2. La mora.3. El incumplimiento de los deberes formales de los contribuyentes, responsables y terceros.4. El incumplimiento de los deberes formales de los funcionarios y empleados de la Administración Tributaria.5. El incumplimiento de los deberes formales de los funcionarios públicos, ajenos a la Administración Tributaria.

Nota: La tabla indica la comparación entre delitos tributarios y faltas tributarias.

2.10 Comportamiento Tributario

Se entiende como comportamiento tributario a la manera en que se lleva a cabo el cumplimiento de las obligaciones tributarias, como son: declaraciones, facturación, pagos y entrega de información de manera oportuna, de reportes financieros, declaraciones y anexos por parte de los contribuyentes (Angulo, Mar, & Garza, 2020).

Comportamiento tributario se refiere a la presentación oportuna de reportes financieros, declaraciones y anexos ante el Servicio De Rentas Internas, esta presentación de reportes por transacciones se elabora de manera mensual semestral o anual, debe ser de manera íntegra sin omitir información sobre cobro y pago de impuestos, además de la correcta revelación de estados financieros para sociedades (ARIAS, 2015).

El comportamiento tributario puede estar dado tanto por la credibilidad de las personas de que obtendrán un beneficio por cumplir, como podría ser en contrario el caso de muchos contribuyentes dejan de pagar. (Angulo, Mar, & Garza, 2020).

2.11 Servicio de Rentas Internas (SRI)

Según el portal del SRI, es el ente de control encargado de Gestionar la política tributaria en el marco de los principios constitucionales, consolidando la habilitación para el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, y, fortaleciendo el control de los impuestos internos, con un enfoque de gestión de riesgos, fomentando el crecimiento económico sostenido. (SRI, 2015)

2.12 Facultades del Servicio de Rentas Internas

Según el Art. 2.- Facultades.- El Servicio de Rentas Internas (SRI) tendrá las siguientes facultades, atribuciones y obligaciones:

1. Ejecutar la política tributaria aprobada por el Presidente de la República;
2. Efectuar la determinación, recaudación y control de los tributos internos del Estado y de aquellos cuya administración no esté expresamente asignada por Ley a otra autoridad;
3. Preparar estudios respecto de reformas a la legislación tributaria;
4. Conocer y resolver las peticiones, reclamos, recursos y absolver las consultas que se propongan de conformidad con la Ley;
5. Emitir y anular títulos de crédito, notas de crédito y órdenes de cobro;
6. Imponer sanciones de conformidad con la Ley;
7. Establecer y mantener el sistema estadístico tributario nacional;
8. (Reformado por el Art. 24 del Decreto Ley s/n, R.O. 583-S, 24-XI-2011).- Efectuar la cesión a título oneroso, de la cartera de títulos de crédito en forma total o parcial;
9. Solicitar a los contribuyentes o a quien los represente cualquier tipo de documentación o información vinculada con la determinación de sus obligaciones tributarias o de terceros, así como para la verificación de actos de determinación tributaria, conforme con la Ley; y,
10. Las demás que le asignen las leyes. (Jurídica, 1997)

CAPÍTULO III.

3. METODOLOGIA.

3.1 Marco Metodológico

3.1.1 Método de investigación

El método de investigación es el Método Inductivo, es un método científico que deriva conclusiones generales a partir de premisas individuales y para ello se recolectan datos específicos a través de la observación y la experimentación, y luego se analizan y se buscan patrones o tendencias en esos datos.

3.1.2 Tipo de Investigación.

La investigación fue del tipo documental, ya que tuvo la tarea de seleccionar y recopilar la información necesaria y que fue de gran utilidad para obtener un fundamento teórico a través de la revisión de documentos, revistas y material que sustentan su respectiva bibliografía y de campo, ya que se considera como tal, puesto que se aplicó encuestas a los contribuyentes seleccionados, además que este método de recolección de datos cualitativos va encaminado a comprender, observar e interactuar con las personas en su entorno natural.

3.1.3 Diseño de Investigación

Se implementó el diseño de una investigación no experimental; ya que es aquella en la que no se controlan ni manipulan las variables del estudio. Para desarrollar la investigación, los autores observan los fenómenos a estudiar en su ambiente natural, obteniendo los datos directamente para analizarlos posteriormente.

3.1.4 Enfoque de la investigación

De acuerdo con Sampieri (2014), una investigación bajo el enfoque cualitativo, se pretende describir, comprender e interpretar los fenómenos, a través de las percepciones y significados producidos por las experiencias de los participantes, para que el investigador se forme creencias propias sobre el fenómeno estudiado.

Por ello, la recolección de los datos se orientó hacia proveer de un mayor entendimiento de los significados y experiencias de las personas y no se inicia con instrumentos preestablecidos, sino que el investigador comienza a aprender por observación y descripciones de los participantes y concibe formas para registrar los datos que se van refinando conforme avanza la investigación.

3.1.5 Población de estudio y tamaño de muestra,

3.1.5.1 Población

Fueron los 12.321 contribuyentes registrados el catastro del Servicio de Rentas Internas, con su estado activo, régimen general y especial, que sean personas naturales tanto obligados como no obligados a llevar contabilidad, con su estado de establecimiento abierto o cerrado.

3.1.5.2 Muestra

La muestra con la que se trabajó en esta investigación fue de 373 contribuyentes registrados con su estado activo, régimen general y que sean personas naturales en el Cantón Riobamba.

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

Z: Parámetro estadístico de Nivel de Confianza

e: Error de estimación

p: Probabilidad de éxito

q: Probabilidad de fracaso

Parámetro	Valor
N	12.321
Z	1,960
P	50,00%
Q	50,00%
e	5,00%

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

$$n: \frac{12.321 * 1.960^2 * 0.50 * 0.50}{0.5^2 * (9452 - 1) + 1.960^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n: 372.57$$

3.1.6 Técnicas de recolección de Datos,

3.1.6.1 Determinación de la técnica para la recolección de información

- Encuestas: Se realizó encuestas a una determinada muestra, con la finalidad de recopilar datos, que ayuden al desarrollo de la investigación.
- Entrevistas: Permitió obtener información profesional más profunda acerca de la problemática que se va a investigar, donde va dirigida a 7 profesionales en tributación.
- Observación: Se obtuvo una percepción más cercana, del fenómeno, hecho o caso que se va a desarrollar.

3.1.6.2 Determinación de los instrumentos de recolección de información

Para la ejecución del trabajo investigativo se aplicó los siguientes instrumentos:

- Cuestionarios: Es un conjunto de preguntas que tienen por objeto recopilar información de un encuestado, con la finalidad de realizar su respectivo análisis e interpretación.
- Guías de entrevista: Este documento es creado por el entrevistador para guiarle a lo largo de la entrevista y asegurarse de que se tratan todos los temas y preguntas pertinentes.
- Guía de observación: Permitió al observador situarse de manera sistemática en aquello que realmente es objeto de estudio para la investigación.

3.1.7 Técnicas de procedimientos e interpretación de los datos:

Las técnicas para procesar e interpretar los datos obtenidos, se las realizo a través del uso de herramientas informáticas:

- Word
- SPSS Statistics 25
- Excel

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Se realizó una encuesta dirigida a los contribuyentes registrados en el catastro del SRI con su estado activo, régimen general y especial, que sean personas naturales tanto obligadas como no obligadas a llevar contabilidad, con su estado de establecimiento abierto o cerrado.

La encuesta está conformada por 14 preguntas, donde comprende temas como: el tiempo que lleva el negocio, personas que están conscientes que cuentan con un RUC, conocimiento general de las obligaciones y responsabilidades, conocimiento de la última reforma tributaria y sus cambios, conocimiento de las sanciones que puede incurrir la falta de la norma, razones de desconocimiento, calificación al sistema de recaudo, puntualidad de pago de impuestos, asesoría técnica en las declaraciones, problemas o dificultades para declarar, asesoramiento por parte del SRI, dificultades que más aquejan a los contribuyentes al momento de declarar, posibles razones de la informalidad de los negocios y la forma de administración de los recursos por parte del estado, con el objetivo de obtener información acerca de los factores que afectan el comportamiento de los contribuyentes al momento de cumplir sus obligaciones tributarias.

4.1.1 Tiempo que lleva el negocio

Pregunta 1: Determine cuánto tiempo lleva en el negocio y/o actividad.

Tabla 2

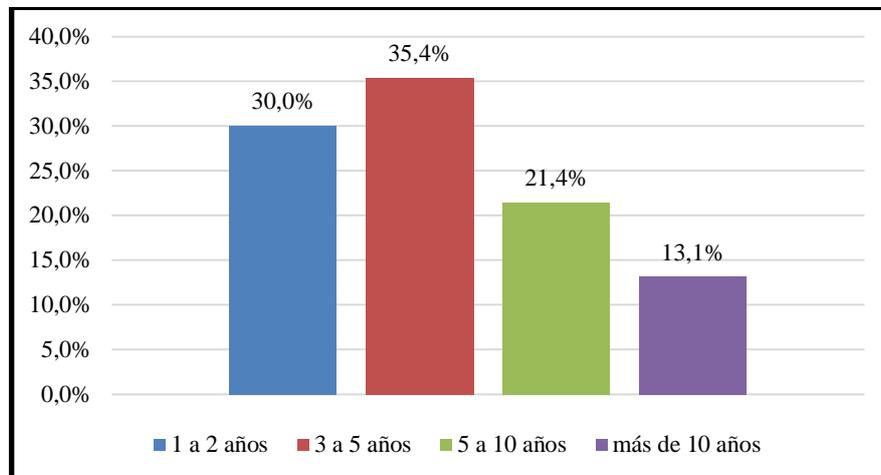
Temporalidad del establecimiento

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1 a 2 años	112	30,0%
3 a 5 años	132	35,4%
5 a 10 años	80	21,4%
Más de 10 años	49	13,1%
Total	373	100%

Nota. La tabla indica el número de establecimiento agrupados por rangos de temporalidad en años, de contribuyentes registrados en el cantón Riobamba periodo 2023

Gráfico 1

Temporalidad de establecimiento



Nota. El Gráfico indica el número de establecimiento agrupados por rangos de temporalidad en años, de contribuyentes registrados en el cantón Riobamba periodo 2023.

Del total de los 373 encuestados, el rango de tiempo con más frecuencia que tienen los negocios en este estudio realizado es de 3 a 5 años, con un 35.4%, mientras que el 30% tienen de 1 a 2 años de antigüedad, el 21.4% presentan un periodo de 5 a 10 años y finalmente el 13.1% presenta un periodo de tiempo de más de 10 años.

4.1.2 Personas que cuentan con un RUC

Pregunta 2: ¿Está consciente de que su RUC se encuentra activo y totalmente reconocido por el SRI?

