



**UNIVERSIDAD DE CUENCA Y EL INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS  
NACIONALES**



**CENTRO DE POSGRADOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

***“CULTURA TRIBUTARIA FISCAL EN BUSCA DEL CUMPLIMIENTO  
VOLUNTARIO”***

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA  
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGISTER  
EN ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

**AUTORA:**

**CPA. Ana María Jara Mayla**

**C.I: 010409399-2**

**DIRECTOR:**

**MBA. Luis Felipe Jaramillo Pozo**

**C.I.:010242380-3**

**CUENCA – ECUADOR**

**2016**



## RESUMEN

El Ecuador es un país que en los últimos años ha tenido como principal fuente de ingreso la recaudación de impuestos fiscales, los mismos que alimentan considerablemente el presupuesto general del Estado, en este sentido he visto la necesidad de analizar a la cultura tributaria ecuatoriana y si el cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de la población es asumido de manera comprometida y consiente o más bien lo es por el temor a represarías.

El presente trabajo, estudia el comportamiento del contribuyente ecuatoriano ante la política fiscal del país, la cultura tributaria existente y la concientización de la importancia de la contribución dentro de la sociedad.

Se analiza la evolución de los tributos, la aceptación de los mismos y las causas de la mala percepción de la recaudación por parte de la población.

Para el análisis se consideran factores sociales, económicos y psicológicos que permiten tener una idea clara del nivel de cultura y aceptación de las aportaciones tributarias.

Se utiliza el método de investigación inductivo descriptivo, mediante la utilización de una encuesta aplicada a contribuyentes dedicados al comercio en las distintas parroquias de la ciudad de Cuenca, con el fin de obtener información sobre el nivel de conocimientos, y aceptación del pago de impuestos.

Se proponen ideas para incentivar el cumplimiento voluntario de los contribuyentes y se concluye con los resultados obtenidos así como también con conclusiones y recomendaciones.

**Palabras claves:** Sistema Impositivo, Contribuyente, Cultura Tributaria, Cumplimiento Voluntario.



## ABSTRACT

Ecuador is a country that in recent years has as its main source of income the fiscal revenue collection, the same as significantly feed the state budget in this regard I have seen the need to analyze the tax Ecuadorian Culture and if compliance with tax obligations by the population is assumed committed and conscious manner or rather, it is for fear of reprisals.

This document studies the behavior of the Ecuadorian contributor to the country's fiscal policy, the existing tax culture and awareness of the importance of the contribution within society.

The evolutionary behavior of taxes, handling them and the causes of poor perception of the collection by the population is analyzed.

For the analysis are considered social, economic and psychological factors that provide a clear picture of the level of culture and meaning of tax contributions.

The method of descriptive inductive research is used, using a survey of taxpayers engaged in trade in various parishes in the city of Cuenca, in order to obtain information about the level of knowledge and acceptance of payment of taxes.

Ideas to encourage compliance spontaneously are proposed and acceptance by taxpayers and concludes with the results as well as conclusions and recommendations.

**Keywords:** Tax System, Taxpayer, Culture Tax, Voluntary Contribution.



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	2
ABSTRACT.....	3
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	4
CLÁUSULA DE DERECHOS DE AUTOR .....	12
CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL.....	13
DEDICATORIA .....	14
AGRADECIMIENTOS.....	15
INTRODUCCIÓN.....	16
CAPÍTULO I.....	18
GENERALIDADES .....	18
1.1. ANTECEDENTES.....	18
1.2. CONCEPTOS BÁSICOS.....	20
1.2.1. SISTEMA IMPOSITIVO.....	20
1.2.2. CONTRIBUYENTE.....	20
1.2.3. CULTURA TRIBUTARIA.....	21
1.2.4. CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO.....	21
1.3. LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.....	22
1.3.1. OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.....	22
1.3.2. FACULTADES.....	23
1.3.2.1. FACULTAD REGLAMENTARIA.....	23
1.3.2.2. FACULTAD DETERMINADORA.....	24
1.3.2.3. FACULTAD RESOLUTIVA.....	24
1.3.2.4. FACULTAD SANCIONADORA.....	25
1.3.2.5. FACULTAD RECAUDADORA.....	25
1.4. TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA.....	25
CAPÍTULO II.....	27
LA CULTURA TRIBUTARÍA EN EL ECUADOR .....	27
2.1. CULTURA Y CULTURA TRIBUTARÍA.....	27
2.1.1. VARIABLES SOCIO DEMOGRÁFICAS.....	30
2.1.2. CONOCIMIENTO DEL SISTEMA TRIBUTARIO.....	31
2.1.3. LOS COSTOS DE CUMPLIMIENTO.....	31



2.1.4.	PERCEPCIÓN DEL DESTINO Y USO DE LOS IMPUESTOS.	31
2.1.5.	COMPORTAMIENTO IMPOSITIVO Y EL FRAUDE FISCAL...	31
2.1.6.	VALORES CIUDADANOS Y ÉTICA FISCAL. ....	32
2.1.7.	LA ECONOMÍA DE OPCIÓN. ....	32
2.2.	EL COMPORTAMIENTO DEL CONTRIBUYENTE, ANÁLISIS DE COMPORTAMIENTOS SOCIALES, ECONÓMICOS, PSICOLÓGICOS Y CULTURALES DE LOS CONTRIBUYENTES. ....	36
2.2.1.	ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO SOCIAL DE LOS CONTRIBUYENTES. ....	36
2.2.2.	COMPORTAMIENTO ECONÓMICO DE LOS CONTRIBUYENTES. ....	38
2.2.3.	COMPORTAMIENTO PSICOLÓGICO DE LOS CONTRIBUYENTES. ....	41
2.3.	BREVE ANÁLISIS DE LA CULTURA TRIBUTARIA DE COLOMBIA, MÉXICO Y CHILE. ....	42
2.4.	ANÁLISIS DE LA CULTURA TRIBUTARIA BASADO EN LAS OPINIONES DE COMERCIANTES EN LA CIUDAD DE CUENCA....	44
2.4.1.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	45
2.4.2.	DATOS OBJETO DEL ANÁLISIS.....	46
2.4.3.	DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO MUESTRA.....	46
2.4.4.	ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA. ....	48
	CAPÍTULO III.....	82
	CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO.....	82
3.1.	EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO EN EL ECUADOR. ....	82
3.1.1.	TENDENCIA DE CRECIMIENTO EN LA RECAUDACIÓN, CAPACITACIONES Y ASISTENCIA TRIBUTARIA.....	83
	CAPÍTULO IV.....	93
	PROPUESTA DE MEJORA A LA CULTURA TRIBUTARIA .....	93
4.1.	PROPUESTAS.....	93
	CAPÍTULO V.....	96
	CONCLUSIONES .....	96
5.1.	RESULTADOS OBTENIDOS DEL ANÁLISIS.....	96



5.2. CONCLUSIONES.....	97
5.3. RECOMENDACIONES. ....	98
CAPÍTULO VI.....	99
SECCIÓN DE REFERENCIAS .....	99
6.1. FUENTES DE CONSULTA .....	99
6.1.1. BIBLIOGRAFÍA .....	99
6.2. ANEXOS. ....	101



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Incidencia del ingreso tributario en el presupuesto estatal .....	27
<b>Tabla 2.</b> Presupuesto General del Estado 2015 .....	29
<b>Tabla 3.</b> Contribución tributaria de acuerdo a las clases sociales .....	37
<b>Tabla 4.</b> Comerciantes de las diferentes parroquias de la ciudad de Cuenca .....	47
<b>Tabla 5.</b> Resultados de la Encuesta .....	50
<b>Tabla 6.</b> Resumen del procesamiento de los datos.....	51
<b>Tabla 7.</b> Tabla de contingencia ¿Cuál es su grado de conocimiento de por qué se paga impuestos? .....	52
<b>Tabla 8.</b> Tabla de contingencia ¿Qué tanto conoce usted sobre sus obligaciones tributarias?.....	52
<b>Tabla 9.</b> Tabla de contingencia ¿De lo que conoce sobre impuestos, en donde aprendió? .....	53
<b>Tabla 10.</b> Tabla de contingencia ¿Cuánto conoce usted sobre los trámites necesarios para el cumplimiento tributario de su negocio? .....	53
<b>Tabla 11.</b> Tabla de contingencia ¿En qué régimen tributario está inscrito? .....	54
<b>Tabla 12.</b> Tabla de contingencia ¿Cumple usted permanentemente con sus obligaciones tributarias por ejemplo llevando un registro de ingresos y gastos por las actividades de su negocio? .....	54
<b>Tabla 13.</b> Tabla de contingencia ¿Cree usted que la enseñanza continua en el aspecto tributario mejoraría el nivel de cultura tributaria en los comerciantes de este sector?.....	55
<b>Tabla 14.</b> Frecuencias Estadísticas.....	56
<b>Tabla 15.</b> ¿Cuál es su nivel de instrucción educativa? .....	57
<b>Tabla 16</b> ¿Cuál es su grado de conocimiento de por qué se paga impuestos? .....	58
<b>Tabla 17.</b> ¿Qué tanto conoce usted sobre sus obligaciones tributarias? ....	59
<b>Tabla 18.</b> ¿De lo que conoce sobre impuestos, en donde aprendió?.....	60
<b>Tabla 19.</b> ¿Cuánto conoce usted sobre los trámites necesarios para el cumplimiento tributario de su negocio? .....	61
<b>Tabla 20.</b> ¿En qué Régimen tributario está inscrito? .....	62



<b>Tabla 21.</b> ¿Cumple usted permanentemente con sus obligaciones tributarias por ejemplo llevando un registro de ingresos y gastos por las actividades de su negocio? .....	63
<b>Tabla 22.</b> ¿Cree usted que la enseñanza continua en el aspecto tributario mejoraría el nivel de cultura tributaria en los comerciantes de este sector? .....	64
<b>Tabla 23.</b> Resumen del procesamiento de los datos.....	65
<b>Tabla 24.</b> ¿Está usted de acuerdo con el pago usted impuestos? .....	66
<b>Tabla 25.</b> ¿Considera usted que es equitativa la recaudación de impuestos? .....	66
<b>Tabla 26.</b> ¿Cree usted que el dinero que se paga por impuestos representa un beneficio colectivo? .....	67
<b>Tabla 27.</b> Frecuencias Estadísticas.....	67
<b>Tabla 28.</b> ¿Está usted de acuerdo con el pago usted impuestos? .....	68
<b>Tabla 29.</b> De acuerdo a la capacidad económica del contribuyente. ¿Considera usted que es equitativa la recaudación de impuestos?.....	69
<b>Tabla 30.</b> ¿Cree usted que el dinero que se paga por impuestos representa un beneficio colectivo? .....	70
<b>Tabla 31.</b> Resumen del procesamiento de los datos.....	71
<b>Tabla 32.</b> ¿A su criterio cual sería la vía más adecuada para aprender sobre el cumplimiento tributario? .....	72
<b>Tabla 33.</b> ¿Cree que sería viable realizar una guía tributaria en la que se le explique de una manera comprensible cuáles son sus obligaciones tributarias como comerciante, además de que impuestos debe pagar y cómo hacerlo?.....	72
<b>Tabla 34.</b> Frecuencias Estadísticas.....	73
<b>Tabla 35.</b> ¿A su criterio cual sería la vía más adecuada para aprender sobre el Cumplimiento tributario?.....	74
<b>Tabla 36.</b> ¿Cree que sería viable realizar una guía tributaria en la que se le explique de una manera comprensible cuáles son sus obligaciones tributarias como comerciante, además de que impuestos debe pagar y cómo hacerlo?.....	75
<b>Tabla 37.</b> Resumen del procesamiento de los casos .....	76



<b>Tabla 38.</b> ¿Considera usted que las sanciones impuestas por el incumplimiento tributarios son demasiado drásticas? .....	76
<b>Tabla 39.</b> ¿Considera usted que las sanciones impuestas por el incumplimiento tributarios son demasiado drásticas? .....	77
<b>Tabla 40.</b> ¿Considera usted que las sanciones impuestas por el incumplimiento tributarios son demasiado drásticas? .....	77
<b>Tabla 41.</b> Capacitaciones en el Austro 2014 .....	84
<b>Tabla 42.</b> Capacitaciones por temas .....	85
<b>Tabla 43.</b> Distribución por Zonales .....	89



## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1</b> <i>Transparencia Administrativa</i> .....	26
<b>Ilustración 2.</b> <i>Ingresos Tributarios</i> .....	28
<b>Ilustración 3.</b> <i>Búsqueda de contribuyentes en línea</i> .....	39
<b>Ilustración 4.</b> <i>Ingreso al sistema de servicios al contribuyente en línea</i> .....	40
<b>Ilustración 5.</b> <i>Certificado de cumplimiento tributario obtenido en línea</i> .....	40
<b>Ilustración 6.</b> <i>Servicios en línea del portal web del SRI</i> .....	41
<b>Ilustración 7.</b> ¿Cuál es su nivel de instrucción educativa? .....	57
<b>Ilustración 8.</b> ¿Cuál es su grado de conocimiento de por qué se paga impuestos? .....	58
<b>Ilustración 9.</b> ¿Qué tanto conoce usted sobre sus obligaciones tributarias? .....	59
<b>Ilustración 10.</b> ¿De lo que conoce sobre impuestos, en donde aprendió? .	60
<b>Ilustración 11.</b> ¿Cuánto conoce usted sobre los trámites necesarios para el cumplimiento tributario de su negocio? .....	61
<b>Ilustración 12.</b> ¿En qué Régimen tributario está inscrito? .....	62
<b>Ilustración 13.</b> ¿Cumple usted permanentemente con sus obligaciones tributarias por ejemplo llevando un registro de ingresos y gastos por las actividades de su negocio? .....	63
<b>Ilustración 14.</b> ¿Cree usted que la enseñanza continua en el aspecto tributario mejoraría el nivel de cultura tributaria en los comerciantes de este sector? .....	64
<b>Ilustración 15.</b> ¿Está usted de acuerdo con el pago usted impuestos? .....	68
<b>Ilustración 16.</b> ¿Considera usted que es equitativa la recaudación de impuestos? .....	69
<b>Ilustración 17.</b> ¿Cree usted que el dinero que se paga por impuestos representa un beneficio colectivo? .....	70
<b>Ilustración 18.</b> ¿A su criterio cual sería la vía más adecuada para aprender sobre el Cumplimiento tributario? .....	74
<b>Ilustración 19.</b> ¿Cree que sería viable realizar una guía tributaria en la que se le explique de una manera comprensible cuáles son sus obligaciones tributarias como comerciante, además de que impuestos debe pagar y cómo hacerlo? .....	75



<b>Ilustración 20.</b> ¿Considera usted que las sanciones impuestas por el incumplimiento tributarios son demasiado drásticas? .....	78
<b>Ilustración 21.</b> <i>Tendencia de crecimiento de la recaudación tributaria</i> .....	83
<b>Ilustración 22.</b> <i>Revista Equi, emitida por el SRI</i> .....	87
<b>Ilustración 23.</b> <i>Libro sobre equidad y desarrollo para bachillerato, emitido por el SRI</i> .....	88



## CLÁUSULA DE DERECHOS DE AUTOR



Universidad de Cuenca  
Clausula de derechos de autor

---

*Ana María Jara Mayla*, autora de la Tesis "CULTURA TRIBUTARIA FISCAL EN BUSCA DEL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi Título de MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora

Cuenca, 25 de agosto de 2016

---

Ana María Jara Mayla  
C.I: 0104093992



## CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL



Universidad de Cuenca  
Clausula de propiedad intelectual

---

*Ana María Jara Mayla*, autora de la tesis "CULTURA TRIBUTARIA FISCAL EN BUSCA DEL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 25 de agosto de 2016

---

Ana María Jara Mayla  
C.I: 0104093992



## DEDICATORIA

A Ti que demostrarte que querer es poder.

A Ti que muchas veces pudiste haber caído pero con firmeza te mantuviste en pie.

A Ti que de los momentos más difíciles y de la más grande adversidad obtienes lo positivo, dando pasos firmes para alcanzar tus metas.

A Ti por ser una verdadera ÁGUILA.

A Ti por no dejarte vencer y ser más fuerte que tu propia valentía.



## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios mi creador por la bendición de llegar a este punto de mi vida.

A mis padres Leonardo y Gloria por su ejemplo de impecable proceder, por la confianza, paciencia, por creer en mí y verme como su orgullo, por el apoyo y el amor que día a día me entregan, nada sería posible si no los tuviera conmigo.

A la Universidad de Cuenca, al Instituto de Altos Estudios Nacionales y al Servicio de Rentas Internas, que hicieron posible que esta meta se cumpla.

Al Sr. Ing. Luis Felipe Jaramillo, compañero de labores y Director de Tesis, por su motivación y ayuda.

Marcita y Jaimito mil gracias por su amistad y apoyo durante el desarrollo de este trabajo.

A todos mis amigos y familiares que han sido mi apoyo, haciendo más fácil el camino.



## INTRODUCCIÓN

El Estado Ecuatoriano cuenta con un sistema impositivo que busca consolidar la cultura tributaria para incrementar sostenidamente el cumplimiento de las obligaciones por parte de los contribuyentes.

Para cumplir este objetivo, el Servicio de Rentas Internas ha implementado una serie de estrategias que fomenten cultura tributaria en el país, implementado herramientas de asistencia ciudadana, que ayudan a mejorar la calidad de los servicios institucionales, y proporcionando información sobre el cumplimiento, siendo estos uno de los temas más relevantes para la administración tributaria.

El presente trabajo busca ser un aporte en la gestión de la administración tributaria ecuatoriana para lograr mejores resultados de recaudación.

En base al análisis realizado para la elaboración del presente trabajo, se pudo inferir que la promoción del conocimiento tributario incrementa el cumplimiento de las obligaciones, lo cual es primordial para lograr la misión de la administración tributaria, *“la consecución de los ingresos tributarios necesarios para la realización y ejecución de las políticas de gasto e inversión del Estado”* (Ayala, 2011), basada en una política fiscal cuyo principal objetivo es *“contribuir a la redistribución de la riqueza entre la población a través de los ingresos (tributos) y los gastos públicos”* (Escuela Politécnica Nacional, 2014). De igual manera, difundir información a la población utilizando canales de comunicación viables que motive y represente un aporte al conocimiento de la normativa vigente y el proporcionar servicios de calidad, incrementa la credibilidad institucional, dando como resultado la satisfacción y aceptación de los usuarios e incrementa la cultura tributaria no solo en la forma sino en el fondo.

Una cultura tributaria sólida daría como resultado – según el presente análisis- un cumplimiento voluntario tanto de deberes como de obligaciones por parte de los contribuyentes. La recaudación no debe realizarse en base al temor a sanciones impuestas, sino en base al desarrollo de una cultura

Universidad de Cuenca



tributaria que motive a la ciudadanía a ver sus contribuciones como un deber cívico y moral que beneficia el desarrollo del país.



## CAPÍTULO I

### GENERALIDADES

#### 1.1. ANTECEDENTES.

Ecuador es un país emergente que tiene deseos vehementes de alcanzar un progreso adecuado para brindar a su población un buen porvenir con la seguridad de satisfacer sus necesidades básicas; y pese que uno de los mayores ingresos que tiene es la tributación, a lo largo de su historia no se ha evidenciado una sólida cultura tributaria con una verdadera contribución voluntaria, posiblemente originada desde la época de la Colonia, en donde existían tributos impuestos por la Corona Española que obligaban a sus súbditos a mantener las finanzas fiscales sin aspiración a ningún rédito social. (Sanchez, 2013).

Con la supremacía de la clase social oligárquica en la época republicana, el sistema tributario se enfocó en los impuestos indirectos, respondiendo a los intereses de un sector social minoritario integrado básicamente por comerciantes, banqueros, hacendados, manufactureros e industriales. “*No obstante la clase dominante aceptó el tributo a los indios y el diezmo, que gravaban a los pobres y a la región costeña menos poblada*” (Rodríguez 1992). Se denota, por lo tanto, malversación en el sistema fiscal, usándolo como instrumento de poder (Ayala 1989).

El esquema de recaudación de la época colonial era el mismo empleado en la republicana y consistía en la cesión de los derechos de cobranza a particulares. Este mecanismo no solo dejaba en manos privadas la administración de los recursos públicos, sino también la iniciativa de reprimir a los deudores, por lo tanto al no contar con el número suficiente de profesionales para la administración y recolección de los diezmos, se delegaba esta función a contratistas particulares que lucraban estafando a los indígenas y pequeños propietarios rurales.

En 1889 el Vaticano y el gobierno ecuatoriano acordaron abolir los diezmos para crear un impuesto a la propiedad rural destinado al financiamiento de la iglesia (Rodríguez 1992). La recaudación deficiente de



este nuevo impuesto demostraba que los grandes terratenientes serranos se rehusaban a su pago, pues a través de su poder lo evitaban o subestimaban sus posesiones (Rodríguez 1992).

Se evidencia, por lo tanto, un fenómeno de evasión de impuestos que obedecía al poder político, al conflicto entre élites, a la posible existencia de entidades autónomas y a la corrupción extendida entre el sector privado y público.

En la revolución Juliana se logra superar el sistema oligárquico - terrateniente, así el Estado obtiene relevancia en el sistema monetario - financiero e institucionaliza la atención social a los trabajadores (Rodríguez 1992) .

La crisis económica y los problemas tributarios de esa época facilitaron la inserción de la famosa Misión Kemmerer, recomendando ajustes fiscales, promoviendo la unificación y simplificación del sistema impositivo ecuatoriano así como también el incremento de la tributación directa (Carrasco, 2012).

En la década de 1970, debido al boom petrolero, se incrementó significativamente la recaudación de impuestos directos, pero al no existir un verdadero cambio en la gestión administrativa, también se incrementó el gasto público y el acceso a créditos internacionales. Esta época finalizó en la década de 1980, con una gran des estabilidad económica, con continuos ajustes fiscales y afectando el aparato productivo, lo que fortaleció el esquema de la tributación indirecta por ser de fácil recaudación (Carrasco, 2012).

Es así que el aporte fiscal, a lo largo de la historia ecuatoriana, se ha distorsionado hasta convertirse en un pago obligado, molesto y hostil.

En este contexto económico, surge el Servicio de Rentas Internas, siendo el inicio de un cambio positivo que busca simplificar la evasión generada por la ausencia de una cultura tributaria, dando las pautas necesarias para la correcta aplicación de la normativa fiscal en busca de una recaudación justa y equilibrada para la sociedad; sin embargo, con tan solo fomentar el conocimiento del verdadero destino de los fondos recaudados, el beneficio que estos representan e incentivar el aporte voluntario, se podrá mejorar



representativamente la recaudación ya que ésta no será vista como una obligación sino como un compromiso ciudadano.

## **1.2. CONCEPTOS BÁSICOS.**

Para entender mejor la cultura tributaria y el cumplimiento voluntario, a continuación se definen conceptos considerados básicos, que permiten entender la importancia de este tema.

### **1.2.1. SISTEMA IMPOSITIVO.**

Sistema: *“Del latín systema, un sistema es módulo ordenado de elementos que se encuentran interrelacionados y que interactúan entre sí. El concepto se utiliza tanto para definir a un conjunto de conceptos como a objetos reales dotados de organización.”* (Definición de sistemas, 2014)

Impositivo: *“Que impone. Perteneciente o relativo al impuesto público.”* (Real Academia Española , 2015).

De acuerdo a las anteriores definiciones, sistema impositivo es un conjunto de normas, orientadas a conseguir ingresos tributarios.

### **1.2.2. CONTRIBUYENTE.**

El Código Tributario en el artículo 25 define a 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”* (Código Tributario Ecuatoriano, 2012)

Por otro lado la Real Academia Española define a contribuyente: *“Persona obligada por ley al pago de un impuesto”* (Real Academia Española , 2015)

Por lo tanto contribuyente, es la persona natural o jurídica que tiene obligaciones tributarias con el Estado.



### **1.2.3. CULTURA TRIBUTARIA.**

*El termino cultura proviene del vocablo latín Cultus, el cual se relaciona con el cultivo del espíritu humano y las facultades intelectuales del mismo, ante esto se establece a la cultura como un tejido social, que conlleva una variedad de expresiones dentro de un círculo social determinado, el cual está conformado por la características básicas como la costumbre, normas de comportamiento, la manera se ser de cada persona y el nivel de educación (Roca, 2008, pág. 35).*

La Cultura Tributaria, *“Es una conducta manifestada en el cumplimiento permanente de los deberes tributarios con base en la razón, la confianza y la afirmación de los valores de ética personal, respeto a la ley, responsabilidad ciudadana y solidaridad social de los contribuyentes” (Regalado, 2014)*

Por lo tanto la Cultura Tributaria es el comportamiento de los individuos en la sociedad frente a sus obligaciones tributarias que involucra el nivel de conocimiento necesario para el correcto cumplimiento y aplicación de la ley, es el compendio de información adquirida sobre el sistema impositivo el cual está compuesto por la percepción, criterios, hábitos, actitudes que dicha sociedad mantiene frente a los tributos (Roca, 2008, pág. 36)

La Cultura Tributaria busca concientizar que la contribución es un aporte responsable necesario, cuyos beneficios son colectivos.

### **1.2.4. CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO.**

Cumplimiento: *“Actuación que se lleva a cabo como consecuencia de una obligación, una promesa o una orden” (The free dictionary, 2015).*

Voluntad: *“Es la facultad de decidir y ordenar la propia conducta. Propiedad que se expresa de forma consciente en el ser humano y en otros animales para realizar algo con intención de un resultado” (Wikipedia, 2015)*

El cumplimiento voluntario por lo tanto, es la intención, el deseo o la acción oportuna de hacer efectiva una promesa, obligación o deber adquirido, teniendo la motivación de recibir a cambio una retribución.



### **1.3. LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.**

En el Ecuador, el Servicio de Rentas Internas, organismo autónomo, es el encargado de la administración tributaria y de hacer cumplir la normativa vigente, la misma que está basada en principios contemplados en la constitución, que buscan un aporte justo, equitativo y equilibrado. El Servicio de Rentas Internas, se caracteriza por definir estrategias de gestión apropiadas para la correcta aplicación de la legislación tributaria, de tal manera que sus facultades sean realizadas con transparencia y equilibrio. El Servicio de Rentas Internas fue creado por ley 41 publicado en el Registro Oficial del 2 de diciembre de 1997, dando inicio a un nuevo concepto del aporte fiscal en el país, detectando y previniendo la evasión fiscal y a su vez fomentando cultura tributaria (SRI, 2014).

#### **1.3.1. OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.**

La Administración Tributaria tiene claros objetivos que se mencionan a continuación:

1. Impulsar una Administración Tributaria competente, moderna, profesional, transparente en la relación con la sociedad es el objetivo general del SRI.
2. Aplica las sanciones de acuerdo a la Ley en caso de defraudación o evasión fiscal.
3. Capacitar a los diferentes sectores económicos y la ciudadanía en general sobre las obligaciones tributarias así como responder oportunamente peticiones, reclamos y consultas.
4. Fomentar una cultura tributaria comprometida con el desarrollo del país (Ramon, 2015) (SRI, 2014).

Los objetivos específicos son:

1. Incrementar anualmente la relación entre la recaudación de impuestos con relación al crecimiento de la economía.



2. Fortalecer la capacidad de gestión institucional a través del diseño y aplicación de la política tributaria así como reducir el fraude fiscal.
3. Proporcionar servicios de calidad a los contribuyentes.
4. Disminuir la aplicación de mecanismos de evasión y elución en el pago de los impuestos.
5. Mejorar la productividad institucional.
6. Fortalecer y estimular el Talento Humanos de la institución (Ramon, 2015).

### **1.3.2. FACULTADES.**

El Servicio de Rentas Internas (SRI), tiene a su cargo la ejecución de la política fiscal del país, en lo referente a impuestos internos; para ello cuenta con las siguientes facultades.

#### **1.3.2.1. FACULTAD REGLAMENTARIA.**

*Art. 7 del Código Tributario “Sólo al Presidente de la República, corresponde dictar los reglamentos para la aplicación de las leyes tributarias. El Director General del Servicio de Rentas Internas y el Gerente General de la Corporación Aduanera Ecuatoriana, en sus respectivos ámbitos, dictarán circulares o disposiciones generales necesarias para la aplicación de las leyes tributarias y para la armonía y eficiencia de su administración. Ningún reglamento podrá modificar o alterar el sentido de la ley ni crear obligaciones impositivas o establecer exenciones no previstas en ella. En ejercicio de esta facultad no podrá suspenderse la aplicación de leyes, adicionarlas, reformarlas, o no cumplirlas, a pretexto de interpretarlas, siendo responsable por todo abuso de autoridad que se ejerza contra los administrados, el funcionario o autoridad que dicte la orden ilegal” (Código Tributario Ecuatoriano, 2012).*



La facultad reglamentaria es considerada como el inicio de la jerarquía de las normas y dice que se atribuye únicamente al Presidente de la República el dictar reglamentos que permitan la correcta aplicación de leyes tributarias.

### **1.3.2.2. FACULTAD DETERMINADORA.**

*Art. 68 Código Tributario.- “La determinación de la obligación tributaria, es el acto o conjunto de actos reglados realizados por la administración activa, tendientes a establecer, en cada caso particular, la existencia del hecho generador, el sujeto obligado, la base imponible y la cuantía del tributo. El ejercicio de esta facultad comprende: la verificación, complementación o enmienda de las declaraciones de los contribuyentes o responsables; la composición del tributo correspondiente, cuando se advierta la existencia de hechos imposables, y la adopción de las medidas legales que se estime convenientes para esa determinación” (Código Tributario Ecuatoriano, 2012).*

Esta facultad se refiere a las acciones que se aplican al constatar la existencia de hechos generados, la veracidad de la base imponible y la exactitud de la cuantía del tributo; acciones que están basadas en el principio de legalidad.