Tabla 3

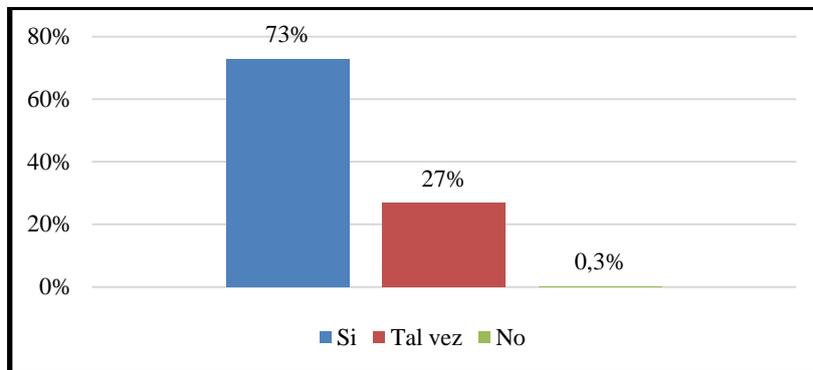
Conocimiento del estado de su RUC ante el SRI

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	272	73%
Tal vez	100	27%
No	1	0,3%
Total	373	100%

Nota. La tabla indica la respuesta de los contribuyentes encuestados, respecto de su conocimiento del estado de su RUC, cantón Riobamba periodo 2023.

Gráfico 2

Conocimiento del estado de su RUC ante el SRI



Nota. El gráfico muestra la respuesta de los contribuyentes encuestados, respecto de su conocimiento del estado de su RUC, cantón Riobamba periodo 2023.

Del total de encuestados, el 73% son los contribuyentes que cuentan con un RUC activo y totalmente reconocido por el SRI, el 27% tienen RUC, pero no están al tanto de su actividad y el 0.3% asegura que no tenga un RUC activo.

4.1.3 Conocimiento general de las obligaciones y responsabilidades

Pregunta 3: ¿Cómo contribuyente usted tiene conocimiento de las obligaciones y responsabilidades tributarias que establece la ley?

Tabla 4

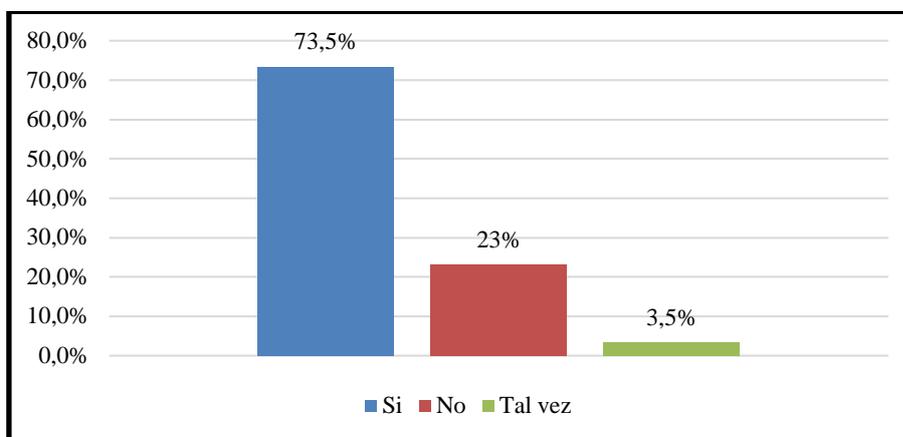
Conocimiento del contribuyente de obligaciones y responsabilidades tributarias

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	274	73,5%
No	86	23%
Tal vez	13	3,5%
Total	373	100%

Nota. La tabla indica el conocimiento de los contribuyentes respecto de sus responsabilidades ante el SRI, de acuerdo a la encuesta aplicada, cantón Riobamba periodo 2023.

Gráfico 3

Conocimiento del contribuyente de obligaciones y responsabilidades tributarias



Nota. El gráfico indica el conocimiento de los contribuyentes respecto de sus responsabilidades ante el SRI, de acuerdo a la encuesta aplicada, cantón Riobamba periodo 2023.

De acuerdo a los datos tabulados, el 73.5% de los contribuyentes encuestados, tiene conocimiento general acerca de las obligaciones y responsabilidades, sin embargo el 23% de los encuestados aseguran que no están conscientes de las obligaciones y responsabilidades demostrando el desinterés frente al tema y finalmente el 3.5% de los contribuyentes encuestados no tienen la seguridad de estar conscientes frente a las obligaciones y responsabilidades.

4.1.4 Conocimiento de la última reforma tributaria y sus cambios

Pregunta 4: ¿Tiene conocimiento de la última reforma tributaria, y sabe que cambios trajo a los contribuyentes?

Tabla 5

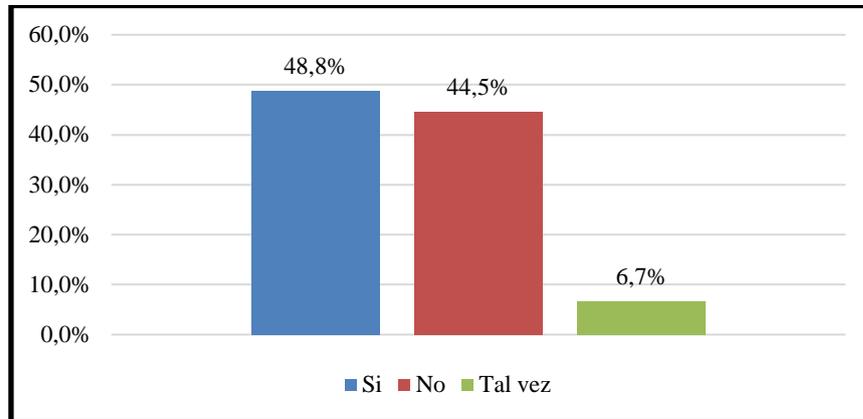
Conocimiento de la última reforma tributaria

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	182	48,8%
No	166	44,5%
Tal vez	25	6,7%
Total	373	100%

Nota. La tabla indica el número de contribuyentes que conocen los cambios que se han realizado a la última reforma tributaria, de acuerdo a la encuesta aplicada, cantón Riobamba periodo 2023.

Gráfico 4

Conocimiento de la última reforma tributaria



Nota. El gráfico indica el número de contribuyentes que conocen los cambios que se han realizado a la última reforma tributaria, de acuerdo a la encuesta aplicada, cantón Riobamba periodo 2023.

Del total de encuestados, el 48.8% presentan conocimiento de la última reforma tributaria y los cambios que trajo consigo, mientras que el 44.5% de los encuestados aseguran no tener conocimiento de la misma y finalmente el 6.7% cree saber algo acerca de la última reforma tributaria y sus cambios.

4.1.5 Conocimiento de las sanciones que puede incurrir la falta de la norma

Pregunta 5: ¿Tiene conocimiento de las sanciones a las cuales puedes incurrir por no presentar ni pagar los impuestos?

Tabla 6

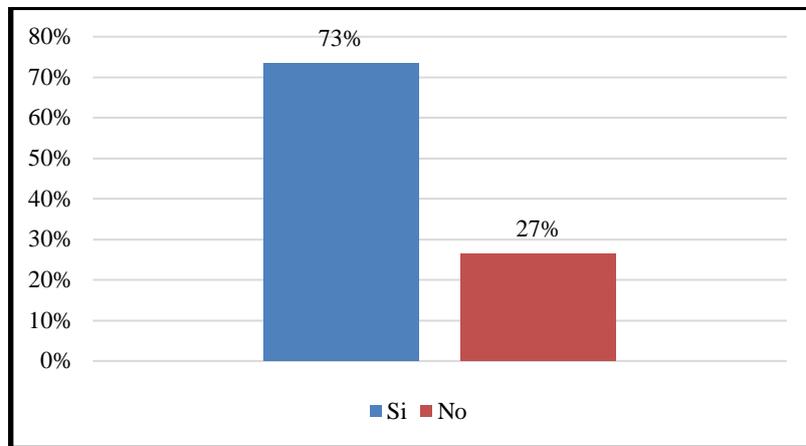
Conocimiento de las sanciones aplicables

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	274	73%
No	99	27%
Total	373	100%

Nota. La tabla indica la cantidad de contribuyentes que conocen de las sanciones aplicables en caso de incurrir en incumplimiento y evasión de impuestos.

Gráfico 5

Conocimiento de las sanciones aplicables



Nota. El gráfico muestra la cantidad de contribuyentes que conocen de las sanciones aplicables en caso de incurrir en incumplimiento y evasión de impuestos.

Teniendo en cuenta que el desconocimiento de la norma no lo exime de las sanciones y lo que estas conllevan a los contribuyentes, el 73% de los encuestados aseguran estar conscientes de las sanciones a las cuales se puede incurrir por no presentar ni pagar los impuestos correspondientes en el tiempo indicado, por otro lado el 27% asegura que no están conscientes de las sanciones que incurrir en las misma.

4.1.6 Razones de desconocimiento

Pregunta 6: Si respondió No a la pregunta anterior, porque las desconoce; ¿Si respondió si omite esta pregunta?

Tabla 7

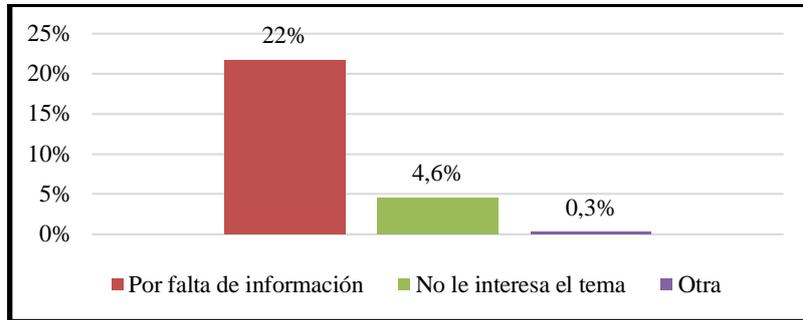
Razones del desconocimiento

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Por falta de información	81	22%
No le interesa el tema	17	4,6%
Otra	1	0,3%
Total	99	27%

Nota. La tabla indica las principales causas del desconocimiento de las sanciones aplicables en caso de incurrir en incumplimiento y evasión de impuestos de acuerdo a la encuesta aplicada, cantón Riobamba periodo 2023.

Gráfico 6

Razones del desconocimiento



Nota. El gráfico muestra las principales causas del desconocimiento de las sanciones aplicables en caso de incurrir en incumplimiento y evasión de impuestos de acuerdo a la encuesta aplicada, cantón Riobamba periodo 2023.

Del 27% de los encuestados, respondió que no tienen conocimiento de las sanciones a las cuales puede incurrir por no presentar ni pagar los impuestos correspondientes en el tiempo indicado, el 22% de los encuestados asegura que es por falta de información, mientras que el 4.6% de los contribuyentes encuestados respondió que no les interesa el tema y finalmente un 0.3% que es por otra razón, como la dependencia de un profesional que se encarga de ello.

4.1.7 Calificación al sistema de recaudo

Pregunta 7: ¿Cómo califica usted el proceso de recaudo de impuestos?

Tabla 8

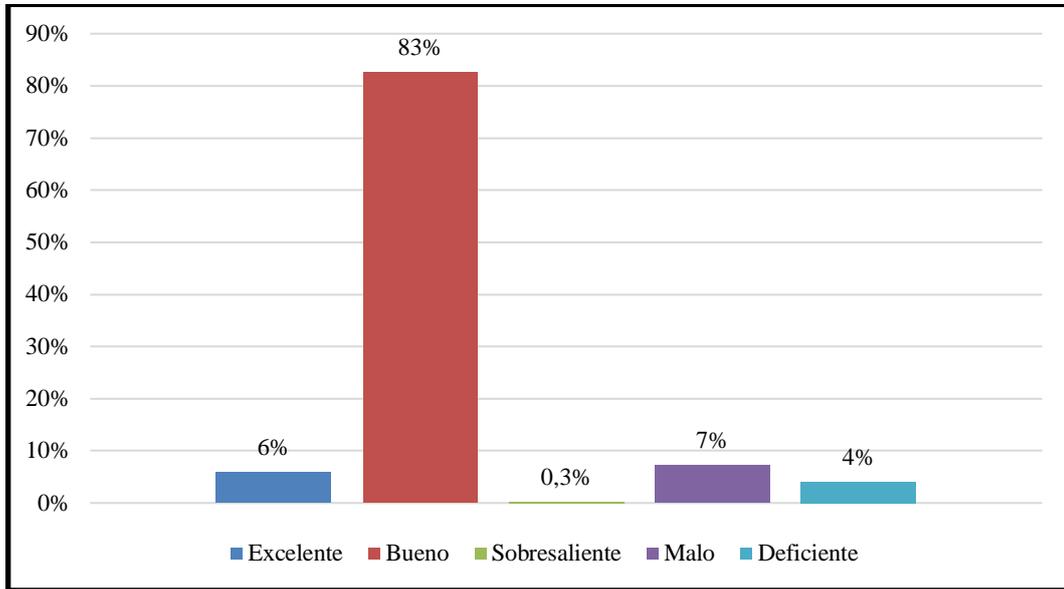
Percepción del recaudo de impuestos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	22	6%
Bueno	308	83%
Sobresaliente	1	0,3%
Malo	27	7%
Deficiente	15	4%
Total	373	100%

Nota. La tabla indica la percepción de los contribuyentes, de acuerdo a la encuesta aplicada, cantón Riobamba periodo 2023.

Gráfico 7

Percepción del recaudo de impuestos



Nota. El gráfico indica la percepción de los contribuyentes, de acuerdo a la encuesta aplicada, cantón Riobamba periodo 2023.

Del total de encuestados, el 83% de los contribuyentes aseguran que el proceso de recaudación de impuestos es bueno, mientras que el 7% de los encuestados aseguran que es malo, el 6% precisa que es excelente, en contraste el 4% dice que el sistema es deficiente y finalmente el 0.3% asegura que el sistema de recaudación es sobresaliente.

4.1.8 Puntualidad de pago de impuestos

Pregunta 8: ¿Usted declara y paga puntualmente sus impuestos?

Tabla 9

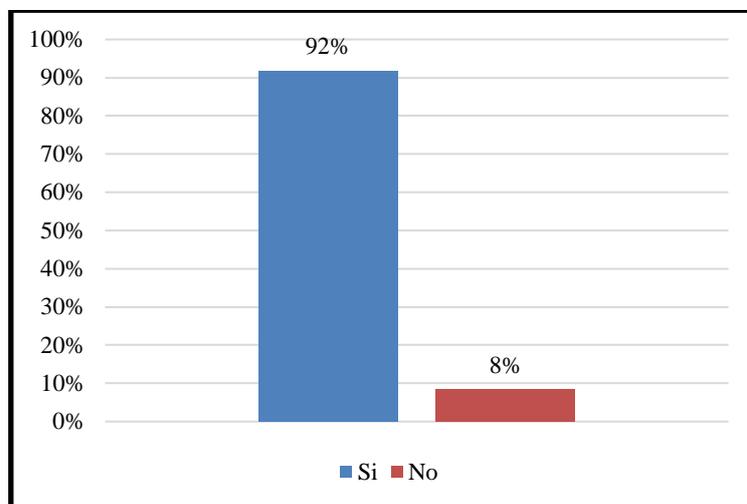
Casos de declaración y pago puntual de impuestos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	342	92%
No	31	8%
Total	373	100%

Nota. La tabla muestra el número de contribuyentes que pagan y declaran sus impuestos de forma puntual, de acuerdo a la encuesta aplicada, cantón Riobamba periodo 2023.

Gráfico 8

Casos de declaración y pago puntual de impuestos



Nota. El gráfico indica el número de contribuyentes que pagan y declaran sus impuestos de forma puntual, de acuerdo a la encuesta aplicada, cantón Riobamba periodo 2023.

Del total de encuestados, el 92% de los contribuyentes aseguran que declaran y pagan puntualmente sus impuestos, en contraste, el 8% de los encuestados aseguran que no declaran, ni pagan puntualmente sus impuestos.

4.1.9 Asesoría técnica en las declaraciones

Pregunta 9: ¿Quién le brinda ayuda en la declaración y pago de sus impuestos?

Tabla 10

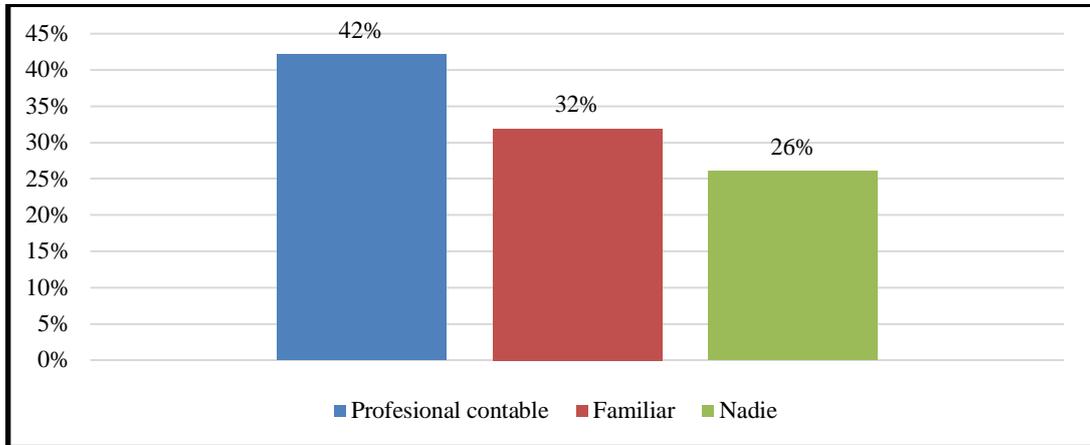
Asesoramiento para la elaboración de sus declaraciones y pago de impuestos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Profesional contable	157	42%
Familiar	119	32%
Nadie	97	26%
Total	373	100%

Nota. La tabla presenta las opciones de asesoramiento a la cual acceden los contribuyentes, de acuerdo a la encuesta aplicada, cantón Riobamba periodo 2023.

Gráfico 9

Asesoramiento para la elaboración de sus declaraciones y pago de impuestos



Nota. El gráfico muestra las opciones de asesoramiento a la cual acceden los contribuyentes, de acuerdo a la encuesta aplicada, cantón Riobamba periodo 2023.

Del total de los encuestados, el 42% de los contribuyentes respondieron que es un profesional contable quien le brinda ayuda en la declaración y pago de sus impuestos, mientras que el 32% asegura que es un familiar quien le brinda la ayuda en la declaración y finalmente el 26% asegura que nadie le brinda ayuda al momento de declarar y pagar sus impuestos.

4.1.10 Problemas o dificultades para declarar

Pregunta 10: ¿En los últimos tiempos ha tenido problemas en el cálculo, declaración y pago de sus impuestos?

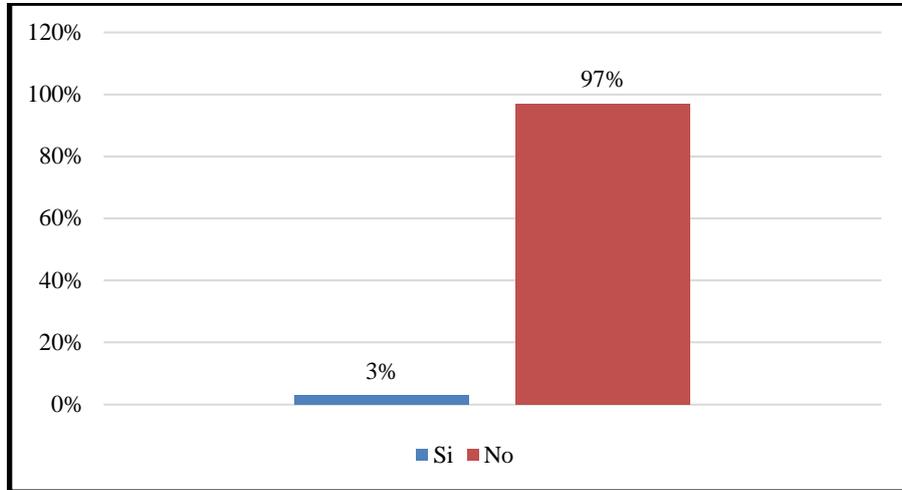
Tabla 11 Presencia de problemas para la realización del cálculo, declaración y pago de impuestos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	3%
No	362	97%
Total	373	100%

Nota. La tabla presenta la existencia de problemas que se presentan para los contribuyentes en el cálculo, declaración y pago de los impuestos, de acuerdo a la encuesta aplicada, cantón Riobamba periodo 2023.

Gráfico 10

Presencia de problemas para la realización del cálculo, declaración y pago de impuestos.



Nota. El gráfico muestra la existencia de problemas que se presentan para los contribuyentes en el cálculo, declaración y pago de los impuestos, de acuerdo a la encuesta aplicada, cantón Riobamba periodo 2023.

De acuerdo con la tabulación de datos a los encuestados, el 97% de los contribuyentes aseguran que no existen problemas en el cálculo, declaración y pago de sus impuestos y el 3% del total de los encuestados han tenido problemas en los últimos tiempos en el cálculo, declaración y pago de sus impuestos.

4.1.11 Asesoramiento por parte del SRI

Pregunta 11: ¿Cómo considera usted el asesoramiento contable facilitado por el SRI?

Tabla 12

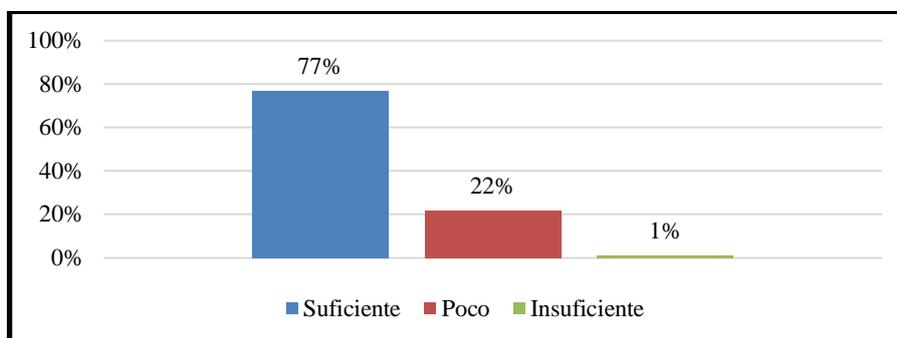
Percepción respecto del asesoramiento contable facilitado por del SRI

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Suficiente	287	77%
Poco	82	22%
Insuficiente	4	1%
Total	373	100%

Nota. La tabla indica la percepción de los contribuyentes respecto del servicio de asesoramiento que facilita el SRI, de acuerdo a la encuesta aplicada, cantón Riobamba periodo 2023.