### **1.3.2.3. FACULTAD RESOLUTIVA.**

*Art. 69.- Código Tributario.- “Las autoridades administrativas que la ley determine, están obligadas a expedir resolución motivada, en el tiempo que corresponda, respecto de toda consulta, petición, reclamo o recurso que, en ejercicio de su derecho, presenten los sujetos pasivos de tributos o quienes se consideren afectados por un acto de administración tributaria” (Código Tributario Ecuatoriano, 2012).*

Facultad referente a la obligación de expedir resoluciones debidamente motivadas, en los tiempos que tanto la ley como el reglamento indiquen, a toda consulta petición o reclamo planteada a la Administración tributaria por contribuyentes responsables o terceros, de no cumplir con esto se da lugar al silencio administrativo a favor del reclamante o a la aceptación de la petición.



#### **1.3.2.4. FACULTAD SANCIONADORA.**

*Art. 70.- Código Tributario.- “En las resoluciones que expida la autoridad administrativa competente, se impondrán las sanciones pertinentes, en los casos y en la medida previstos en la ley” (Código Tributario Ecuatoriano, 2012).*

El no cumplimiento de los deberes formales da origen a la imposición de sanciones. Se establece por lo tanto, dependiendo la intensidad de la falta sanciones pecuniarias y no pecuniarias. Únicamente mediante resolución debidamente motivada la Administración Tributaria podrá sancionar a los contribuyentes.

#### **1.3.2.5. FACULTAD RECAUDADORA.**

*Art. 71.- Código Tributario.- “La recaudación de los tributos se efectuará por las autoridades y en la forma o por los sistemas que la ley o el reglamento establezcan para cada tributo. El cobro de los tributos podrá también efectuarse por agentes de retención o percepción que la ley establezca o que, permitida por ella, instituya la administración” (Código Tributario Ecuatoriano, 2012).*

La recaudación es una de las principales funciones de la Administración Tributaria para la consecución se ha implementado mecanismos que ayudan oportuna y correctamente la recaudación siendo esta la culminación del proceso en el sistema tributario.

#### **1.4. TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA.**

La transparencia Administrativa, constituye un elemento fundamental dentro de la sociedad ecuatoriana, permite la participación directa de la ciudadanía, dando a conocer, la gestión que la administración desempeña, el buen uso de los recursos y el cumplimiento de los objetivos.

Mediante la rendición de cuentas que es presentado todos los años, se reafirma a los ciudadanos el control sobre el ejercicio Público. La

transparencia representa un enorme reto en la gestión de la Administración, porque será juzgada por la ciudadanía en general sobre la efectividad de sus labores.

El Servicio de Rentas Internas, se ha caracterizado por ser una institución independiente en la definición de estrategias y políticas de gestión, manejando con transparencia sus decisiones y aplicando, eficientemente la legislación tributaria.

En la página web del SRI, se encuentra disponible y de libre acceso detallada información, sobre la gestión realizada desde el año 2008 hasta diciembre del 2015, garantizando la transparencia con que la Administración Tributaria realiza su trabajo.

Ilustración 1 *Transparencia Administrativa*



Fuente: Portal web del SRI



## CAPÍTULO II

### LA CULTURA TRIBUTARÍA EN EL ECUADOR

#### 2.1. CULTURA Y CULTURA TRIBUTARÍA.

Durante las décadas de los años 70 y 80 con el boom petrolero, la exportación del crudo fue uno de los principales ingresos del Ecuador, cabe reconocer, que estos no fueron aprovechados por la sociedad de forma equitativa, sino más bien dieron paso al enriquecimiento y toma del poder de ciertos grupos elitistas vinculados al gobierno de turno, perjudicando el crecimiento y desarrollo de la población ecuatoriana e incrementando deuda nacional externa (Carrasco, 2012, pág. 238).

En la siguiente tabla, se puede observar el incremento, que se ha obtenido de los ingresos tributarios desde el año 1970 en relación a los ingresos provenientes del petróleo.

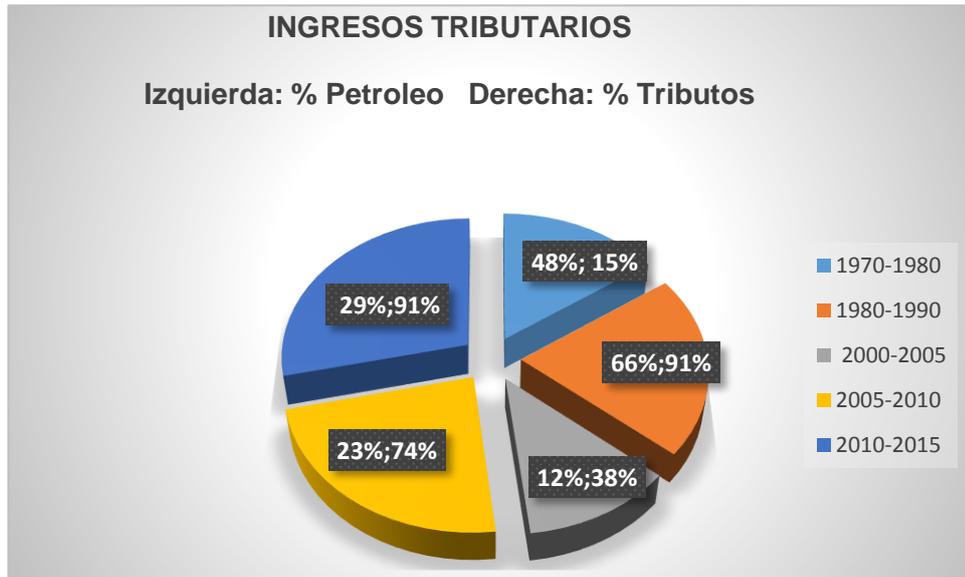
**Tabla 1.** *Incidencia del ingreso tributario en el presupuesto estatal*

Años	Ingresos Petroleros	Ingresos tributario
1970-1980	\$ 190,00	\$ 177,42
1980-1990	\$ 92.874,00	\$ 182,75
2000-2005	\$ 733,00	\$ 4.522,00
2005-2010	\$ 1.121,00	\$ 314.953,00
2010-2015	\$ 1.446,00	\$ 13.940.265,00

**Fuente:** (Banco Central del Ecuador, 2016)

**Elaboración:** Ana María Jara Mayla

**Ilustración 2. Ingresos Tributarios**



**Fuente:** (Banco Central del Ecuador, 2016)

**Elaboración:** Ana María Jara Mayla

El ingreso tributario versus el ingreso petrolero ha ido incrementando contantemente, en la actualidad los ingresos tributarios son considerados como él rubro más representativo dentro del Presupuesto General del Estado.

Para ilustrar con datos numéricos y tomando como ejemplo, a continuación se presenta un cuadro referente al Presupuesto General del Estado para año 2014 donde se observa claramente que el rubro con mayor representación, corresponde a la recaudación fiscal.



**Tabla 2. Presupuesto General del Estado 2015**

<b>PRESUPUESTO GENERAL DEL ESTADO</b>	
<b>MINISTERIO DE FINANZAS DEL ECUADOR</b>	
<b>CUENTA AHORRO INVERSION FINANCIAMIENTO</b>	
<b>PROFORMA 2015</b>	
<b>SOBRE LA LINEA</b>	
<b>INGRESOS TOTALES</b>	<b>27.499.664.057.00</b>
<b>INGRESOS PERMANENTES</b>	<b>24.412.253.454.00</b>
IMPUESTOS	15.565.698.278.00
TASAS Y CONTRIBUCIONES	2.095.170.942.00
VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	123.547.467.00
RENTAS DE INVERSIONES Y MULTAS	429.025.180.00
TRANSFERENCIAS Y DONACIONES CORRIENTES	6.151.367.130.00
OTROS INGRESOS	47.444.457.00
<b>INGRESOS NO PERMANENTES</b>	<b>3.087.410.603.00</b>
VENTAS DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0.00
TRANSFERENCIAS Y DONACIONES DE CAPITAL E INVERSION	3.087.410.603.00
<b>GASTOS TOTALES</b>	<b>32.868.503.657.08</b>
<b>GASTOS PERMANENTES</b>	<b>21.274.974.913.96</b>
GASTOS EN PERSONAL	8.718.604.843.00
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	8.244.557.248.00
GASTOS FINANCIEROS	1.216.163.583.00
OTROS GASTOS CORRIENTES	152.557.539.00
TRANSFERENCIAS Y DONACIONES CORRIENTES	2.943.091.700.96
PREVISIONES PARA PREASIGNACION	0.00
<b>GASTOS NO PERMANENTES</b>	<b>11.593.528.743.12</b>
GASTOS EN PERSONAL PARA INVERSION	273.264.278.78
BIENES Y SERVICIOS PARA INVERSION	2.251.396.065.41
OBRA PUBLICAS	3.666.016.508.96
OTROS GASTOS DE INVERSION	2.119.604.89
TRANSFERENCIAS Y DONACIONES DE INVERSION	177.716.957.00
BIENES DE LARGA DURACION	1.121.093.150.56
TRANSFERENCIAS Y DONACIONES DE CAPITAL	4.101.922.177.52
<b>RESULTADO PRIMARIO</b>	<b>-4.152.676.017.08</b>
<b>RESULTADO TOTAL</b>	<b>-5.368.839.600.08</b>
<b>BAJO LA LINEA</b>	
<b>VARIACION DEL FINANCIAMIENTO</b>	<b>5.716.187.291.08</b>
FINANCIAMIENTO PUBLICO	8.806.818.876.70
(-) AMORTIZACIONES DE LA DEUDA PUBLICA	3.090.631.585.62
<b>VARIACION DE LAS INVERSIONES FINANCIERAS</b>	<b>-28.763.000.00</b>
RECUPERACION DE INVERSIONES	0.00
(-) INVERSIONES FINANCIERAS	28.763.000.00
<b>VARIACION DE ACTIVOS</b>	<b>10.636.109.00</b>
SALDOS DISPONIBLES	0.00
CUENTAS PENDIENTES POR COBRAR	10.636.109.00
VENTAS ANTICIPADAS	0.00
<b>VARIACION DE PASIVOS</b>	<b>329.220.800.00</b>
OTROS PASIVOS	329.220.800.00
PASIVO CIRCULANTE	0.00
OBLIGACIONES VENTAS ANTICIPADAS DE PETROLEO	0.00
<b>RESULTADO TOTAL</b>	<b>5.368.839.600.08</b>
<b>BRECHA DE FINANCIAMIENTO</b>	<b>0.00</b>
<b>REGLA FISCAL: Ingresos Permanentes - Gastos Permanentes</b>	<b>3.137.278.540.04</b>

Fuente: (Ministerio de Finanzas, 2014)

Es notable el incremento de la recaudación tributaria que se ha venido dando en los últimos años, el mismo que no es producto de la casualidad, es el resultado del trabajo diario por parte de la Administración Tributario, de una serie de reformas y la correcta aplicación de la legislación fiscal, acompañada de una ardua campaña de concientización social, que ha dado a conocer a la población la importancia de su cumplimiento para el correcto desarrollo del país.



Pero pese a los esfuerzos realizados por la Administración Tributaria, es necesario seguir en la lucha en contra de la evasión y elusión fiscal, originada por la falta de compromiso con el estado.

En este sentido la Administración Tributaria Ecuatoriana persigue una lógica habitual que ha puesto a los contribuyentes ante dos contextos los cuales son:

El contribuyente que decide cumplir con su obligación y el contribuyente que decide no pagar, para ello se evidencia varias situaciones que ocasionan que los contribuyentes opten por una de las posturas antes mencionadas, cuya situación conlleva la siguiente explicación (Paz y Miño, 2015).

El cumplimiento de las obligaciones tributarias, dependen en gran sentido de ciertas variables cualitativas, entre las cuales se puntualiza las siguientes: los factores socio demográficos, el sentimiento de pertenencia y reciprocidad, que conjuntamente con los valores personales y ciudadanos conforman la moral tributaria.

Seguidamente se efectuará una breve explicación del significado de las variables cualitativas, a fin de clasificar a los contribuyentes, por medio del conocimiento adquirido, referente al sistema tributario y la vez comprender la percepción que tiene la ciudadanía en relación a la Administración Tributaria Ecuatoriana y de forma específica al desempeño operativo que efectúa el Servicio de Rentas Internas (SRI) (Vascones & Bedoya, 2011).

### **2.1.1. VARIABLES SOCIO DEMOGRÁFICAS.**

Entre este tipo de variables se pueden identificar los hogares, lugar de nacimiento, sexo, rango de edad, estado civil, nivel de educación, actividad económica, condiciones laborales, nivel de ingresos, discapacidades existentes, si se encuentra o no afiliado al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, entre otras.



### **2.1.2. CONOCIMIENTO DEL SISTEMA TRIBUTARIO.**

A esta variable se le relaciona con el grado de conocimiento adquirido acerca de los impuestos, en cuanto a la forma de pago, cual es el ente recaudador y el sujeto responsable de su administración, para qué sirven los impuestos, etc. (Vascones & Bedoya, 2011).

### **2.1.3. LOS COSTOS DE CUMPLIMIENTO.**

Esta variable se conforma de aspectos como el nivel de dificultad que conlleva el cumplimiento de las obligaciones, la logística de disposición o el problema que eso implica, la viabilidad tecnología disponible, la precisión del uso de estos medios, los costos que representan y de ser esto una complicación para el contribuyente la evasión de las obligaciones tributarias puede ser considerad como la mejor opción. (Vascones & Bedoya, 2011).

### **2.1.4. PERCEPCIÓN DEL DESTINO Y USO DE LOS IMPUESTOS.**

Variable que se relaciona con el conocimiento que tienen las personas en cuanto a la legitimidad del sistema impositivo, es decir si se da cumplimiento con el principio de legalidad, así como también la utilidad que se le da al mismo, quienes son las personas que se benefician directa o indirectamente del pago de los impuestos, manejo y niveles de satisfacción que genera el uso de los bienes y servicios públicos (Vascones & Bedoya, 2011, pág. 45).

### **2.1.5. COMPORTAMIENTO IMPOSITIVO Y EL FRAUDE FISCAL.**

Esta variable influye en el comportamiento de los contribuyentes relacionando el pago de impuestos, la imparcialidad del sistema tributario, la comprensión y justicia de la normativa tributaria, el conocimiento sobre el cumplimiento de los demás contribuyentes, la preferencia que tiene el pago de impuestos, la causa y efecto que genera la decisión del incumplimiento del tributo, y la falta de compromiso con los reglamentos emitidos por el estado.



### **2.1.6. VALORES CIUDADANOS Y ÉTICA FISCAL.**

Se relaciona con los factores no económicos tales como, doctrinas u opiniones que establezcan la postura que el contribuyente referente al pago de impuestos, esta variable se la evalúa en forma personal o por medio de la influencia ejercida por un determinado grupo.