Gráfico 11

Percepción respecto del asesoramiento contable facilitado por del SRI



Nota. El gráfico muestra la percepción de los contribuyentes respecto del servicio de asesoramiento que facilita el SRI, de acuerdo a la encuesta aplicada, cantón Riobamba periodo 2023.

De acuerdo con la tabulación de datos a los encuestados, el 77% ha calificado como suficiente el asesoramiento contable por parte del SRI, mientras que el 22% lo califica como poco y finalmente el 1% de los encuestados lo consideran insuficiente al asesoramiento contable por parte del SRI.

4.1.12 Dificultades que más aquejan a los contribuyentes al momento de declarar

Pregunta 12: Identifique que dificultades son las que más le aquejan al momento de declarar o pagar sus impuestos.

Tabla 13

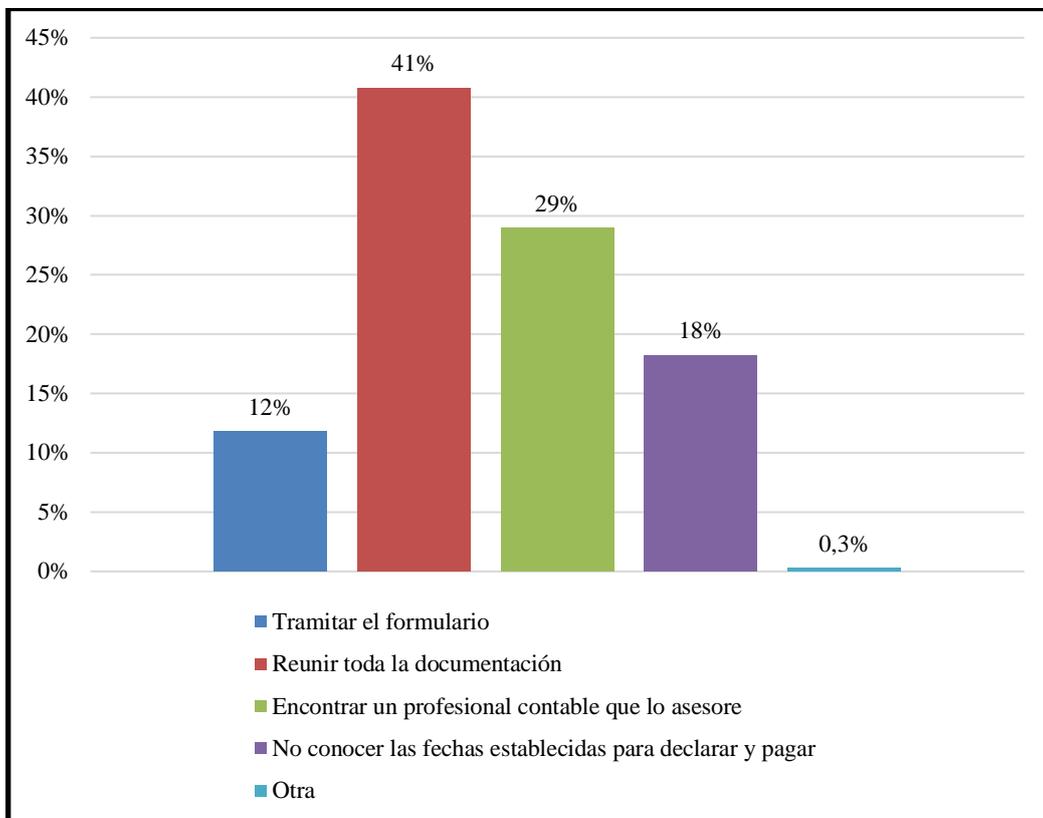
Dificultades para los contribuyentes al momento de declarar o pagar sus impuestos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Tramitar el formulario	44	12%
Reunir toda la documentación	152	41%
Encontrar un profesional contable que lo asesore	108	29%
No conocer las fechas establecidas para declarar y pagar	68	18%
Otra	1	0,3%
Total	373	100%

Nota. La tabla contiene las principales dificultades que se presentan para los contribuyentes al momento de declarar o pagar sus impuestos, de acuerdo a la encuesta aplicada, cantón Riobamba periodo 2023.

Gráfico 12

Dificultades para los contribuyentes al momento de declarar o pagar sus impuestos



Nota. El gráfico presenta las principales dificultades que se presentan para los contribuyentes al momento de declarar o pagar sus impuestos, de acuerdo a la encuesta aplicada, cantón Riobamba periodo 2023.

Del total de encuestados, el 41% asegura que las dificultades que más aquejan al momento de declarar o pagar sus impuestos es reunir toda la documentación, mientras que el 29% asegura que lo que más les dificulta es encontrar un profesional contable que lo asesore, por otro lado el 18% de los encuestados asegura no conocer las fechas establecidas para declarar y pagar, mientras que el 12% dice que se le dificulta tramitar el formulario y finalmente el 0.3% asegura que es otra razón como la realización de las declaraciones.

4.1.13 Razones de la informalidad de los negocios

Pregunta 13: ¿Por qué considera que las personas que inician un negocio no se formalizan como contribuyentes ni pagan impuesto?

Tabla 14

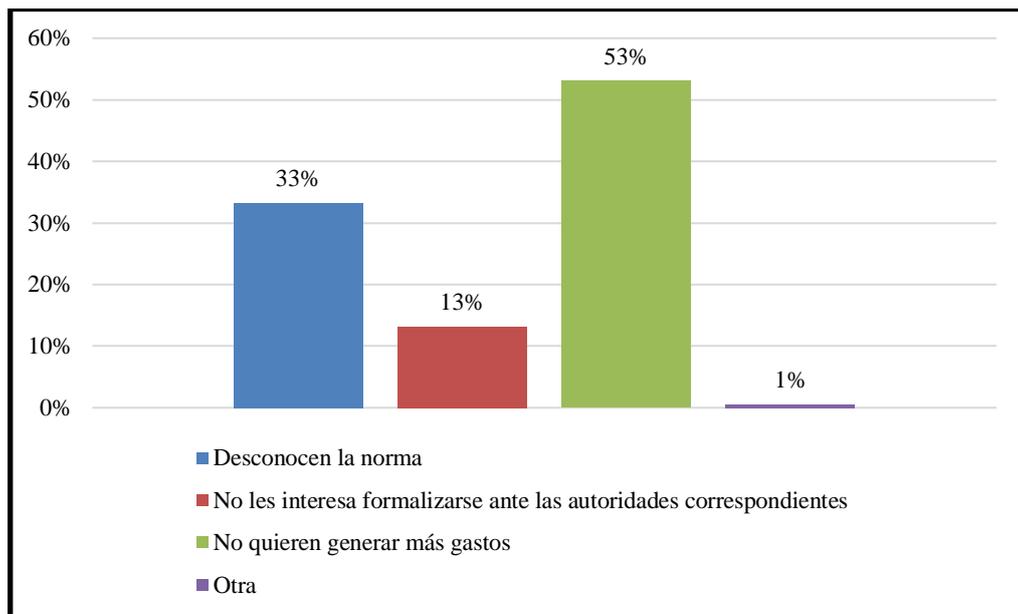
Por qué considera que las personas que inician un negocio no se formalizan como contribuyentes ni pagan impuesto

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Desconocen la norma	124	33%
No les interesa formalizarse ante las autoridades correspondientes	49	13%
No quieren generar más gastos	198	53%
Otra	2	1%
Total	373	100%

Nota. La tabla contiene las consideraciones de los contribuyentes respecto del porque las personas no se formalizan como contribuyentes ni pagan sus impuestos, de acuerdo a la encuesta aplicada, cantón Riobamba periodo 2023.

Gráfico 13

Por qué considera que las personas que inician un negocio no se formalizan como contribuyentes ni pagan impuesto



Nota. El gráfico muestra las consideraciones de los contribuyentes respecto del porque las personas no se formalizan como contribuyentes ni pagan sus impuestos, de acuerdo a la encuesta aplicada, cantón Riobamba periodo 2023.

Del total de los encuestados, el 53% de los contribuyentes aseguran que la razón por la que las personas que inician un negocio no se formaliza ni pagan impuestos es porque no quieren generar más gastos, mientras que el 33% asegura que es porque desconocen de la norma, en contraste, el 13% asegura que no les interesa formalizarse ante las autoridades correspondientes y finalmente el 1% dice que es por otra razón, como la falta de recursos para asesoramiento.

4.1.14 Administración de los recursos por parte del estado

Pregunta 14: ¿Cree usted que los recursos recaudados por concepto de impuestos son bien administrados por el estado?

Tabla 15

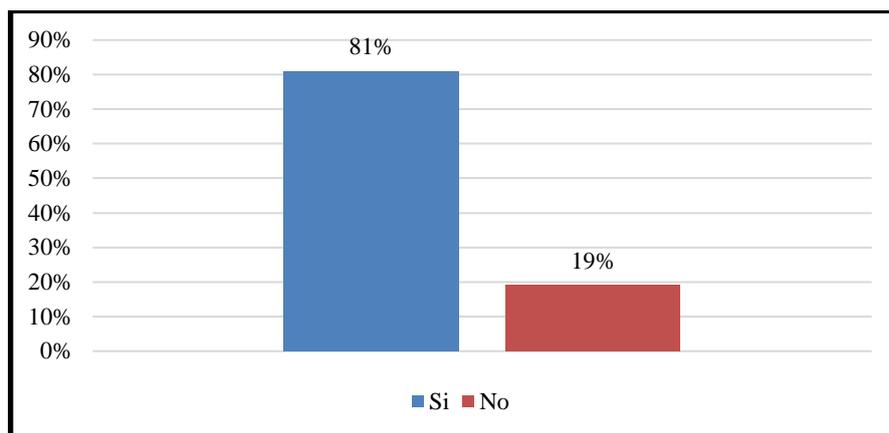
Percepción sobre la administración de los recursos recaudados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	302	81%
No	71	19%
Total	373	100%

Nota. La tabla muestra percepción de los contribuyentes sobre la administración de los recursos recaudados por el SRI, de acuerdo a la encuesta aplicada, cantón Riobamba periodo 2023.

Gráfico 14

Percepción sobre la administración de los recursos recaudados



Nota. El gráfico presenta la percepción de los contribuyentes sobre la administración de los recursos recaudados por el SRI, de acuerdo a la encuesta aplicada, cantón Riobamba periodo 2023.

Del total de encuestados, el 81% está de acuerdo que los recursos por concepto de impuestos son bien administrados por el estado mientras que el 19% no está de acuerdo con el uso de los recursos por conceptos de impuestos administrados por el estado, además de estar en negación, aseguran que en su mayoría es por corrupción.

Análisis de los factores que inciden en el cumplimiento de las obligaciones tributarias según los encuestados:

Como resultado de las encuestas realizadas en el cantón Riobamba 2023, se presenta en la siguiente tabla en una escala de menor a mayor impacto, los factores que inciden en el cumplimiento de las obligaciones tributarias según los 373 contribuyentes encuestados.

De un total de 373 contribuyentes, fueron 17 que respondieron que uno de esos factores es la falta de interés siendo un 4.6% de la muestra, 44 contribuyentes aseguran que el factor es el problema para tramitar la declaración siendo un 12% de la muestra, 81 contribuyentes respondieron que es la falta de información que incide en el cumplimiento de las obligaciones representando un 22% de la muestra, otro factor a tomar en cuenta es la dependencia de un profesional contable según 108 contribuyentes, representando el 29% del total de la muestra, 124 contribuyentes respondieron que es el desconocimiento de las normas el factor que incide en el cumplimiento, representando un 33% del total de la muestra y finalmente 198 contribuyentes aseguran que el factor más importante según los contribuyentes es incurrir en gastos siendo un 53% del total de 373 encuestados.

Tabla 16

Factores que inciden en el cumplimiento de las obligaciones tributarias

FACTORES	%	CONTRIBUYENTES
Falta de interés	4,6%	17
Problemas para tramitar la declaración	12%	44
Falta de información	22%	81
Dependencia de un profesional contable	29%	108
Desconocimiento de las normas	33%	124
Incurrir en gastos	53%	198

Nota. La tabla muestra los factores que inciden en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, de acuerdo a la encuesta aplicada a 373 contribuyentes encuestados, cantón Riobamba periodo 2023.

4.2 Resultados de la entrevista

Se realizó una entrevista a 7 expertos en el área contable y tributaria, que han desempeñado en varios cargos laborales relacionados con la catedra, con la finalidad de conocer su criterio frente a la problemática de esta investigación:

- Betty Karina Paredes Guamán (Gerente de ARCADIN, Consultores y Constructores)
- Mishell Carolina Rodríguez López (Área contable de TRIBCONSER)
- Ginger Maite Oñate Bastidas (Área contable de TRIBCONSER)
- Diana Chicaiza (Contadora de ARCADIN, Consultores y Constructores)
- Dayana Lizbeth Vasconez Silva (Oficial de cumplimiento)
- Bertha Johana Chimbo Alvarado (Gerente de CH.A. FIRMA DE INGENIEROS Consultoría Técnica y Legal en Tributación Fiscal, Comercial y Aduanera)
- Yadira Cuadrado (Trabajadora del SRI)

A continuación se muestran las experiencias de los profesionales entrevistados en el campo de la tributación:

Profesional 1: Betty Karina Paredes Guamán (Gerente de ARCADIN, Consultores y Constructores) En relación a la experiencia, ha cumplido varios roles durante 8 años, ya sea en el tema tributario, asesoramiento del régimen general, artesanos y de empresas independientes.

Profesional 2: Mishell Carolina Rodríguez López (Área contable de TRIBCONSER) Tiene 1 año de experiencia en asesoramiento a contribuyente dentro del cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Profesional 3: Ginger Maite Oñate Bastidas (Área contable de TRIBCONSER) 1 año de experiencia en declaraciones del impuesto a la renta, anexos de gastos personales, RDEP, entre otros.

Profesional 4: Diana Chicaiza (Contadora de ARCADIN, Consultores y Constructores) Sistema financiero, en el ámbito tributario, aporte SOLCA, declaración de personas naturales y sociedades.

Profesional 5: Dayana Lizbeth Vasconez Silva (Oficial de cumplimiento) tiene 2 años de experiencia en asesoría contable.

Profesional 6: Bertha Johana Chimbo Alvarado (Gerente de CH.A. FIRMA DE INGENIEROS Consultoría Técnica y Legal en Tributación Fiscal, Comercial y Aduanera) tiene 18 años en el ámbito contable y tributario, administración y gestión empresarial.

Profesional 7: Yadira Cuadrado (Funcionaria del SRI) 8 años en libre ejercicio profesional y 6 años en la administración tributaria.

Tabla 17

Respuesta de los profesionales entrevistados

Preguntas	Profesional 1	Profesional 2	Profesional 3	Profesional 4	Profesional 5	Profesional 6	Profesional 7	Síntesis
<p>Pregunta 1 ¿Cuáles considera que son los principales desafíos que enfrentan los contribuyentes en nuestro cantón en términos de cumplimiento tributario?</p>	<p>Uno de los principales desafíos es el cumplimiento de las obligaciones de forma oportuna, considerando que muchas de las veces se deja de lado este importante aspecto dentro de la actividad económica del giro del negocio, puede ser por el desconocimiento, la falta de una planificación para el cumplimiento de obligaciones, ha generado que los contribuyentes de toda índole, presenten en el transcurso del año, declaraciones tardías, sustitutivas.</p>	<p>Complejidad de la normativa fiscal, además de la falta de información clara y accesible y la capacidad económica que los contribuyentes tengan para cumplir sus obligaciones tributarias.</p>	<p>Los desafíos que presentan los contribuyentes son diferentes, entre ellos está la complejidad normativa, porque las leyes tributarias a menudo pueden ser complejas y cambiantes, los contribuyentes pueden enfrentar dificultades para entender y cumplir con todas las regulaciones tributarias locales, lo que puede llevar a errores en la presentación de declaraciones y pagos.</p>	<p>Las leyes están en constante cambio, entonces la ciudadanía no tiene el conocimiento de estos cambios, a veces tienden a confundirse, eso implica el no entendimiento del mensaje.</p>	<p>Fortalecer los controles para mejorar la recaudación, encontrando un balance entre el pago de impuestos y el flujo de efectivo, además, también los incentivos tributarios para disminuir la tabla fiscal, establecer las deducciones en el pago de impuestos y evitar riesgos tributarios por errores técnicos que generen la evasión y elusión de impuestos.</p>	<p>Desconocimiento o sobre la ley tributaria desinformación en el SRI sobre tributación.</p>	<p>Se considera que es el cambio de la normativa, la normativa tributaria cambia frecuentemente por ende se complica al momento que los contribuyentes se eduquen o estén pendientes de cada cambio de la aplicación y de la vigencia, porque hay cambios que son mensuales, hay cambios que se aplican al siguiente año, hay distintos tipos de aplicación y eso se considera con un desafío para los contribuyentes.</p>	<p>Los principales desafíos que enfrentan los contribuyentes en términos de cumplimiento tributario son: El desconocimiento de los contribuyentes, la planificación del cumplimiento de las obligaciones tributarias, los constantes cambios en las leyes.</p>
<p>Pregunta 2</p>	<p>Considera, que en mucho de los</p>	<p>Es un tanto variado puesto</p>	<p>Bajo esa perspectiva,</p>	<p>El contribuyente al tener</p>	<p>Es buena, la manera en la que</p>	<p>Existen diferentes clases</p>	<p>Debido al desconocimiento,</p>	<p>Los profesionales</p>

<p>Desde su perspectiva como profesional, ¿cómo describiría el comportamiento general de los contribuyentes en el cantón Riobamba en relación con sus obligaciones tributarias?</p>	<p>casos existe predisposición de reporte y cumplimiento de obligaciones, sin embargo considera que actualmente existe falta de compromiso y de estar como contribuyente capacitado, por lo tanto el desconocimiento es lo que hace que, se incurra en multas, sanciones, inclusive en omisiones de obligaciones.</p>	<p>que existe una gran parte significativa de contribuyentes que cumplen con sus obligaciones tributarias y mientras que por otro lado existen personas que no lo hacen.</p>	<p>muchos contribuyentes, llegan a evadir sus obligaciones, entiendo, la evasión fiscal puede ser un problema preocupante. En el caso de Riobamba, la evasión de obligaciones tributarias podría ser resultado de diversos factores, como falta de conciencia sobre la importancia de contribuir al desarrollo local, dificultades económicas o incluso desconfianza en la gestión de los recursos públicos.</p>	<p>desconocimiento recurre a terceras personas que realicen sus declaraciones, entonces por lo tanto considera que es importante a tomar en cuenta.</p>	<p>se lleva a cabo el cumplimiento de las obligaciones tributarias, como las declaraciones, la facturación, los pagos, etc. En si el comportamiento del contribuyente se puede considerar que existe falta de ética tanto moral como profesional, puesto que existe personas que evaden impuestos.</p>	<p>de contribuyentes los cumplidos y por supuesto los incumplidos y claro parte del incumplimiento se debe al desconocimiento de la materia tributaria</p>	<p>hace falta mucho la cultura tributaria, puesto que hay personas que abren su RUC solo porque se lo pide alguna entidad financiera como el Banco, para poder tener préstamos, o por algún otro negocio pero no cumplen con sus obligaciones</p>	<p>resumen el comportamiento general de los contribuyentes es un tanto variado, pues existe una falta de compromiso, capacitación, conciencia sobre la importancia de contribuir al desarrollo local, falta de ética moral y cultura tributaria.</p>
<p>Pregunta 3 ¿Cuáles son los factores que, según su experiencia, influyen en el nivel de</p>	<p>En la ciudad de Riobamba, por perspectiva propia, ha podido constatar, en la mayoría de las personas, al no</p>	<p>Los factores que influyen, puede ser la confianza a las autoridades, además de la claridad, la</p>	<p>Son varios factores, entre ellos están, las condiciones económicas, puesto que la situación</p>	<p>El desconocimiento de las normas es un factor que influye, ya que las leyes están en un constante cambio,</p>	<p>Se puede considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La corrupción • El factor económico • La edad • La educación 	<p>Los factores a considerar principalmente son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las sanciones • Las prohibiciones 	<p>La fiscalización y aplicación efectiva, ya que la eficacia de las autoridades tributarias en la fiscalización y la</p>	<p>Los factores que proponen los profesionales son: Falta de preparación en el aspecto tributario, la falta de</p>

<p>cumplimiento tributario de los contribuyentes en nuestra comunidad?</p>	<p>conocer el tema, en el caso de los no obligados a llevar contabilidad, no llevan un control de sus ventas, de sus compras, no distinguen el alcance de cada uno de sus comprobantes, ya sea de ventas y de compras, de pronto consideran que comprar por comprar, va a hacer que bajen sus impuestos a pagar, cuando desconocen que la aplicabilidad de la ley.</p>	<p>accesibilidad de la información fiscal, así como los incentivos establecidos por el SRI.</p>	<p>económica general de una comunidad puede afectar el cumplimiento tributario. En tiempos de recesión, los contribuyentes pueden enfrentar dificultades financieras, lo que podría resultar en un aumento de la evasión fiscal. La claridad y transparencia en las leyes tributarias facilitan a los contribuyentes comprender sus obligaciones y cumplir con ellas.</p>	<p>por ejemplo, en los pequeño comerciantes, antes no era necesario el uso de las notas de venta, mientras que ahora está dentro del régimen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El mecanismo de control • La confianza que existe en las instituciones 	<p>aplicación de sanciones pueden tener un impacto en el nivel de cumplimiento además de un sistema de aplicación consistente y justa puede disuadir la evasión fiscal</p>	<p>confianza a las autoridades, las condiciones económicas, el desconocimiento, la corrupción, las sanciones.</p>
---	--	---	---	---	---	--	---