Después de analizar las variables antes mencionadas la Administración Tributaria está en la facultad de realizar una relación entre el valor real que representa el cumplimiento de los impuestos y lo que realmente está generando el cobro de los mismos, así como también el comportamiento que tienen los contribuyentes, frente a cumplir con las obligaciones que mantienen con el estado. A fin de que la ciudadanía y el estado formen un convenio social, el mismo que se refleje en las recaudaciones y a su vez estas se vean evidenciadas en el mejoramiento de los servicios prestados por las distintas instituciones públicas, tales como educación salud, viabilidad, entre otras.

### **2.1.7. LA ECONOMÍA DE OPCIÓN.**

Este aspecto puede generar en el contribuyente la inquietud sobre cumplir o no cumplir las disposiciones legales impuestas por el estado, por ello la teoría de La Economía de Opción intenta explicar en qué consiste esta conducta *“No es fruto accidental de una indeseada exoneración tributaria, sino que es la búsqueda razonable y legítima de un ahorro fiscal. El resultado de esta búsqueda puede ser la obtención de un coste fiscal reducido o, incluso, la definición de un marco de inexistencia del tributo. Puede así decirse que la Economía de Opción se orienta por cambios perfectamente legítimos hacia el no tributo.”* (Vascones & Bedoya, 2011). Lo cual presenta dos escenarios, uno de tributo y otro de no tributo, permitiendo que el contribuyente tome la posición del no tributo de forma natural. Analizando este tipo de comportamientos que se genera en los contribuyentes, es indispensable reconocer que la Administración Tributaria tiene la necesidad de centralizar el mayor de sus esfuerzos y recursos en la localización y búsqueda del fraude



presumiblemente cometido al Estado, a fin de evitar que se proyecte una imagen de persecución al ciudadano común, dificultando el cumplimiento de los deberes y obligaciones con el Estado.

La posición que asumen algunos contribuyentes frente al cumplimiento de los tributos está relacionado con la imagen que ha venido proyectando la Administración Tributaria a través del tiempo, sin embargo la falta de puede ser superada por medio de la implementación de ciertas medidas preventivas y correctivas, tales como la regulación de normas y políticas tributarias, las mismas que parten de la iniciativa del Presidente de la República como proyecto de ley las cuales deberán contar con la debida aprobación de la Asamblea Nacional, a fin de cumplir con dos principios fundamentales de la tributación, el principio de Legalidad y el principio de Simplicidad (Constitución de la República del Ecuador , 2012)

De esta manera la aprobación del Régimen Tributario por parte de los ciudadanos se presenta en de modo pacífico, transformando el cumplimiento de las obligaciones en un hábito, lo que proporciona a la Administración Tributaria una imagen transparente y adecuada, cambiando así la idea de que la única forma de lograr un adecuado cumplimiento es por medio de la represión.

La evasión fiscal genera en los ciudadanos la evidente comparación entre los contribuyentes que cumplen con el pago de sus impuestos y los que no, dando origen a la idea globalmente conocida como *“impuesto sobre los tontos”*. (Pont, 2006)

Dicha apreciación ocasiona un problema social, el cual debe ser subsanado de raíz a través de la Educación Fiscal, fundada en valores, cuyo último recurso sea la moderación del fraude, en donde la aplicación de principios éticos y morales al igual que la correcta normativa fiscal, creen una cultura tributaria en los ciudadanos que asuma el principio de la buena fe.



El desconocimiento de las leyes no es una excusa para evadir las responsabilidades que se tiene con el estado, en el país los ingresos percibidos por la población ecuatoriana son generados ya sea mediante una actividad económica referente al comercio, bajo relación de dependencia, a través de la prestación de servicios o por la oferta de actividades profesionales, de cualquier forma estas actividades representan un ingreso para el Estado, por medio del pago de impuestos, por tal motivo es importante conocer los derechos y obligaciones que se les asiste como contribuyentes, así como también los deberes formales que todo sujeto pasivo debe cumplir.

El estado como sujeto activo de los tributos fiscales, cuya administración está a cargo del el Servicio de Rentas Internas (SRI) ejecuta constantes programas de información y capacitación con la finalidad de dar a conocer los beneficios que provee los ingresos tributarios y concientizar a los ciudadanos acerca de los perjuicios que provoca la evasión de impuestos a toda la comunidad, puesto que la falta de ingresos imposibilita al estado satisfacer las diversas necesidades colectivas, motivando a los contribuyentes a un verdadero cumplimiento voluntario (Carrasco, 2012).

El Servicio de Rentas Internas proporciona capacitaciones y servicios a través de las diferentes agencias ubicadas en todo el territorio Ecuatoriano, mediante brigadas móviles y visitas personalizadas a contribuyentes, con la finalidad de ofrecer información concerniente al sistema de tributación, procesos de declaraciones, normativas legales, multas y sanciones, así como también ventajas que genera el cumplimiento de las obligaciones tributaria, para poder de alguna manera resolver dudas o inquietudes relacionadas con los deberes y derechos que tienen como contribuyente; creando así poco a poco la cultura que necesitamos todos los ecuatorianos.

Tomando en cuenta que existen ciudadanos que buscan capacitarse constantemente debido a las diversas reformas que emite la Norma Tributaria, también se encuentra un grupo de personas que precisan más ayuda, es por este grupo de personas que de cierta forma la Administración Tributaria



necesita concentrar aún más sus esfuerzos , a fin de cristalizar los principales objetivos propuestos, el cual es el conseguir una cultura tributaria sustentada en base a la concientización de toda la sociedad ecuatoriana.

La Cultura Tributaria en el país se encuentra en constante desarrollo, impulsado por el arduo trabajo que desempeña el SRI, concientización a los contribuyentes a informarse de los distintos cambios o reformas reglamentarias que expide el estado ecuatoriano; a fin de direccionar el camino a una sociedad justa y equitativa, con principios y valores comprometidos con el estado conociendo que el contribuir con la Nación es querer satisfacer sus propias necesidades.

El 27 de abril se conmemora en Ecuador el “Día Nacional de la Cultura Tributaria”, establecido mediante Acuerdo Ministerial No. 387 del 19 de octubre de 2007 por el Ministerio de Educación, con el fin de sensibilizar a la población estudiantil y a la ciudadanía en general sobre el pago de impuestos, visto como uno de los deberes más importantes de los ciudadanos ya que constituye un aporte para que el Estado pueda ejecutar los proyectos de desarrollo nacional (El Tiempo, 2016).

Los puntos centrales para promocionar la cultura tributaria en una sociedad es la información y la concientización, que permitan impulsar el cumplimiento voluntario, cuya razón motivará en las personas a cumplir con los deberes y obligaciones adquiridas frente al estado, en este sentido se plantea dos puntos de vista referente al cumplimiento de los tributos, el uno se relaciona con el cumplimiento de las obligaciones tributaria por miedo a la sanción mientras que el otro tiene que ver con el cumplimiento de dichas obligaciones por la verdadera comprensión y compromiso con el estado a cumplir con sus obligaciones.



## **2.2. EL COMPORTAMIENTO DEL CONTRIBUYENTE, ANÁLISIS DE COMPORTAMIENTOS SOCIALES, ECONÓMICOS, PSICOLÓGICOS Y CULTURALES DE LOS CONTRIBUYENTES.**

El conocimiento que tiene cada persona en cuanto al beneficio que representa sus aportes, le permite optar por un comportamiento responsable frente a las necesidades que se manifiesta en la sociedad en cuanto a obtener los recursos necesarios para satisfacer sus exigencias, logrando construir una sociedad más justa y equitativa para todos (SRI, 2014).

No obstante la gran parte de los contribuyentes cumplen con la cancelación de los tributos debido a la presión que ejerce el estado a través de las sanciones implantadas.

Es evidente que en el país no existe un cumplimiento voluntario, dado que los contribuyentes aún no han desarrollado un verdadero compromiso ante el progreso de la sociedad, es por ello que la Administración Tributaria, dedica sus mayores esfuerzos en ofrecer la información necesaria a toda la población, a fin de que pueda conocer los beneficios que aportan a la comunidad los ingresos provenientes de la recaudación de los tributos, cuyos valores serán devueltos en obras sociales que mejoren la calidad de vida de todos los ciudadanos.

### **2.2.1. ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO SOCIAL DE LOS CONTRIBUYENTES.**

Es importante reconocer que los ciudadanos que tiene conciencia de sus deberes y obligaciones tienden a cumplir de forma más eficiente, por tal razón el SRI considera necesaria la implementación de nuevas estrategias que permitan alcanzar un verdadero compromiso social, motivando el cumplimiento responsable.



La base de un compromiso responsable esta direccionada a lograr que el contribuyente razone que en la medida que incumpla sus obligaciones tributarias está afectando a la sociedad, y esta afección es necesariamente es sufrida por todos los ciudadanos.

Para efectos de analizar el comportamiento social de los contribuyentes el Econ. Marx Carrasco en su libro titulado: “Una nueva política Fiscal para el Buen Vivir” estratifica a la sociedad tomando en cuenta el porcentaje que representan los extractos sociales, en el siguiente cuadro se identifica estos porcentajes y se observa que el extracto bajo conforman el porcentaje más alto en cuanto a número de contribuyentes (49.28%), mientras que la clase media se concentra en un porcentaje total de contribuyentes del (47.17% ) y la clase con un mínimo de contribuyentes estimando a 3.55%.

**Tabla 3.** *Contribución tributaria de acuerdo a las clases sociales*

Clase	Porcentaje total de los contribuyentes de cada estrato
Estrato bajo	49,28%
Estrato medio	47,17%
Estrato alto	3,55%

Fuente (Carrasco, 2012, pág. 248)

El proporcionar información, capacitación y alternativas necesarias a todos los ciudadanos, y particularmente a aquellos que pertenece a la clase baja, puesto que conforman la gran mayoría de contribuyentes, es necesario para incrementar el razonamiento sobre la importancia que tiene su contribución con el Estado.

Los servicios que ofrece el estado tienen un alto costo, los cuales son proporcionados de forma gratuita para todos los ciudadanos en el momento de utilizarlos, estos costos son previstos dentro del presupuesto anual del país



que como ya hemos visto en líneas anteriores los tributos son la principal fuente que alimenta el presupuesto general del Estado, entonces es importante reconocer que la evasión de impuestos nos perjudica a todos debido a las medidas compensatorias que el estado debe tomar para mantener el bienestar social.

### **2.2.2. COMPORTAMIENTO ECONÓMICO DE LOS CONTRIBUYENTES.**

En la cultura latina, los ciudadanos han mantenido un comportamiento evasivo frente a la contribución de impuestos que ha ido mejorado en los últimos tiempos, sin embargo dicho mejoramiento se relaciona más con el temor a sanciones impuestas, que a la verdadera concientización de una cultura tributaria, es decir que se actúa frente a una presión desplegada por la Administración Tributaria y no por voluntad propia (Solórzano, 2014).

La migración de las personas del campo a la ciudad, la falta de mejoras en el ámbito laboral, conjuntamente con el incremento del costo de la vida, ha generado altas tasas de empleo y subempleo o el denominado empleo informal que se presenta de manera creciente en nuestro país, el mismo que genera un alto movimiento económico dentro de la sociedad, contribuyendo a la dinamización de la economía, así como también a la creación de diversos fuentes de empleo.

Por tal razón el principal objetivo que plantea la Administración Tributaria es formalizar las actividades económicas del sector informal, a fin de ponerlos a la par con los contribuyentes formales, generando alternativas de contribución y disminuir de esta manera la competencia desleal.

Una de las principales alternativas que ha creado la Administración Tributaria para facilitar el pago de los impuestos al sector informal es el Régimen Impositivo Simplificado (RISE), el cual remplace las declaraciones del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y del Impuesto a la Renta por cuotas mensuales fijas que se asignan de acuerdo al nivel de ingresos y al tipo de



actividad, proporcionándoles a los contribuyentes simplificación en su aporte con el Estado.

Con la finalidad de facilitar el cumplimiento, el Servicio de Rentas Internas ha implementado dentro del su portal web [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec) una serie de servicios en línea que permiten optimizar el tiempo y los recursos de los contribuyentes, algunos de los cuales se detallan a continuación:

- Actualización del RUC

**Ilustración 3.** *Búsqueda de contribuyentes en línea*



**Fuente:** Portal web del SRI

- Consulta de estados tributarios deudas con la institución, valor de la matrícula de vehículos, capacitaciones.

**Ilustración 4.** Ingreso al sistema de servicios al contribuyente en línea



**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

SERVICIOS EN LÍNEA

Desconectado

Servicios en Línea / Ingreso al Sistema

Ingreso al Sistema

No. ID Titular:  (Obligatorio)

CI Adicional:  Requerido solamente para usuario adicional.

Contraseña:

Aceptar

Recuperar clave

**Importante: "LA CLAVE ES PERSONAL E INTRANSFERIBLE"**

La responsabilidad derivada de la falta de cuidado, de la indebida reserva, del mal uso o del uso por terceros autorizados o no, mediante mandato del titular de la clave, ocasionándose o no perjuicios, será exclusivamente del sujeto pasivo titular de dicha clave o en su defecto de su respectivo representante legal. Lo anterior, sin perjuicio de la eventual responsabilidad civil o penal que pudiese derivarse de su utilización en forma indebida.

Pague sus impuestos y obligaciones mediante internet en las siguientes instituciones financieras:

Fuente: Portal web del SRI

- Certificados de información tributaria

**Ilustración 5.** Certificado de cumplimiento tributario obtenido en línea



**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

**DIRECCIÓN NACIONAL**  
**CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO**  
**4 de marzo de 2016**

Señor/a:

**GUANOLUISA RODRIGUEZ WILSON JUNIOR**  
RUC: 0802777136001  
Presente.-

De acuerdo a la revisión efectuada en la base de datos del Servicio de Rentas Internas, el sujeto pasivo **GUANOLUISA RODRIGUEZ WILSON JUNIOR** con RUC número 0802777136001, se encuentra en estado **ACTIVO**, ha cumplido la presentación de sus declaraciones impositivas hasta **ENERO 2016**, y no registra obligaciones pendientes por este concepto a la fecha de emisión del presente certificado.

Sin embargo, debo advertir a usted que la Administración Tributaria se reserva el derecho de verificar la información constante en las declaraciones presentadas y de ejercer las facultades determinadora y de control, orientadas a comprobar la correcta aplicación de las normas tributarias vigentes, sin perjuicio de aplicar las sanciones correspondientes en caso de detectarse falsedad en la documentación presentada.

Particular que comunico para los fines de ley.

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**  
**CODIGO: SRICCT2016000026057**

Fecha y Hora: 4 de marzo de 2016 9:46



Fuente: Portal web del SRI

Declaración de los impuestos en línea, esto le permite al contribuyente ahorrar tiempo y dinero en la compra de formularios y evitar las largas filas para realizar sus declaraciones.

**Ilustración 6.** Servicios en línea del portal web del SRI



Fuente: Portal web del SRI

Se cuenta también con la aplicación SRI móvil que puede ser descargada de cualquier teléfono móvil inteligente, la misma que brinda a la ciudadanía acceso a consultas, noticias redes sociales, información de agencia y solicitud de turnos, desde cualquier lugar y que cualquier momento (SRI, 2014).