<p>Pregunta 4 ¿Cómo evalúa la efectividad de los programas de educación tributaria implementados en el cantón para</p>	<p>Considera que actualmente, se está manejando de forma básica, la socialización por parte del SRI, con los contribuyentes,</p>	<p>La efectividad de los programas implementados, puede variar, en general se observa que estos programas son útiles para</p>	<p>La evaluación de la efectividad de los programas de educación tributaria en el cantón para informar y sensibilizar a los</p>	<p>Estas capacitaciones deberían hacerlo de manera personal, puesto a que hay capacitaciones pero de manera</p>	<p>Creando campañas informativas a través de medios tecnológicos como las redes sociales como; tik tok,</p>	<p>Pésimos no hay una forma de educar a los contribuyentes ser más puntuales y didácticos</p>	<p>En su mayoría si han sido muy bien comunicados a los contribuyentes, pero también es claro identificar que son un tanto</p>	<p>La mayoría de los profesionales califican la efectividad de los programas de educación tributaria como básica y aplicada</p>
---	--	---	---	---	---	---	--	---

<p>informar y sensibilizar a los contribuyentes?</p>	<p>principalmente los no obligados a llevar contabilidad, quienes realizan actividades económicas dentro de mercados, de forma individual e informal, ya que para esas personas les resulta un tanto difícil el estar al tanto de la normativa aplicable para sus actividades económicas, por lo que se considera que, existe la socialización adecuada.</p>	<p>mejorar el conocimiento de las obligaciones, pero pueden ser insuficientes para poder mejorar el comportamiento y cumplimiento de todas las obligaciones que tienen los contribuyentes.</p>	<p>contribuyentes puede ser un desafío debido a la falta de claridad en la presentación de la información. Lo cual las diferentes empresas, deben buscar capacitaciones particulares, para retroalimentar la información</p>	<p>virtual, por lo tanto, en su mayoría los contribuyentes, no optan tanto por lo virtual, por ende se debería realizar reuniones por barrios o áreas específicas donde se necesita capacitación y se llegue a la comunidad.</p>	<p>WhatsApp, Facebook, Instagram, telegram, en el cual la información es actualizada constantemente, brindando la facilidad al contribuyente cuando este realiza algunas consultas, además como ciudadanos debemos educarnos en la educación de nuestros impuestos, para el cumplimiento de los mismo</p>	<p>generales y no interactúa de forma específica con los distintos grupos que existen en la comunidad.</p>	<p>de una forma general y poco específica a los distintos grupos que existen.</p>
<p>Pregunta 5 ¿Qué mejoras sugeriría en términos de educación tributaria para fomentar un mayor cumplimiento</p>	<p>Considera que hoy en día existe tantas herramientas tecnológicas para llegar a los diferentes contribuyentes de acuerdo a sus actividades que se</p>	<p>Sería conveniente implementar programas más interactivos y participativos, que se utilicen ejemplos reales y prácticos con</p>	<p>Ofrecer asesoramiento personalizado a contribuyentes que enfrentan situaciones tributarias más complejas. Esto puede incluir</p>	<p>Se podría implementar publicidad no solo virtual, como la realización de trípticos, para que pueda llegar esa información a los contribuyentes.</p>	<p>Implementar una comunicación directa a través de un discurso, dialogo, charla o conferencia para llegar a la ciudadanía, ya</p>	<p>Deberían ser: • Didácticos, programas georreferenciales manejables a la vanguardia de la tecnología actual.</p>	<p>Se ha sugerido que dependiendo por grupos soliciten al SRI, la realización de cursos, por ejemplo sector transporte, solicitar al SRI que haya una</p> <p>Las mejoras que sugieren implementar en términos de educación tributaria para fomentar el cumplimiento por parte de los</p>

<p>por parte de los contribuyentes?</p>	<p>podrían implementar, más que, como usuarios buscar capacitación, tal vez pagando un costo o tal vez recibiendo información que no es la apropiada para cada uno de los sectores, por lo que se debería analizar, cada uno de los grupos de contribuyentes que actualmente existe y en función de ello crear la información adecuada.</p>	<p>toda la comunidad y además también que se pueda tener beneficios económicos para los contribuyentes.</p>	<p>sesiones de asesoramiento uno a uno o recursos especializados para situaciones específicas. Utilizar un lenguaje claro y accesible en la comunicación tributaria. Evitar la jerga técnica en exceso y proporcionar información de manera comprensible para el público en general.</p>		<p>que muchas personas en su 50% no están conectadas al mundo digital en las cuales no pueden utilizar un teléfono o red social. También se puede realizar una comunicación personal, a través de canales de comunicación vía llamada telefónica, correo electrónico, visita puerta a puerta, chat's.</p>		<p>capacitación directamente para ese sector o dependiendo la situación que presente.</p>	<p>contribuyentes son: la implementación de herramientas tecnológicas, capacitaciones más específicas a los distintos grupos de contribuyentes, encontrar un lenguaje más claro y entendible y finalmente programas didácticos.</p>
<p>Pregunta 6 ¿Cuál es su percepción sobre la relación entre la comunidad y las autoridades tributarias locales en Riobamba?</p>	<p>Como el SRI es un ente de control, de cierto modo, nos aplica, en el caso del cumplimiento, multas y sanciones, no existe una relación armónica entre las autoridades y los</p>	<p>Es que suele existir un poco de desconfianza y distanciamiento, ya que muchos contribuyentes, perciben a las autoridades como entidades</p>	<p>La relación entre la comunidad y las autoridades tributarias locales puede variar, pero a menudo se percibe con cierta tensión. La falta de comprensión sobre cómo se</p>	<p>Es buena, porque, en tal caso que no se cumpliera con las leyes que exige el SRI, nosotros tendríamos un llamado de atención, por lo que nos incita a llevar un control</p>	<p>Existe una relación muy estrecha entre los contribuyentes y las autoridades, debido a la burocracia que existe en nuestro país, va más allá</p>	<p>Pésimas porque en si el contribuyente es el incumplido pero la entidad no rectifica sus errores.</p>	<p>Existe cierto distanciamiento, ya que los contribuyentes sienten temor a las autoridades de recaudación fiscal, ya que los ven como entidades severas</p>	<p>La relación que existe entre la comunidad y las autoridades tributarias locales, es un tanto distanciada, puesto que aseguran que los contribuyentes</p>

	<p>contribuyentes, más bien, de pronto existe, un miedo en los contribuyentes, puesto a que se piensa, que si el SRI realiza una visita, se activan las alarmas de que algo malo se está haciendo o lo van a multar, o es malo, por lo que recomienda, que se debería trabajar en eso, romper esa idea entre el contribuyente y las autoridades, para que exista una corresponsabilidad de parte y parte, para que sea más participativo.</p>	<p>distantes, lo cual dificulta la comunicación y la relación en los distintos temas tributarios.</p>	<p>utilizan los fondos recaudados y la percepción de que los impuestos son altos pueden generar desconfianza. Mejorar la comunicación y la transparencia podría ser clave para construir un puente de entendimiento. La colaboración y la participación.</p>	<p>de nuestra contabilidad.</p>	<p>de la libre expresión del ciudadano, ya que existe un abuso de las autoridades que están en el poder, es una relación pésima, debido a que existe una crisis económica en la cual el país de alguna otra manera está tratando de recuperarse después de una pandemia, pero si exigen a pagar más impuesto.</p>	<p>que solo realizan multas y sanciones.</p>	<p>cumplen sus obligaciones por miedo a sanciones, más no por contribuir al estado.</p>	
<p>Preguntas 7 ¿Existen desafíos específicos en la comunicación entre los contribuyentes y las autoridades tributarias que</p>	<p>Si existen bastantes desafíos, puesto que no todas las personas han tenido la oportunidad de cursar algún nivel académico,</p>	<p>Considera que si existen desafíos entre los contribuyentes y las autoridades, como la falta de canales de comunicación</p>	<p>Sí, los desafíos en la comunicación entre contribuyentes y autoridades suelen ser comunes como la percepción de</p>	<p>Desconocimiento acerca del tema, muchas personas no conocen que es una declaración del IVA, declaración del impuesto a la</p>	<p>Existen varios desafíos tales como: • Registro integral de los contribuyentes • El cumplimiento</p>	<p>Al realizar una corrección se demoran varios días en corregir y eso debería ser rápido al igual que las sanciones hay</p>	<p>La falta de claridad en las políticas tributarias, la complejidad del lenguaje utilizado en los documentos oficiales y la</p>	<p>Los desafíos que existen son: la dificultad de cursar algún nivel académico en el ámbito contable y tributario, la falta de transparencia</p>

<p>haya identificado?</p>	<p>principalmente las personas que realizan actividades informales, artesanos, de pronto no tienen conocimiento, no están acoplados y desconocen mucho de los términos y todo los requerimientos que propone el SRI, por lo tanto es un desafío, no imposible pero si se debería realizar una educación direccionada a la sociedad como tal.</p>	<p>efectivos, la percepción de que autoridades atienden los reclamos y las consultas de manera adecuada y las escasa transparencia en los procesos de recaudación.</p>	<p>la falta de transparencia por parte de las autoridades no puede generar desconfianza. Abordar estos desafíos mediante una comunicación más clara y accesible, así como la educación sobre los procesos tributarios, podría mejorar significativamente la relación entre ambas partes.</p>	<p>de renta, entonces, se debería dar más capacitaciones para llegar al público, al punto de dar a conocer cuáles son las obligaciones como contribuyente para así no tener dificultades.</p>	<p>tributario voluntario generalizado • La entrega de información focalizada • La declaración simplificada de los impuestos.</p>	<p>veces que no son tipificadas dentro del arco de la tributación tanto fiscal como comercial.</p>	<p>escasa accesibilidad a información relevante pueden dificultar la comprensión por parte de los contribuyentes.</p>	<p>por parte de las autoridades y la desconfianza.</p>
----------------------------------	--	--	--	---	--	--	---	--

<p>Pregunta 8 ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el cumplimiento tributario en el cantón Riobamba, desde la perspectiva de un docente especializado en la materia?</p>	<p>Se debería crear contenido, que sea de fácil entendimiento y a la vez muy provechoso para los contribuyentes, por ejemplo si se les enseña lo básico que es hoy en día, un adecuado registro de ingresos y egresos, entender que es deducible, que no lo es, preguntarse desde su propia situación, cual es el régimen que pertenece, sus obligaciones y en función de eso, tener una perspectiva clara de cuál es la realidad de acurdo a la actividad que se realice.</p>	<p>Para mejorar el cumplimiento en el cantón Riobamba, recomienda, que se fortalezca la educación tributaria desde una temprana edad, promoviendo la inclusión de contenido de responsabilidad fiscal en el tema escolar, además también simplificar la normativa fiscal, que sea más clara y accesible, fortalecer la confianza con la comunidad y las autoridades fiscales y sea un tanto más cercana.</p>	<p>Para mejorar el cumplimiento tributario en el cantón Riobamba, sugiere algunas recomendaciones, Educación Tributaria: Implementar programas de educación tributaria para aumentar la conciencia sobre la importancia de cumplir con las obligaciones fiscales y el impacto positivo en la comunidad.</p>	<p>Nos informemos más, nosotros como contribuyentes, podemos leer más acerca de las obligaciones que se tiene con el SRI.</p>	<p>Las recomendaciones que se proponen son las siguientes: • Eliminando y reduciendo gastos tributarios. • Reducir la informalidad para la ampliación de la base tributaria • Combatir la evasión fiscal • Promover el pago de deudas tributarias</p>	<p>Se recomienda la inclusión de: • Talleres para el contribuyente Educación Financiera tanto en tributación fiscal como comercial</p>	<p>Buscar mejorar el servicio al cliente en las oficinas tributarias para abordar dudas y preocupaciones de los contribuyentes de manera efectiva, construyendo así una relación más positiva.</p>	<p>Las recomendaciones que proponen los profesionales son: creación de contenido de fácil entendimiento, fortalecer la educación tributaria desde una temprana edad, simplificar la normativa fiscal, crear conciencia propia, reducir la informalidad para la ampliación de la base tributaria.</p>
--	--	--	---	---	---	---	--	--

<p>Pregunta 9 ¿Hay algún otro comentario o aspecto relevante que le gustaría agregar?</p>	<p>Considera, que de pronto, entre instituciones, en este caso la Universidad Nacional de Chimborazo, como el ente de control que es el SRI, deberían vincularse más en el sentido de influir en la sociedad, de dejar un conocimiento claro, puesto que muchos de los contribuyentes que están afuera, desconocen todo el conocimiento que como estudiantes han recibido en las aulas, buscando a la par obtener más alcance, de la existencia del servicio que están ofreciendo.</p>	<p>Cómo ciudadanos nos falta mucho por hacer por agilizar tanto la plataforma pública como nosotros como contribuyentes</p>	<p>Se comenta que debe fortalecerse los programas de vinculación y la agilización tanto de la plataforma publica por parte de las entidades de control.</p>
--	--	---	---

Nota. Esta tabla contiene las respuestas de los 7 profesionales que ejercen labores relacionados al ámbito tributario, Riobamba 2024

Factores según los profesionales entrevistados:

Los criterios de los profesionales en relación a los desafíos que enfrentan de los contribuyentes, destacan, el cambio continuo de la normativa tributaria, además de que consideran un ámbito un tanto complejo, por lo que buscan asesoría contable para estar al tanto de las mismas, además cabe destacar, que gran parte de los contribuyentes dejan de lado este ámbito tributario y como consecuencia de sus propios actos, reciben sus respectivas sanciones.

En lo que respecta al comportamiento de los mismos, el predominante en las entrevistas fue, la falta de compromiso o falta de cultura tributaria, al mostrar desinterés en lo que respecta a las obligaciones fiscales que tienen y como consecuencia de ello desconocimiento de las normativas que impone la ley. Pero causa de esto, pueden deberse a ciertos factores que influyen en su comportamiento, como:

- Las condiciones económicas
- La confianza existente en las instituciones
- La complejidad de las normativas
- El desconocimiento
- La fiscalización

Muchos de estos factores, radican en cada uno de los contribuyentes, por lo que es claro, notar, que la responsabilidad recae más en los mismos contribuyentes que en los entes de control encargados del cumplimiento de sus obligaciones.

4.3 Resultados de la Guía de Observación

Como resultado del guía de observación realizada al Servicio de Rentas Internas, en el centro de atención de la ciudad de Riobamba, ubicado en las calles Primera Constituyente y Eugenio Espejo, presenta un entorno muy organizado, dando importancia a cada asignación a la que se les compete.

Las instalaciones son bien accesibles y muy bien señalizadas para el entendimiento de la comunidad, donde los contribuyentes pueden hacer sus trámites y consultas ya sea acerca de sus respectivas claves, exoneraciones de impuestos, herencias, información general, información vehicular entre otras.

Además, los contribuyentes muestran una gran comprensión en las asesorías que les brindan los funcionarios de la entidad, ya que responden todas sus dudas de manera satisfactoria, demostrando una relación positiva entre los contribuyentes y la entidad de recaudación.

En síntesis, el comportamiento que presentan los contribuyentes que buscan asesoría, consultas y realizar sus pagos, demuestran la importancia que le dan al cumplimiento de sus obligaciones tributarias, mientras que los funcionarios de la entidad de recaudo, agradecen esa importancia con una atención calidad y oportuna.

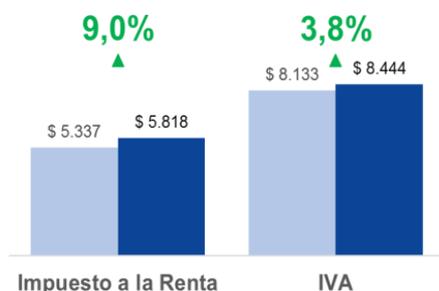
Finalmente, se recomienda a la institución mejorar sus servidores en aspecto virtual, ya que existen muchas quejas por parte de los usuarios en ese campo.

4.4 Recaudación tributaria de los principales impuestos que administra el SRI

Realizando un análisis al boletín técnico anual 2023, de enero a diciembre, han reportado la suma de USD 5.818 millones, por concepto de recaudación del impuesto a la renta (IR), representando un crecimiento del 9% en relación con lo obtenido en el año anterior. Tomando en cuenta que el impuesto a la renta se considera como el soporte de los gastos públicos del estado ecuatoriano, Además, la recaudación que se obtuvo por concepto del impuesto al valor agregado (IVA), de enero a diciembre del 2023 se han recaudado USD 8.444 millones, registrando un crecimiento del 3.8% en relación con el año anterior.

Gráfico 15

Recaudación tributaria de los principales impuestos que administra el SRI.



Nota. El gráfico muestra la participación porcentual de recaudación de los principales impuestos.

Además, el Servicio de Rentas Internas concluyó que el porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación para 2023 fue del 95,8% de una meta presupuestada en USD 18.193 millones de dólares. Respecto al cumplimiento por zonales, alcanzaron porcentajes

de cumplimiento superiores al 90% de su meta de recaudación anual. En la Zona 3, en la provincia de Chimborazo la recaudación fiscal fue de 97 millones de dólares siendo 4.9% más que en el año anterior que fue de 92 millones de dólares (SRI S. d., 2023).

Tabla 18

Recaudación 2022 y 2023 por provincias del Ecuador

PROVINCIA	Recaudación Ene-Dic 2022	Recaudación Ene-Dic 2023	Variación Nominal	Variación Relativa
PICHINCHA	8.487	8.740	253	3,0%
GUAYAS	5.346	5.265	-82	-1,5%
AZUAY	889	867	-22	-2,5%
ZAMORA CHINCHIPE	414	519	106	25,5%
MANABI	339	343	4	1,2%
EL ORO	306	297	-9	-3,0%
TUNGURAHUA	299	284	-16	-5,2%
COTOPAXI	165	157	-7	-4,4%
IMBABURA	135	127	-8	-5,7%
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	108	106	-2	-1,8%
LOJA	98	103	5	4,6%
LOS RIOS	103	102	-1	-1,2%
CHIMBORAZO	92	97	4	4,9%
ESMERALDAS	73	85	12	16,0%
SANTA ELENA	49	50	1	1,2%
ORELLANA	39	48	9	24,1%
CAÑAR	43	43	-1	-1,4%
GALAPAGOS	34	36	2	5,4%
SUCUMBIOS	35	34	-1	-2,2%
MORONA SANTIAGO	30	31	1	3,5%
CARCHI	26	27	2	6,5%
NAPO	18	20	2	11,1%
PASTAZA	18	20	2	12,6%
BOLIVAR	15	18	2	15,8%
SIN DOMICILIO ASIGNADO	1	2	0	20,3%
TOTAL RECAUDADO	17.162	17.420	258	1,5%

Fuente: Base de Datos SRI

Análisis: El proceso de recaudación fiscal ha demostrado la importancia que tiene el cumplimiento de las obligaciones tributarias, ya que nos indica el aporte en términos monetarios que realizan los contribuyentes mediante el pago de sus impuestos. Además, en la provincia de Chimborazo, el cumplimiento de los contribuyentes ha sido mayor al año anterior, según la tabla 18 “Recaudación 2022 y 2023 por provincias del Ecuador” demostrando que se promueve la concientización en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

CAPÍTULO V.

5. CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

En el estudio realizado al cantón Riobamba, en referencia al comportamiento de los contribuyentes y el cumplimiento de las obligaciones tributarias que tienen, en el periodo 2023, por lo tanto, se concluyó que:

- Con la ayuda de las entrevistas realizadas a los distintos profesionales en el ámbito tributario y conjuntamente con las encuestas aplicadas a los contribuyentes los factores que arrojan fueron; el desconocimiento de las normas y las reformas que se realizan, la confianza por parte de los contribuyentes hacia las autoridades en el ámbito de transparencia, las condiciones económicas, normativas complejas o ambiguas que pueden generar confusión, , la corrupción, el factor económico y la fiscalización y aplicación efectiva por parte de las entidades de control.

- Se identificó la importancia del nivel de recaudación que tienen las obligaciones tributarias de los contribuyentes, ya que el total de recaudación por concepto de impuesto fue de USD 5.818 millones en el impuesto a la renta y USD 8.444 millones del impuesto al valor agregado (IVA), como consecuencia de ello se precisa la importancia que tienen estos ingresos por parte los contribuyentes y el impacto que tienen los mismo en relación con el estado activo y sus entes de control.

5.2 RECOMENDACIONES

- Tomando en cuenta que no existe un estatuto legal que obligue al Servicio de Rentas Internas a capacitar a la ciudadanía, ya que solo tienen la obligación de informar sus cambios y actualizaciones de manera general a través de sus canales oficiales, el Servicio de Rentas Internas por cuenta propia crea portales más accesibles, alianzas con el Núcleo de Apoyo Fiscal (NAF) entre otras formas de capacitación, es necesario implementar una norma que impulse nuevas formas para tratar los factores que intervienen en los contribuyentes, generando confianza entre los entes de control y los contribuyentes, buscando una mejor convivencia, con la finalidad de eliminar el factor de desconfianza y eliminar el pensamiento de corrupción que tienen a las autoridades de control, formas como ofrecer incentivos no monetarios, como reconocimientos públicos o certificaciones de cumplimiento fiscal, para aquellos contribuyentes que demuestren un compromiso excepcional con el pago oportuno de impuestos.
- Promover la negociación y coordinación interinstitucional entre las unidades de control de Riobamba, los gobiernos locales y otros actores relevantes, permitiendo compartir información, recursos y mejores prácticas para mejorar la administración tributaria, identificar áreas de mejora en los procesos de recaudación y auditoría de impuestos y desarrollar estrategias conjuntas para elevar los niveles impositivos, así, enfrentar los desafíos del Cantón de Riobamba y maximizar los resultados de la recaudación tributaria requiere de la cooperación de varias partes.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, L. (26 de Abril de 2013). *EL DELITO TRIBUTARIO*. Obtenido de derechoecuador.com: <https://derechoecuador.com/delito-tributario/>
- Angulo, O., Mar, M. d., & Garza, T. (2020). Factores del comportamiento tributario. *Latindex*, 286-297.
- ARBERAN ZAMBRANO, N. J., BASTIDAS CABRETA, T. G., & SANTILLAN LOPEZ, R. G. (2020). Factores que inciden en la intención del cumplimiento tributario de las microempresas. *Revista ESPACIOS*, 19.
- ARIAS, M. G. (2015). *ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO TRIBUTARIO DE LOS CONTRIBUYENTES DEL MERCADO DE ARTÍCULOS VARIOS UBICADO EN LA PARROQUIA BOLÍVAR DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL PERIODO 2013-2014*. Guayaquil.
- Arriaga, G. C., Reyes, M. V., & Olives, J. C. (2018). ANÁLISIS DE LA CULTURA TRIBUTARIA: IMPUESTO A LA RENTA PARA PERSONAS NATURALES NO OBLIGADAS A LLEVAR CONTABILIDAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación Vol. 5, N° 3*, 118-127.
- Arriaga, G. C., Reyes, M. V., Olives, J. C., & Solórzano, V. M. (2018). ANÁLISIS DE LA CULTURA TRIBUTARIA: IMPUESTO A LA RENTA PARA PERSONAS NATURALES NO OBLIGADAS A LLEVAR CONTABILIDAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación Vol. 5, N° 3*, 118-127.
- Bani-Khalid, T., Alshira'h, A. F., & Alshirah, M. H. (2022). DETERMINANTS OF TAX COMPLIANCE INTENTION AMONG JORDANIAN SMES: A FOCUS ON THE THEORY OF PLANNED BEHAVIOR. *economies*, 30.
- BARBERAN ZAMBRANO, N. J., BASTIDAS CABRETA, T. G., & SANTILLAN LOPEZ, R. G. (2020). Factores que inciden en la intención del cumplimiento tributario de las microempresas. *ESPACIOS*, 19.