A pesar de las facilidades que el Servicio de Rentas Interna da a los contribuyentes, el incumplimiento está presente, es solo el compromiso el verdadero aliado para lograr el cumplimiento voluntario, necesario para asegurar bienestar.

### **2.2.3. COMPORTAMIENTO PSICOLÓGICO DE LOS CONTRIBUYENTES.**

Uno de los principales factores que influyen en el cumplimiento de las obligaciones tributarias es el factor psicológico. Los ciudadanos han perdido la confianza en los administradores estatales, puesto que existe la creencia



de que el los fondos adquiridos a través de los tributos no son invertidos de forma eficiente.

En tal sentido, los ciudadanos se resisten a acceder al cumplimiento voluntario, ya que consideran que de cierta forma se sienten perjudicados, por cuanto no se tiene una adecuada información del destino de los valores recaudados y de su buen uso.

La falta de un adecuado conocimiento sobre el uso de los tributos, crea en las personas la idea que los impuestos son creados y aprovechados solo para incrementar el sueldo de los servidores públicos, perjudicando a la sociedad y beneficiando a los gobiernos de turno, sin embargo es importante reconocer que el cobro de impuestos beneficia a todos los ciudadanos.

### **2.3. BREVE ANÁLISIS DE LA CULTURA TRIBUTARIA DE COLOMBIA, MÉXICO Y CHILE.**

Con el propósito de conocer las diferentes posturas de administraciones tributarias de países vecinos con cierta similitud económica frente a la cultura tributaria se realiza el presente análisis a fin de conocer estrategias utilizadas para estimular el cumplimiento y concientización fiscal.

Es La participación ciudadana, como papel protagónico para colaborar con el progreso de los países, es de suma importancia, sin embargo, no se efectúa en su totalidad, como consecuencia de la falta de una cultura tributaria que en otras palabras es la conciencia y la aplicación de valores que surgen de su propia identificación.

Estos factores generan la evasión tributaria, informalidad y corrupción; el esfuerzo de las Administraciones Tributarias, se encamina en erradicar la evasión y el contrabando por medio de la aplicación de políticas que permitan controlar el riesgo, tomando medidas sancionatorias.



Por tal razón las distintas administraciones tributarias buscan fomentar cultura tributaria de distintas maneras, ya sea con campañas de capacitación a fin de informar a los contribuyentes las obligaciones que tenemos todos con el Estado, programas dirigidos a estudiantes culturizando a las nueva generaciones.

A continuación se presenta un análisis comparativo ente los países de Colombia, México y Chile de la cultura tributaria para lo cual es necesario realizar una breve descripción de las diferentes estrategias que cada país emplea.

#### Estrategias implantadas para potencializar la cultura tributaria en Colombia

- Programas de capacitación tributaria, el cual está dirigido a diferentes regiones rurales del país
- Cursos de capacitación sobre temas impositivos, dirigidos a contribuyentes y contadores que cumplen funciones de intermediación entre los contribuyentes y la Administración Tributaria.
- Introducción de cultura tributaria en el programa de estudios a nivel primario, fortalecida por la distribución de textos escolares y juegos de mesa relacionados al tema educación tributaria (Sebá, 2014).

#### Estrategias implantadas para potencializar la cultura tributaria en México

- Instalación de cultura tributaria en el programa de estudios a nivel primario, integrada por la repartición de textos escolares
- Reconocimiento invariable con el Ministerio de Educación en la observación de los contenidos que se comparten a los estudiantes de ciclos básicos y diversificados.
- Montaje de obras musicales relacionadas con la cultura tributaria, presentadas en establecimientos educativos y actividades públicas.
- mejoramiento de los servicios públicos tales como salud y educación prestados a los ciudadanos a través de sus tributos (Grant, 2014).



## Estrategias implantadas para potencializar la cultura tributaria en Chile

- Convenios de doble tributación con los países que mantiene relaciones comerciales
- Programas de sorteos de lotería tributaria.
- Capacitación por medio de la red educativa
- Capacitaciones al sector empresarial
- Capacitaciones a los entes denominados contribuyentes especiales, agentes de retención.
- Socializaciones masivas a través de medios masivos de comunicación.
- Establecimiento de un programa audiovisual interactivo y juegos de computador en sitios de alta conectividad infantil y familia (Grant, 2014)

Las capacitaciones son el denominador común para culturizar a la población, es el conocimiento que se adquiere el que permite cumplir con las obligaciones y hacerlo responsablemente. Al tratarse de economías similares por ser latinas la búsqueda a la hora de establecer estrategias de cultura tributaria van encaminadas en una misma dirección, capacitación, estimulación e incentivos.

El Ecuador necesita incrementar e innovar nuevas estrategias para el incremento de la cultura tributaria y el cumplimiento voluntario, capacitaciones dirigidas al sector más vulnerable conformado por los pequeños comerciante del sector informal, ofreciendo, alternativas que faciliten el cumplimiento de sus obligaciones.

### **2.4. ANÁLISIS DE LA CULTURA TRIBUTARIA BASADO EN LAS OPINIONES DE COMERCIANTES EN LA CIUDAD DE CUENCA.**

El estudio de campo realizado en el presente trabajo, se aplica a contribuyentes dedicados al comercio en la ciudad de Cuenca, con el fin de conocer sus opiniones sobre el pago de impuestos, la legislación vigente, el



cumplimiento, y la aceptación de los mismos; a partir de esta información tener una idea de la concepción de los comerciantes frente a sus obligaciones fiscales y aportar con propuestas y recomendaciones que permitan fortalecer la cultura tributaria e incrementar el cumplimiento voluntario.

#### **2.4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.**

El método de investigación aplicado es el inductivo descriptivo, con el fin de obtener información necesaria para realizar un análisis de la cultura tributaria existente, permitiendo identificar los factores que desmotivan el cumplimiento voluntario y a partir de los resultados obtenidos, realizar un aporte útil que contribuya al incremento de una cultura tributaria consiente dentro de la sociedad y que esto a su vez se vea reflejado en la recaudación. Para el desarrollo del presente estudio se realiza un enfoque cualitativo y cuantitativo, que proporciona información relevante y así proceder a aportar con las recomendaciones correspondientes. Las técnicas cualitativas y cuantitativas empleadas en el desarrollo de este trabajo son: La revisión de información que se encuentra en normativas legales (leyes, reglamentos, resoluciones, etc.) y la aplicación de encuestas individuales a comerciantes de la ciudad de Cuenca, con el propósito de alcanzar con esta información el cumplimiento de los objetivos planteados.

El presente estudio enfatiza aspectos como: ¿Qué tan informados están los contribuyentes sobre sus obligaciones?, ¿Los contribuyentes perciben que la recaudación representa un bien común?, ¿Qué tanto conocen sobre el cumplimiento? , ¿Son las sanciones el único motivo por el cual se cumple con las obligaciones tributarias?, el responder estas interrogantes requirió la elaboración y aplicación de una encuesta, cuyos sujetos de estudios sean comerciantes en la ciudad de Cuenca, a fin de obtener resultados que permitan obtener las diferentes posturas y opiniones sobre este tema.



### **2.4.2. DATOS OBJETO DEL ANÁLISIS.**

Para el desarrollo del análisis de campo, se empleó información proporcionada por el Servicios de Rentas Internas Zonal 6, sobre el número comerciantes activos cuya actividad económica es el comercio distribuidos en las diferentes parroquias de la ciudad de Cuenca, con la información obtenida mediante la aplicación de la encuesta se podrá exponer un criterio lógico sobre el nivel de cultura tributaria existente.

### **2.4.3. DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO MUESTRA.**

De acuerdo a la información proporcionada por el Servicios de Rentas Internas, el número de contribuyentes del sector comercial activos en la ciudad de Cuenca en las diferentes parroquias es de 23.038 y se distribuyen de la siguiente manera:



**Tabla 4.** Comerciantes de las diferentes parroquias de la ciudad de Cuenca

PARROQUIA	ACTIVO
BAÑOS	999
BELLAVISTA	945
CAÑARIBAMBA	499
CHAUCHA	7
CHECA (JIDCAY)	57
CHIQUINTAD	115
CUENCA	73
CUMBE	131
EL BATAN	1778
EL SAGRARIO	1890
EL VECINO	1737
GIL RAMIREZ DAVALOS	923
HERMANO MIGUEL	454
HUAYNACAPAC	1051
LLACAO	149
MACHANGARA	460
MOLLETURO	79
MONAY	734
NULTI	217
OCTAVIO CORDERO PALACIOS (SANTA ROSA)	49
PACCHA	153
QUINGEO	35
RICAUARTE	761
SAN BLAS	1067
SAN JOAQUIN	403
SAN SEBASTIAN	1540
SANTA ANA	110
SAYAUSI	484
SIDCAY	113
SININCAY	394
SUCRE	1058
TARQUI	213
TOTORACOCHA	1589
TURI	220
VALLE	578
VICTORIA DEL PORTETE (IRQUIS)	75
YANUNCAY	1898
<b>TOTAL</b>	<b>23038</b>

Fuente: Servicios de Rentas Internas Zonal 6

El cuadro anterior muestra el número de contribuyentes comerciantes en cada una de las parroquias del cantón Cuenca, se observan parroquias con un alto número de contribuyentes dedicados al comercio y otras que no cuentan con un número representativo. Para obtener el tamaño de la muestra, se realiza un muestreo no probabilístico y por conveniencia, que faciliten la obtención de datos tratando de abarcar información de toda la población pero considerando para su selección variables necesarias para el análisis tales como ubicación, número de comerciantes y condiciones socio económicas similares a fin de que la información obtenida sea lo más objetiva posible. Se



empleó la siguiente fórmula estadística para población finita con el 95% de seguridad y una precisión del 8%.

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

En donde:

N =	Total de la población
Z <sup>2</sup> α =	1.96 <sup>2</sup> seguridad del 95%
p =	Precisión esperada 8%
q =	1 – p ( 1-0.08) = 0.92
d =	Precisión 8%

Si la seguridad Zα es del 95% el coeficiente sería 1.96

Tamaño de la muestra en las parroquias de la ciudad de Cuenca:

La población activa es de 23.038 contribuyentes.

$$n = \frac{23.038 * 1,96^2 * 0,08 * 0,92}{0,08^2 * (23.038 - 1) + 1,96^2 * 0,08 * 0,92}$$

$$n = 150$$

Numero de encuestas necesarias para el estudio: 150

#### 2.4.4. ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA.

Se aplicaron en total 150 encuestas a los comerciantes de las diferentes parroquias de la ciudad de Cuenca, de acuerdo a la fórmula aplicada.

Para la presentación de los resultados, en primera instancia se muestran un cuadro con el resumen de la encuesta aplicada en el que se detalla el total de respuestas obtenidas en cada pregunta, a continuación con la ayuda del programa SPSS se procesa la información a fin de elaborar



cuadros de contingencia basada en la instrucción formal por tratarse de cultura tributaria e ir estrechamente vinculado con el grado de formación de los comerciantes encuestados, se presentan también cuadros frecuencias acompañados de ilustraciones para cada una de las interrogantes, agrupadas de acuerdo a las preguntas de investigación planteadas; finalmente se procede a realizar el análisis e interpretación, con el fin de llegar a conclusiones y recomendaciones que servirán de apoyo para mejorar la cultura tributaria que este acompañado del cumplimiento voluntario.



**Tabla 5.** Resultados de la Encuesta

<b>1.- ¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?</b>			
Primaria	Secundaria		Superior
40	71		39
<b>2.- ¿Cuál es su grado de conocimiento de por qué se paga impuestos?</b>			
Alto conocimiento	Medio conocimiento	Bajo conocimiento	Nada de conocimiento
27	86	29	8
<b>3.- ¿Está usted de acuerdo con el pago usted impuestos?</b>			
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Desacuerdo
29	64	24	33
<b>4.- ¿Qué tanto conoce usted sobre sus obligaciones tributarias?</b>			
Alto conocimiento	Medio conocimiento	Bajo conocimiento	Nada de conocimiento
27	74	42	7
<b>5.- ¿De lo que conoce sobre impuestos, en donde aprendió?</b>			
Capacitaciones SRI	Auto aprendizaje	Prensa	Otros
20	60	43	27
<b>6.- ¿Cuánto conoce usted sobre los trámites necesarios para el cumplimiento tributario de su negocio?</b>			
Alto conocimiento	Medio conocimiento	Bajo conocimiento	Nada de conocimiento
27	80	36	7
<b>7.- ¿En qué Régimen tributario está inscrito?</b>			
Régimen General		RISE	
75		75	
<b>8.- ¿Cumple usted permanentemente con sus obligaciones tributarias por ejemplo llevando un registro de ingresos y gastos por las actividades de su negocio?</b>			
Siempre	Algunas veces	Rara vez	Nunca
87	29	11	23
<b>9.- ¿Considera usted que las sanciones impuestas por el incumplimiento tributarios son demasiado drásticas?</b>			
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Desacuerdo
41	58	20	31
<b>10.- De acuerdo a la capacidad económica del contribuyente. ¿Considera usted que es equitativa la recaudación de impuestos?</b>			
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Desacuerdo
33	65	21	31
<b>11.- ¿Cree usted que el dinero que se paga por impuestos representa un beneficio colectivo?</b>			
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Desacuerdo
29	59	28	34
<b>12.- ¿Cree usted que la enseñanza continua en el aspecto tributario mejoraría el nivel de cultura tributaria en los comerciantes de este sector?</b>			
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Desacuerdo
69	63	8	10
<b>13.- ¿A su criterio cual sería la vía más adecuada para aprender sobre el cumplimiento tributario?</b>			
Cursos Virtuales	Capacitaciones Presenciales	Consultas Personalizadas	Otros
20	73	47	10
<b>14.- ¿Cree que sería viable realizar una guía tributaria en la que se le explique de una manera comprensible cuáles son sus obligaciones tributarias como comerciante, además de que impuestos debe pagar y cómo hacerlo?</b>			
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Desacuerdo
97	46	3	4

Elaboración: Ana María Jara Mayla



Pregunta de Investigación

- ¿Qué tan informados están los contribuyentes sobre sus obligaciones?

Tablas de Contingencia

**Tabla 6.** Resumen del procesamiento de los datos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Cuál es su grado de conocimiento de por qué se paga impuestos?	150	78,10%	42	21,90%	192	100,00%
¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?						
¿Qué tanto conoce usted sobre sus obligaciones tributarias?	150	78,10%	42	21,90%	192	100,00%
¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?						
¿De lo que conoce sobre impuestos, en donde aprendió?	150	78,10%	42	21,90%	192	100,00%
¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?						
¿Cuánto conoce usted sobre los trámites necesarios para el cumplimiento tributario de su negocio?	150	78,10%	42	21,90%	192	100,00%
¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?						
¿En qué Régimen tributario está inscrito?	150	78,10%	42	21,90%	192	100,00%
¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?						
¿Cumple usted permanentemente con sus obligaciones tributarias por ejemplo llevando un registro de ingresos y gastos por las actividades de su negocio?	150	78,10%	42	21,90%	192	100,00%
¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?						
¿Cree usted que la enseñanza continua en el aspecto tributario mejoraría el nivel de cultura tributaria en los comerciantes de este sector?	150	78,10%	42	21,90%	192	100,00%
¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?						