- BBVA, B. B. (24 de Julio de 2023). <https://www.bbva.com/>. Obtenido de ¿Qué son los impuestos o tributos y qué tipos existen?: <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/los-distintos-tipos-de-tributos-impuestos-contribuciones-y-tasas/>
- Bustamante, A. P. (2023). Cultura Tributaria y su incidencia en el cumplimiento de los deberes tributarios en Arévalo Repuestos y Suministros de Línea Blanca ARLB. CIA.LTDA. *FIPCAEC*, 11.
- CABRERA, Q. K. (2013). *FACTORES QUE ORIGINAN LA EVASIÓN TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN LA RECUADACIÓN TRIBUTARIA DEL ECUADOR*. Machala.
- CHISAG, P. D. (2022). FACTORES QUE INCIDEN EN EL INCUMPLIMIENTO TRIBUTARIO DE LAS MIPYMES DEL CANTÓN GUARANDA. *UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES*, 30.
- CODIGO TRIBUTARIO*. (2015). Quito: Congreso Nacional.
- Deyganto, K. O. (2018). DETERMINANTS OF TAX COMPLIANCE ATTITUDE WITH TAXATION: EVIDENCE FROM CATEGORY “A” TAXPAYERS IN GEDEO ZONE, SNNPRS, ETHIOPIA. *Research Journal of Finance and Accounting*, 33-44.
- Elvia Vanessa Matta Salinas, Y. E. (2021). VARIABLES QUE INCIDEN EN EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO EN SOACHA, COLOMBIA. *Revista Cubana De Administración Pública Y Empresarial*, 11.
- Espinosa, A. M., & Sarmiento, A. (2020). Factores determinantes de la probabilidad de incumplimiento tributario en América Latina. *Revista Economía y Política*, núm. 31, 18.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: McGraw-Hill.
- Hernández, S. M. (2021). Principales factores del incumplimiento tributario del Impuesto al Valor Agregado en Guatemala. *Revista Académica CUNZAC*, 7.

- Hernández, S. M. (2021). Principales factores del incumplimiento tributario del Impuesto al Valor Agregado en Guatemala. *Revista Académica CUNZAC*, 55-61.
- Jurídica, D. N. (1997). *LEY DE CREACIÓN DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS*.
- Ley de Régimen Tributario Interno*. (2015). Quito: Congreso Nacional.
- Matta, E. V., Vergara, Y. E., Escobar, J. H., & Roque, D. I. (2021). *Variables que inciden en el cumplimiento de obligaciones tributarias en establecimientos de comercio en Soacha, Colombia*. Bogotá: Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial.
- Obregón, A. D., & Silverio, T. G. (2020). Tax behavior factors. *Latindex*, 286-297.
- SRI. (30 de Enero de 2015). *www.sri.gob.ec*. Obtenido de que-es-el-sri: <https://www.sri.gob.ec/que-es-el-sri>
- SRI, S. d. (2023). *Boletín Técnico Anual – Informe de recaudación tributaria 2023*. Quito.
- Vite, C. H., Carvajal, R. H., Gutiérrez, J. D., Borja, H. A., & González, E. (2021). Factores claves para el fortalecimiento de la cultura tributaria en PYMES de la ciudad de Machala. *Revista Universidad y Sociedad*, 463-471.
- Westreicher, G. (09 de Diciembre de 2020). *Tributación*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/tributacion.html>



ANEXOS

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

ENCUESTA DIRIGIDA A CONTRIBUYENTES REGISTRADOS EN EL CANTON RIOBAMBA PERIODO 2023.

OBJETIVO: Obtener información acerca de los factores que afectan el comportamiento de los contribuyentes al momento de cumplir sus obligaciones tributarias en el cantón Riobamba periodo 2023.

- 1. Determine cuánto tiempo lleva en el negocio y/o actividad.**
 - a) De 1 a 2 años
 - b) De 3 a 5 años
 - c) De 5 a 10 años
 - d) Más de 10 años
- 2. ¿Está consciente de que su RUC se encuentra activo y totalmente reconocido por el SRI?**
 - a) Si
 - b) No
 - c) Tal vez
- 3. ¿Cómo contribuyente usted tiene conocimiento de las obligaciones y responsabilidades tributarias que establece la ley?**
 - a) Si
 - b) No
 - c) Tal vez
- 4. ¿Tiene conocimiento de la última reforma tributaria, y sabe que cambios trajo a los contribuyentes?**
 - a) Si
 - b) No
 - c) Tal vez
- 5. Tiene conocimiento de las sanciones a las cuales puedes incurrir por no presentar ni pagar los impuestos correspondientes en el tiempo indicado.**

“tenga en cuenta que el desconocimiento de la norma no lo exime de las sanciones y lo que estas conllevan”

- a) Si
- b) No

6. Si respondió No a la pregunta anterior, porque las desconoce.; Si respondió si omite esta pregunta

- a) Por falta de información.
- b) no le interesa el tema.
- c) Otra.

7. Como califica usted el proceso de recaudo de impuestos.

- a) Excelente.
- b) Bueno.
- c) Sobresaliente.
- d) Malo.
- e) Deficiente.

8. ¿Usted declara y paga puntualmente sus impuestos?

- a) Si
- b) No

9. ¿Quién le brinda ayuda en la declaración y pago de sus impuestos?

- a) Profesional contable
- b) Familiar
- c) Nadie

10. ¿En los últimos tiempos ha tenido problemas en el cálculo, declaración y pago de sus impuestos?

- a) Si
- b) No

11. ¿Cómo considera usted el asesoramiento contable facilitado por el SRI?

- a) Suficiente
- b) Poco
- c) Insuficiente

12. Identifique que dificultades son las que más le aquejan al momento de declarar o pagar sus impuestos.

- a) Tramitar el formulario.

- b) Reunir toda la documentación.
- c) Encontrar un profesional contable que lo asesore.
- d) No conocer las fechas establecidas para declarar y pagar.
- e) Otra. ¿Cual? _____

13. ¿Por qué considera que las personas que inician un negocio no se formalizan como contribuyentes ni pagan impuesto?

- a) Desconocen la norma.
- b) No les interesa formalizarse ante las autoridades correspondientes.
- c) No quieren generar más gastos.
- d) Otra. ¿Cual? _____

14. ¿Cree usted que los recursos recaudados por concepto de impuestos son bien administrados por el estado?

- a) Si
 - b) No
- Porqué _____



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

Guía de Entrevista

Introducción:

1. Saludo y presentación.
2. Propósito de la entrevista: investigar la perspectiva que tiene acerca del Cumplimiento Tributario en el Cantón Riobamba

Sección 1: Experiencia y Conocimientos del Docente:

3. ¿Podría compartir cuanta experiencia tiene en el tema tributario?
4. ¿Cuáles considera que son los principales desafíos que enfrentan los contribuyentes en nuestro cantón en términos de cumplimiento tributario?

Sección 2: Comportamiento de los Contribuyentes:

5. Desde su perspectiva como profesional, ¿cómo describiría el comportamiento general de los contribuyentes en el cantón Riobamba en relación con sus obligaciones tributarias?
6. ¿Cuáles son los factores que, según su experiencia, influyen en el nivel de cumplimiento tributario de los contribuyentes en nuestra comunidad?

Sección 3: Educación Tributaria:

7. ¿Cómo evalúa la efectividad de los programas de educación tributaria implementados en el cantón para informar y sensibilizar a los contribuyentes?
8. ¿Qué mejoras sugeriría en términos de educación tributaria para fomentar un mayor cumplimiento por parte de los contribuyentes?

Sección 4: Relación entre la Comunidad y las Autoridades Tributarias:

9. ¿Cuál es su percepción sobre la relación entre la comunidad y las autoridades tributarias locales en Riobamba?
10. ¿Existen desafíos específicos en la comunicación entre los contribuyentes y las autoridades tributarias que haya identificado?

Sección 5: Recomendaciones y Conclusiones:

11. ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el cumplimiento tributario en el cantón Riobamba, desde la perspectiva de un docente especializado en la materia?
12. ¿Hay algún otro comentario o aspecto relevante que le gustaría agregar?

Cierre: 13. Agradecimiento por su participación.



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

Guía de Observación para el Cumplimiento Tributario y Comportamiento de Contribuyentes en el Cantón Riobamba.

I. Introducción:

1. Fecha y Hora de la Observación:

- Registra la fecha y la hora exacta de la observación.

2. Contexto General:

- Observa el entorno general del cantón Riobamba, incluyendo la actividad económica, comercial y social.

II. Cumplimiento Tributario:

3. Instalaciones de Pagos de Impuestos:

- ¿Cómo son las instalaciones de pago de impuestos en el cantón? ¿Son accesibles y están bien señalizadas?

III. Comportamiento de los Contribuyentes:

4. Interacción con Autoridades Tributarias:

- Observa cualquier interacción entre los contribuyentes y las autoridades tributarias locales. ¿Se percibe una relación positiva o negativa?

5. Nivel de Conocimiento Tributario:

- Evalúa el nivel de conocimiento tributario de los contribuyentes. ¿Muestran comprensión de sus obligaciones tributarias?

IV. Conclusiones:

Resumen de Observaciones: - Resume las observaciones clave sobre el cumplimiento tributario y el comportamiento de los contribuyentes en el cantón Riobamba.

6. Recomendaciones:

- Basado en las observaciones, haz recomendaciones para mejorar el cumplimiento tributario y promover un comportamiento más responsable entre los contribuyentes.

Anexo 4: Evidencia de aplicación de encuestas





Anexo 5: Evidencia de aplicación de la entrevista