**Elaboración:** Ana María Jara Mayla



**Tabla 7.** Tabla de contingencia ¿Cuál es su grado de conocimiento de por qué se paga impuestos?  
¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?

Recuento

		¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?			Total
		Primaria	Secundaria	Superior	
¿Cuál es su grado de conocimiento de por qué se paga impuestos?	Alto conocimiento	3	11	13	27
	Medio conocimiento	14	48	24	86
	Bajo conocimiento	18	9	2	29
	Nada de conocimiento	6	2	0	8
Total		41	70	39	150

Elaboración: Ana María Jara Mayla

**Tabla 8.** Tabla de contingencia ¿Qué tanto conoce usted sobre sus obligaciones tributarias?  
¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?

Recuento

		¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?			Total
		Primaria	Secundaria	Superior	
¿Qué tanto conoce usted sobre sus obligaciones tributarias?	Alto conocimiento	1	12	14	27
	Medio conocimiento	13	38	23	74
	Bajo conocimiento	23	18	1	42
	Nada de conocimiento	4	2	1	7
Total		41	70	39	150

Elaboración: Ana María Jara Mayla



**Tabla 9.** Tabla de contingencia ¿De lo que conoce sobre impuestos, en donde aprendió?  
¿Cuál es su nivel de instrucción educativa

Recuento

		¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?			total
		Primaria	Secundaria	Superior	
¿De lo que conoce sobre impuestos, en donde aprendió?	Capacitaciones SRI	1	14	11	26
	Autoaprendizaje	12	27	15	54
	Prensa	25	16	5	46
	Otros	3	13	8	24
	<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>70</b>	<b>39</b>	<b>150</b>

Elaboración: Ana María Jara Mayla

**Tabla 10.** Tabla de contingencia ¿Cuánto conoce usted sobre los trámites necesarios para el cumplimiento tributario de su negocio?

¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?

Recuento

		¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?			Total
		Primaria	Secundaria	Superior	
¿Cuánto conoce usted sobre los trámites necesarios para el cumplimiento tributario de su negocio?	Alto conocimiento	1	10	16	27
	Medio conocimiento	15	46	19	80
	Bajo conocimiento	20	12	4	36
	Nada de conocimiento	5	2	0	7
<b>Total</b>		<b>41</b>	<b>70</b>	<b>39</b>	<b>150</b>

Elaboración: Ana María Jara Mayla



**Tabla 11.** Tabla de contingencia ¿En qué régimen tributario está inscrito?  
¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?

Recuento

		¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?			total
		Primaria	Secundaria	Superior	
¿En qué régimen tributario está inscrito?	Régimen General	13	36	26	75
	RISE	28	34	13	75
Total		41	70	39	150

**Elaboración:** Ana María Jara Mayla

**Tabla 12.** Tabla de contingencia ¿Cumple usted permanentemente con sus obligaciones tributarias por ejemplo llevando un registro de ingresos y gastos por las actividades de su negocio?

¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?

Recuento

		¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?			Total
		Primaria	Secundaria	Superior	
¿Cumple usted permanentemente con sus obligaciones tributarias por ejemplo llevando un registro de ingresos y gastos por las actividades de su negocio?	Siempre	17	41	29	87
	Algunas veces	8	15	6	29
	Rara vez	5	6	0	11
	Nunca	11	8	4	23
Total		41	70	39	150

**Elaboración:** Ana María Jara Mayla



**Tabla 13.** Tabla de contingencia ¿Cree usted que la enseñanza continua en el aspecto tributario mejoraría el nivel de cultura tributaria en los comerciantes de este sector?

¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?

Recuento

		¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?			Total
		Primaria	Secundaria	Superior	
¿Cree usted que la enseñanza continua en el aspecto tributario mejoraría el nivel de cultura tributaria en los comerciantes de este sector?	Muy de acuerdo	19	30	20	69
	De acuerdo	19	31	13	63
	Indiferente	1	5	2	8
	Desacuerdo	2	4	4	10
Total		41	70	39	150

Elaboración: Ana María Jara Mayla



**Tabla 14. Frecuencias Estadísticas**

	¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?	¿Cuál es su grado de conocimiento de por qué se paga impuestos?	¿Qué tanto conoce usted sobre sus obligaciones tributarias?	¿De lo que conoce sobre impuestos, en donde aprendió?	¿Cuánto conoce usted sobre los trámites necesarios para el cumplimiento tributario de su negocio?	¿En qué Régimen tributario está inscrito?	¿Cumple usted permanentemente con sus obligaciones tributarias por ejemplo llevando un registro de ingresos y gastos por las actividades de su negocio?	¿Cree usted que la enseñanza continua en el aspecto tributario mejoraría el nivel de cultura tributaria en los comerciantes de este sector?
Válidos	150	150	150	150	150	150	150	150
N	42	42	42	42	42	42	42	42
Moda	2	2	2	2	2	1,00 <sup>a</sup>	1	1

a. Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Elaboración: Ana María Jara Mayla



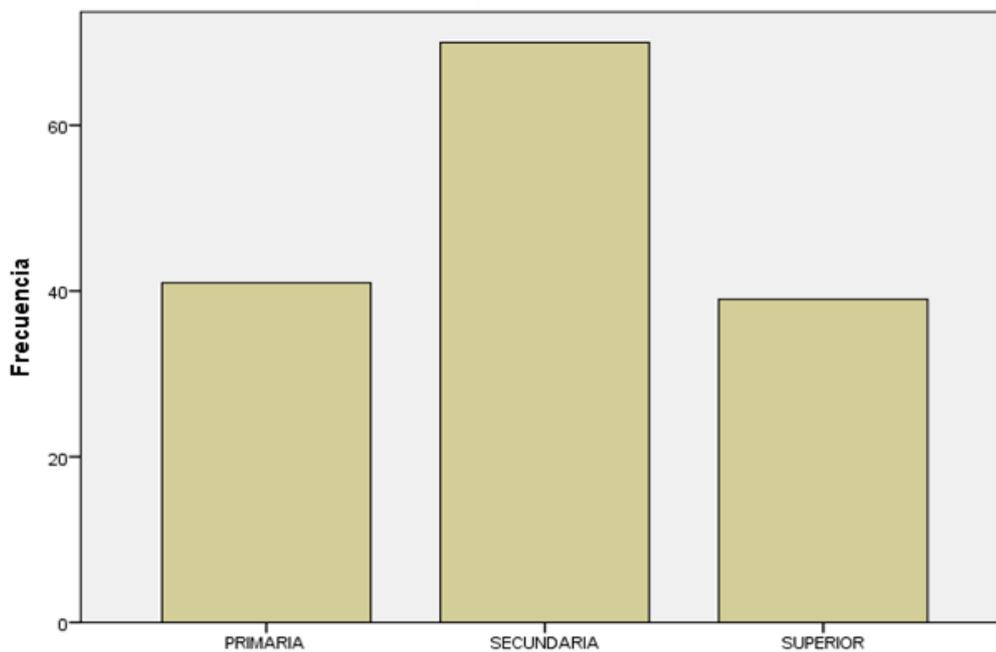
Tabla de Frecuencia

**Tabla 15.** ¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PRIMARIA	41	21,4	27,3
	SECUNDARIA	70	36,5	46,7
	SUPERIOR	39	20,3	26,0
	Total	150	78,1	100,0
Perdidos	Sistema	42	21,9	
Total	192	100,0		

**Elaboración:** Ana María Jara Mayla

**Ilustración 7.** ¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?



**Elaboración:** Ana María Jara Mayla

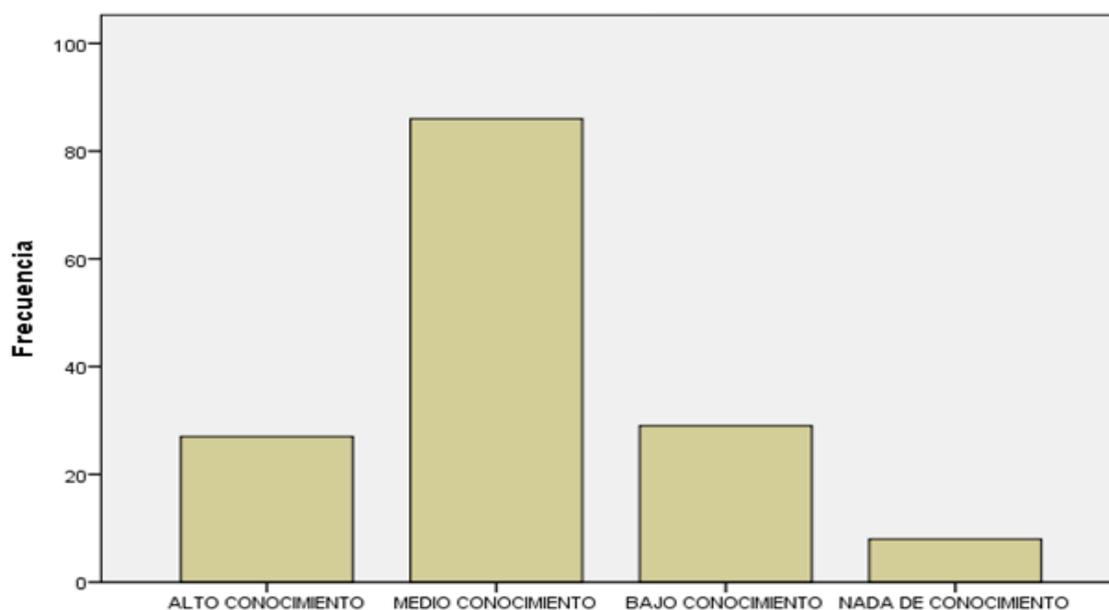


**Tabla 16** ¿Cuál es su grado de conocimiento de por qué se paga impuestos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALTO CONOCIMIENTO	27	14,1	18,0	18,0
	MEDIO CONOCIMIENTO	86	44,8	57,3	75,3
	BAJO CONOCIMIENTO	29	15,1	19,3	94,7
	NADA DE CONOCIMIENTO	8	4,2	5,3	100,0
	Total	150	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	42	21,9		
Total		192	100,0		

Elaboración: Ana María Jara Mayla

**Ilustración 8.** ¿Cuál es su grado de conocimiento de por qué se paga impuestos?



Elaboración: Ana María Jara Mayla

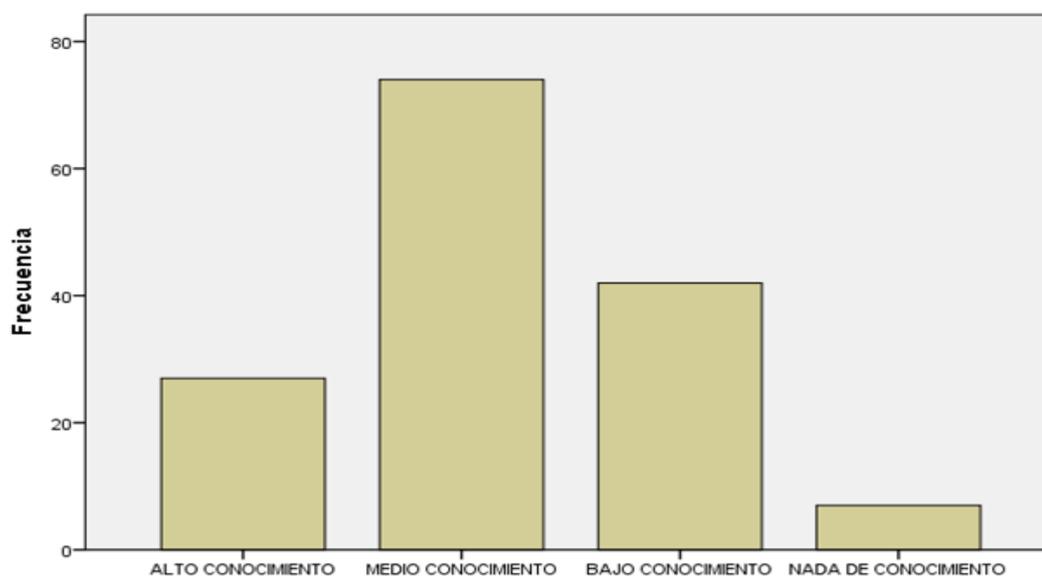


**Tabla 17.** ¿Qué tanto conoce usted sobre sus obligaciones tributarias?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO CONOCIMIENTO	27	14,1	18,0	18,0
MEDIO CONOCIMIENTO	74	38,5	49,3	67,3
Válidos BAJO CONOCIMIENTO	42	21,9	28,0	95,3
NADA DE CONOCIMIENTO	7	3,6	4,7	100,0
Total	150	78,1	100,0	
Perdidos Sistema	42	21,9		
Total	192	100,0		

Elaboración: Ana María Jara Mayla

**Ilustración 9.** ¿Qué tanto conoce usted sobre sus obligaciones tributarias?



Elaboración: Ana María Jara Mayla

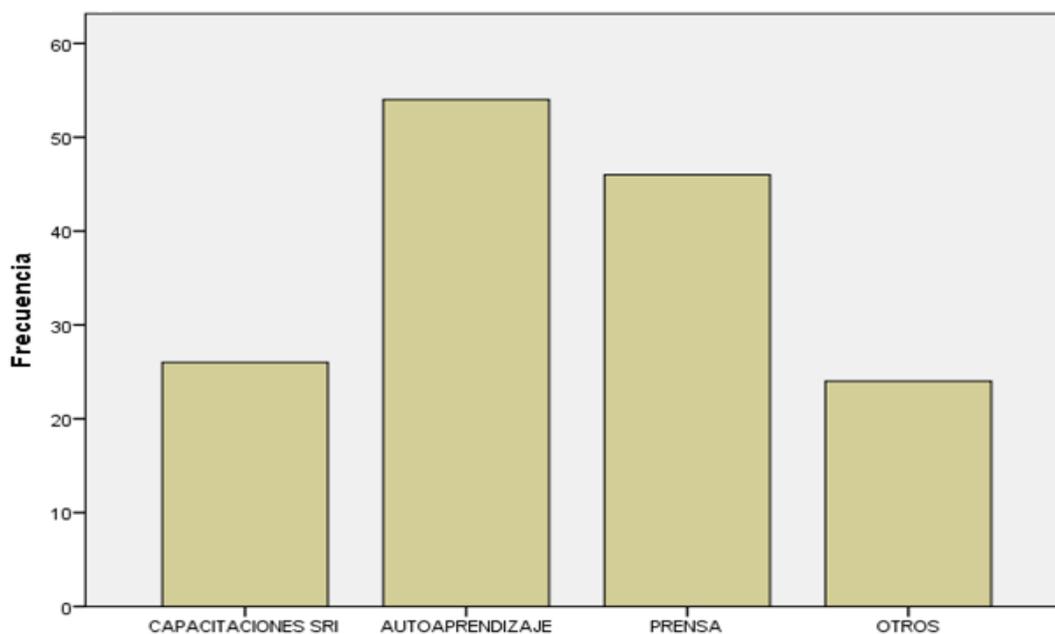


**Tabla 18.** ¿De lo que conoce sobre impuestos, en donde aprendió?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CAPACITACIONES SRI	26	13,5	17,3	17,3
	AUTOAPRENDIZAJE	54	28,1	36,0	53,3
	PRENSA	46	24,0	30,7	84,0
	OTROS	24	12,5	16,0	100,0
	Total	150	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	42	21,9		
Total		192	100,0		

Elaboración: Ana María Jara Mayla

**Ilustración 10.** ¿De lo que conoce sobre impuestos, en donde aprendió?



Elaboración: Ana María Jara Mayla

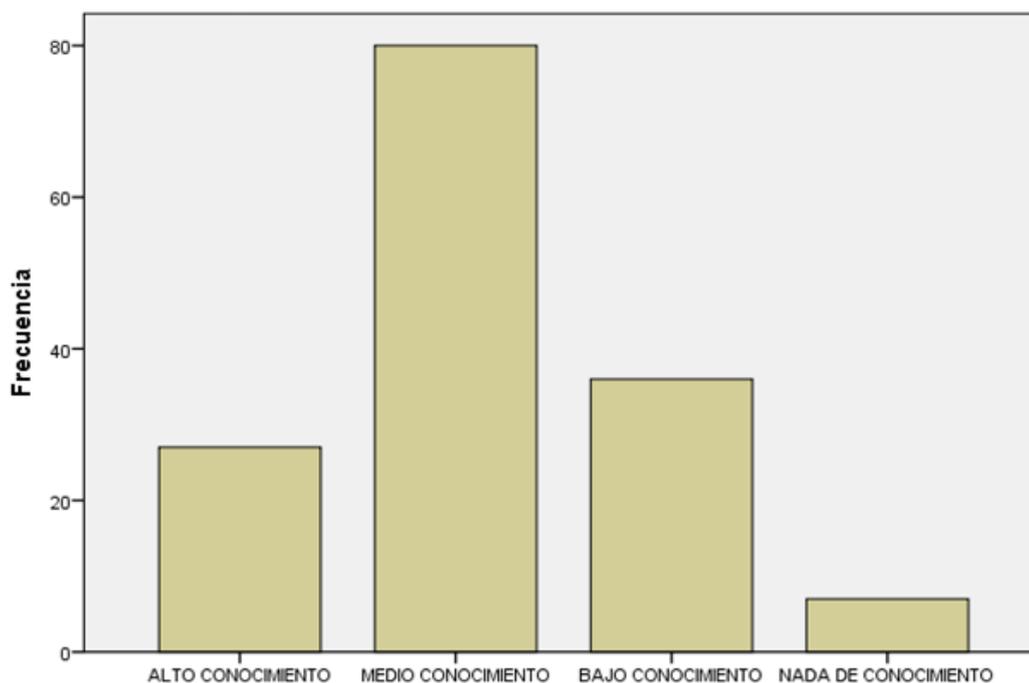


**Tabla 19.** ¿Cuánto conoce usted sobre los trámites necesarios para el cumplimiento tributario de su negocio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO CONOCIMIENTO	27	14,1	18,0	18,0
MEDIO CONOCIMIENTO	80	41,7	53,3	71,3
BAJO CONOCIMIENTO	36	18,8	24,0	95,3
NADA DE CONOCIMIENTO	7	3,6	4,7	100,0
<b>Válidos Total</b>	<b>150</b>	<b>78,1</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos Sistema	42	21,9		
<b>Perdidos Total</b>	<b>192</b>	<b>100,0</b>		

Elaboración: Ana María Jara Mayla

**Ilustración 11.** ¿Cuánto conoce usted sobre los trámites necesarios para el cumplimiento tributario de su negocio?



Elaboración: Ana María Jara Mayla

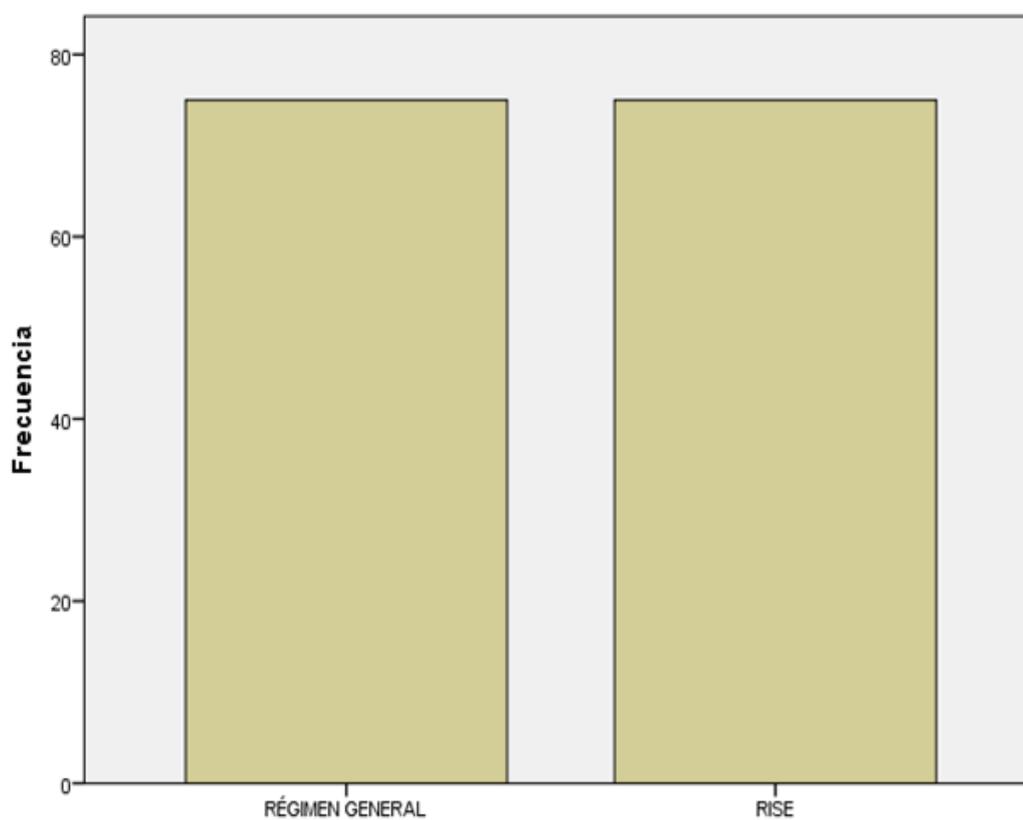


**Tabla 20.** ¿En qué Régimen tributario está inscrito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	RÉGIMEN GENERAL	75	39,1	50,0	50,0
	RISE	75	39,1	50,0	100,0
	Total	150	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	42	21,9		
Total		192	100,0		

Elaboración: Ana María Jara Mayla

**Ilustración 12.** ¿En qué Régimen tributario está inscrito?



Elaboración: Ana María Jara Mayla

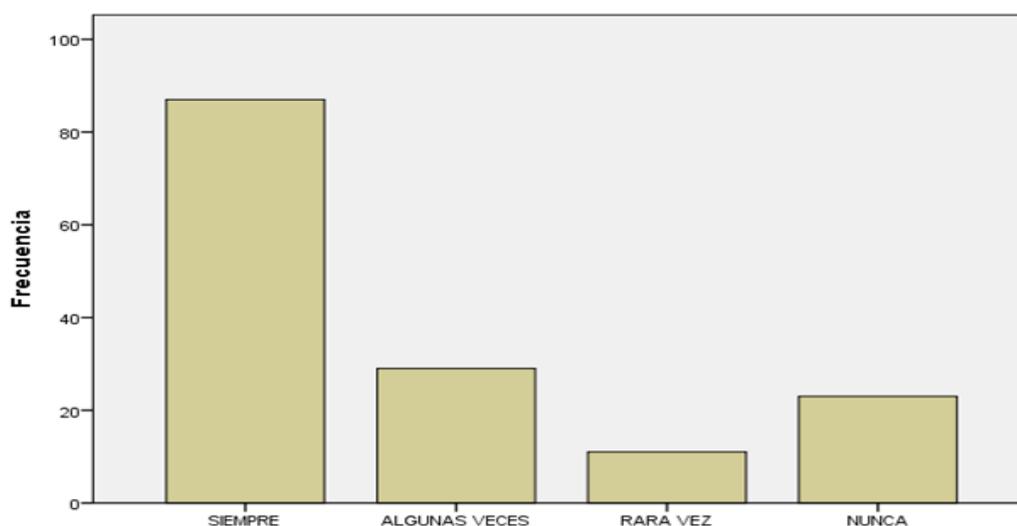


**Tabla 21.** ¿Cumple usted permanentemente con sus obligaciones tributarias por ejemplo llevando un registro de ingresos y gastos por las actividades de su negocio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SIEMPRE	87	45,3	58,0	58,0
ALGUNAS VECES	29	15,1	19,3	77,3
Válidos RARA VEZ	11	5,7	7,3	84,7
NUNCA	23	12,0	15,3	100,0
Total	150	78,1	100,0	
Perdidos Sistema	42	21,9		
Total	192	100,0		

Elaboración: Ana María Jara Mayla

**Ilustración 13.** ¿Cumple usted permanentemente con sus obligaciones tributarias por ejemplo llevando un registro de ingresos y gastos por las actividades de su negocio?



Elaboración: Ana María Jara Mayla

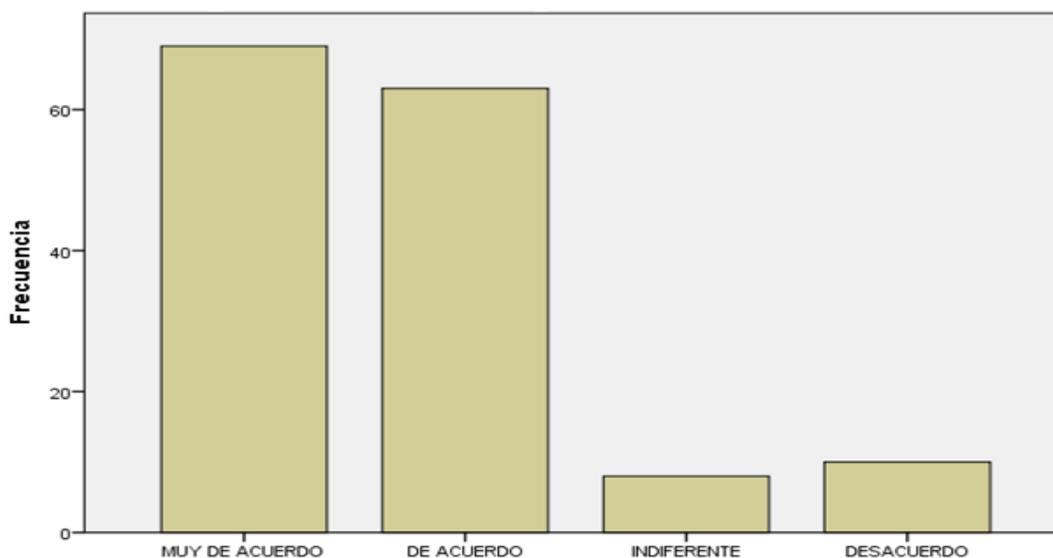


**Tabla 22.** ¿Cree usted que la enseñanza continua en el aspecto tributario mejoraría el nivel de cultura tributaria en los comerciantes de este sector?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY DE ACUERDO	69	35,9	46,0	46,0
DE ACUERDO	63	32,8	42,0	88,0
Válidos INDIFERENTE	8	4,2	5,3	93,3
DESACUERDO	10	5,2	6,7	100,0
Total	150	78,1	100,0	
Perdidos Sistema	42	21,9		
Total	192	100,0		

Elaboración: Ana María Jara Mayla

**Ilustración 14.** ¿Cree usted que la enseñanza continua en el aspecto tributario mejoraría el nivel de cultura tributaria en los comerciantes de este sector?



Elaboración: Ana María Jara Mayla



Pregunta de Investigación

- ¿Los contribuyentes perciben que la recaudación representa un bien común?

Tablas de Contingencia

**Tabla 23.** Resumen del procesamiento de los datos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Está usted de acuerdo con el pago de impuestos?	150	78,1%	42	21,9%	192	100,0%
¿Cuál es su nivel de instrucción educativa? De acuerdo a la capacidad económica del contribuyente.	150	78,1%	42	21,9%	192	100,0%
¿Considera usted que es equitativa la recaudación de impuestos?	150	78,1%	42	21,9%	192	100,0%
¿Cuál es su nivel de instrucción educativa? ¿Cree usted que el dinero que se paga por impuestos representa un beneficio colectivo?	150	78,1%	42	21,9%	192	100,0%
¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?						

Elaboración: Ana María Jara Mayla



**Tabla 24.** ¿Está usted de acuerdo con el pago usted impuestos?  
¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?

Tabla de contingencia

Recuento

		¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?			Total
		Primaria	Secundaria	Superior	
¿Está usted de acuerdo con el pago usted impuestos?	Muy de acuerdo	3	16	10	29
	De acuerdo	13	34	17	64
	Indiferente	10	10	4	24
	Desacuerdo	15	10	8	33
Total		41	70	39	150

Elaboración: Ana María Jara Mayla

**Tabla 25.** ¿Considera usted que es equitativa la recaudación de impuestos?

Tabla de contingencia

De acuerdo a la capacidad económica del contribuyente.  
¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?

Recuento

		¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?			Total
		Primaria	Secundaria	Superior	
De acuerdo a la capacidad económica del contribuyente. ¿Considera usted que es equitativa la recaudación de impuestos?	Muy de acuerdo	6	15	12	33
	De acuerdo	18	29	18	65
	Indiferente	10	9	2	21
	Desacuerdo	7	17	7	31
Total		41	70	39	150

Elaboración: Ana María Jara Mayla



**Tabla 26.** ¿Cree usted que el dinero que se paga por impuestos representa un beneficio colectivo?

Tabla de contingencia  
¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?

Recuento

		¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?			Total
		Primaria	Secundaria	Superior	
¿Cree usted que el dinero que se paga por impuestos representa un beneficio colectivo?	Muy de acuerdo	8	16	5	29
	De acuerdo	11	30	18	59
	Indiferente	12	11	5	28
	Desacuerdo	10	13	11	34
Total		41	70	39	150

Elaboración: Ana María Jara Mayla

**Tabla 27.** Frecuencias Estadísticas

		¿Está usted de acuerdo con el pago usted impuestos?	De acuerdo a la capacidad económica del contribuyente. ¿Considera usted que es equitativa la recaudación de impuestos?	¿Cree usted que el dinero que se paga por impuestos representa un beneficio colectivo?
N	Válidos	150	150	150
	Perdidos	42	42	42
Moda		2,00	2,00	2,00

Elaboración: Ana María Jara Mayla



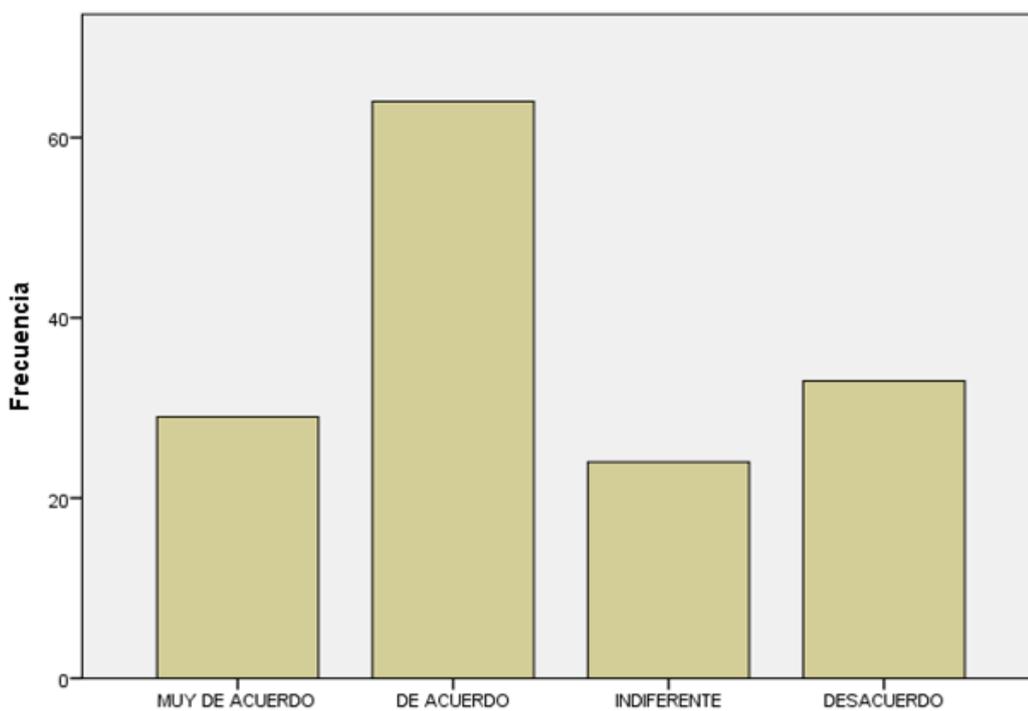
Tabla de Frecuencias

**Tabla 28.** ¿Está usted de acuerdo con el pago usted impuestos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY DE ACUERDO	29	15,1	19,3	19,3
DE ACUERDO	64	33,3	42,7	62,0
Válidos INDIFERENTE	24	12,5	16,0	78,0
DESACUERDO	33	17,2	22,0	100,0
Total	150	78,1	100,0	
Perdidos Sistema	42	21,9		
Total	192	100,0		

Elaboración: Ana María Jara Mayla

**Ilustración 15.** ¿Está usted de acuerdo con el pago usted impuestos?



Elaboración: Ana María Jara Mayla

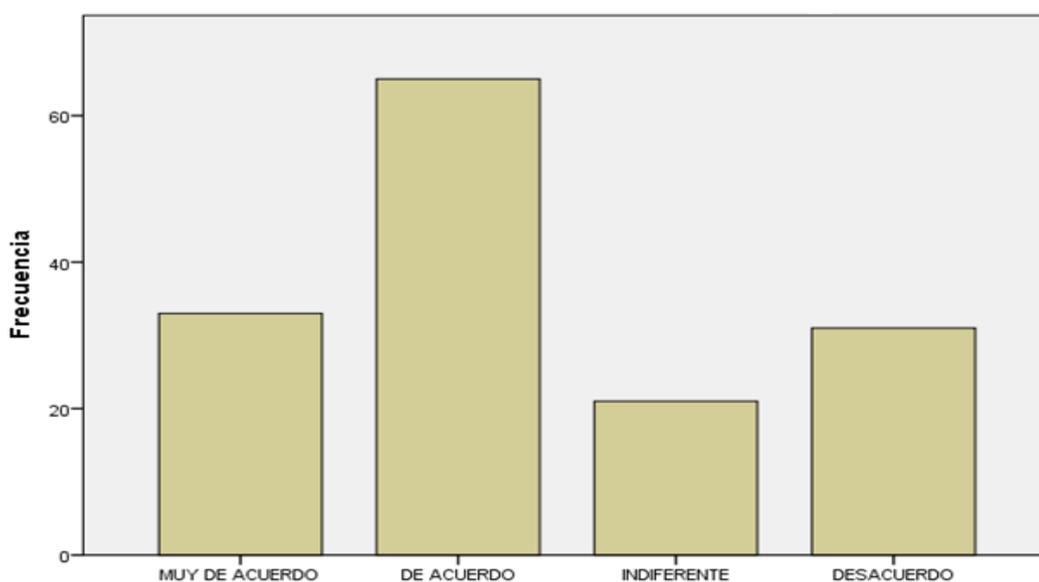


**Tabla 29.** De acuerdo a la capacidad económica del contribuyente. ¿Considera usted que es equitativa la recaudación de impuestos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	MUY DE ACUERDO	33	17,2	22,0
	DE ACUERDO	65	33,9	65,3
Válidos	INDIFERENTE	21	10,9	79,3
	DESACUERDO	31	16,1	100,0
	Total	150	78,1	100,0
Perdidos	Sistema	42	21,9	
Total		192	100,0	

Elaboración: Ana María Jara Mayla

**Ilustración 16.** ¿Considera usted que es equitativa la recaudación de impuestos?



Elaboración: Ana María Jara Mayla

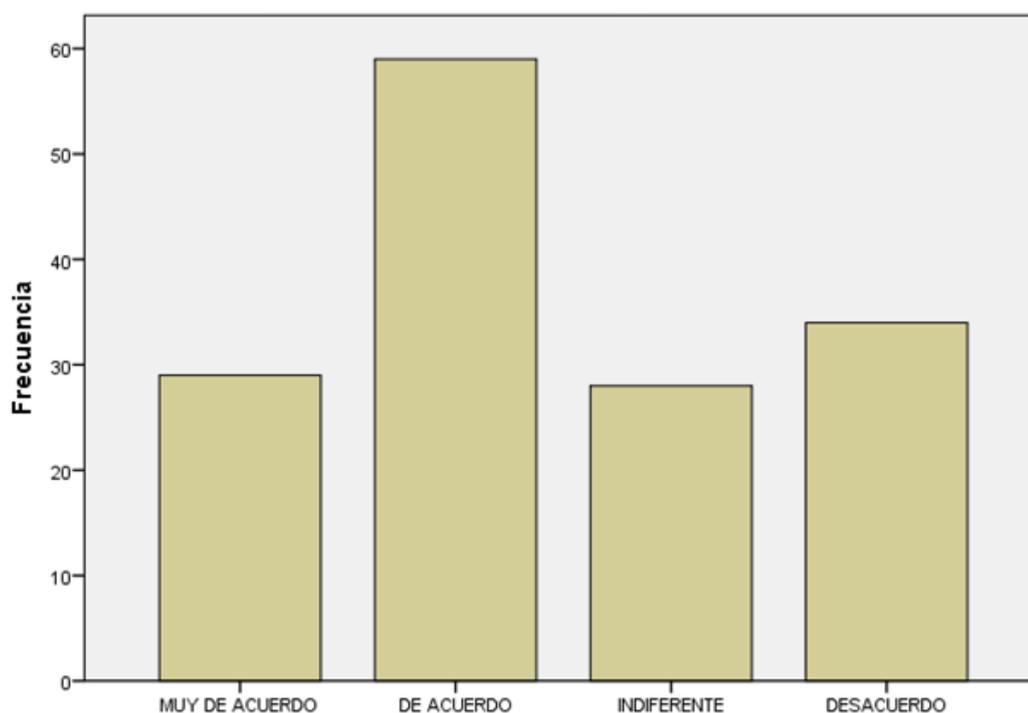


**Tabla 30.** ¿Cree usted que el dinero que se paga por impuestos representa un beneficio colectivo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY DE ACUERDO	29	15,1	19,3	19,3
DE ACUERDO	59	30,7	39,3	58,7
Válidos INDIFERENTE	28	14,6	18,7	77,3
DESACUERDO	34	17,7	22,7	100,0
Total	150	78,1	100,0	
Perdidos Sistema	42	21,9		
Total	192	100,0		

Elaboración: Ana María Jara Mayla

**Ilustración 17.** ¿Cree usted que el dinero que se paga por impuestos representa un beneficio colectivo?



Elaboración: Ana María Jara Mayla



Pregunta de Investigación

- ¿Qué tanto conocen sobre el cumplimiento?

Tablas de Contingencia

**Tabla 31.** Resumen del procesamiento de los datos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Cuál es su grado de conocimiento de por qué se paga impuestos?	150	78,10%	42	21,90%	192	100,00%
¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?						
¿De lo que conoce sobre impuestos, en donde aprendió?	150	78,10%	42	21,90%	192	100,00%
¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?	150	78,10%	42	21,90%	192	100,00%
¿Cuánto conoce usted sobre los trámites necesarios para el cumplimiento tributario de su negocio?	150	78,10%	42	21,90%	192	100,00%
¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?						
¿En qué Régimen tributario está inscrito?	150	78,10%	42	21,90%	192	100,00%
¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?						
¿Cumple usted permanentemente con sus obligaciones tributarias por ejemplo llevando un registro de ingresos y gastos por las actividades de su negocio?	150	78,10%	42	21,90%	192	100,00%
¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?						
¿A su criterio cual sería la vía más adecuada para aprender sobre el cumplimiento tributario?	150	78,10%	42	21,90%	192	100,00%
¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?						
¿Cree que sería viable realizar una guía tributaria en la que se le explique de una manera comprensible cuáles son sus obligaciones tributarias como comerciante, además de que impuestos debe pagar y cómo hacerlo?	150	78,10%	42	21,90%	192	100,00%
¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?						

Elaboración: Ana María Jara Mayla



**Tabla 32.** ¿A su criterio cual sería la vía más adecuada para aprender sobre el cumplimiento tributario?

Tabla de contingencia  
¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?

Recuento		¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?			Total
		Primaria	Secundaria	Superior	
¿A su criterio cual sería la vía más adecuada para aprender sobre el cumplimiento tributario?	Cursos virtuales	5	12	6	23
	Capacitaciones presenciales	22	31	20	73
	Consultas personalizadas	13	23	8	44
	Otros	1	4	5	10
	<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>70</b>	<b>39</b>	<b>150</b>

Elaboración: Ana María Jara Mayla

**Tabla 33.** ¿Cree que sería viable realizar una guía tributaria en la que se le explique de una manera comprensible cuáles son sus obligaciones tributarias como comerciante, además de que impuestos debe pagar y cómo hacerlo?

Tabla de contingencia  
¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?

Recuento		¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?			Total
		Primaria	Secundaria	Superior	
¿Cree que sería viable realizar una guía tributaria en la que se le explique de una manera comprensible cuáles son sus obligaciones tributarias como comerciante, además de que impuestos debe pagar y cómo hacerlo?	Muy de acuerdo	27	43	27	97
	De acuerdo	12	23	11	46
	Indiferente	1	2	0	3
	Desacuerdo	1	2	1	4
<b>Total</b>		<b>41</b>	<b>70</b>	<b>39</b>	<b>150</b>

Elaboración: Ana María Jara Mayla

**Tabla 34.** Frecuencias Estadísticas

	¿Cuáles su grado de conocimiento de por qué se paga impuestos?	¿Qué tanto conoce usted sobre sus obligaciones tributarias?	¿De lo que conoce sobre impuestos, en donde aprendió?	¿Cuánto conoce usted sobre los trámites necesarios para el cumplimiento tributario de su negocio?	¿En qué Régimen tributario está inscrito?	¿Cumple usted permanentemente con sus obligaciones tributarias por ejemplo llevando un registro de ingresos y gastos por las actividades de su negocio?	¿A su criterio cual sería la vía más adecuada para aprender sobre el cumplimiento tributario?	¿Cree que sería viable realizar una guía tributaria en la que se le explique de una manera comprensible cuáles son sus obligaciones tributarias como comerciante, además de que impuestos debe pagar y cómo hacerlo?
Válidos	150	150	150	150	150	150	150	150
Perdidos	42	42	42	42	42	42	42	42
Moda	2	2	2	2	1,00 <sup>a</sup>	1	2	1

a. Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Elaboración: Ana María Jara Mayla



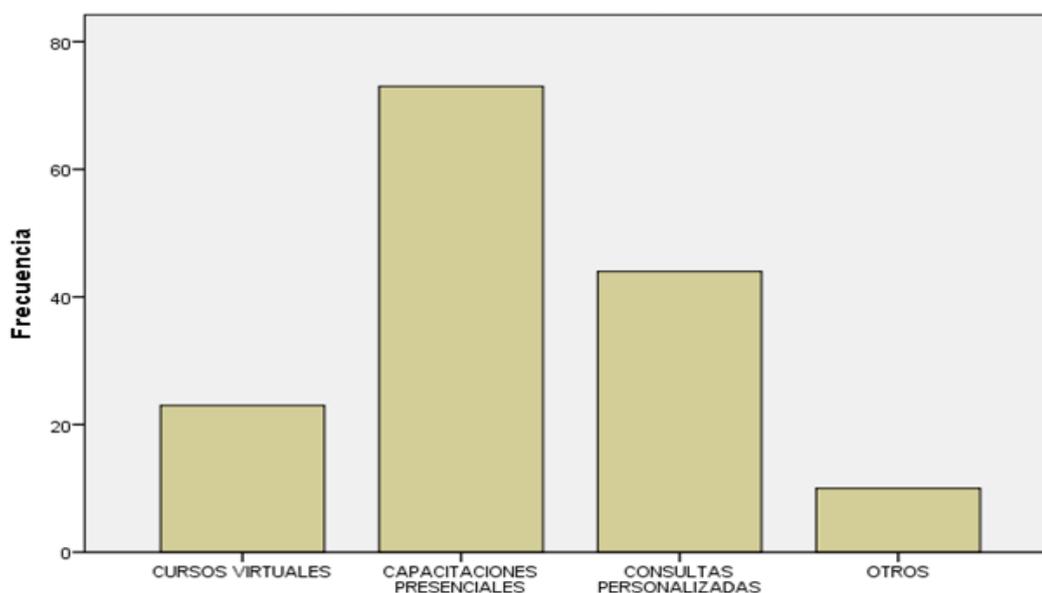
Tabla de Frecuencias

**Tabla 35.** ¿A su criterio cual sería la vía más adecuada para aprender sobre el Cumplimiento tributario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
CURSOS VIRTUALES	23	12,0	15,3	15,3
CAPACITACIONES PRESENCIALES	73	38,0	48,7	64,0
CONSULTAS PERSONALIZADAS	44	22,9	29,3	93,3
OTROS	10	5,2	6,7	100,0
Total	150	78,1	100,0	
Perdidos				
Sistema	42	21,9		
Total	192	100,0		

Elaboración: Ana María Jara Mayla

**Ilustración 18.** ¿A su criterio cual sería la vía más adecuada para aprender sobre el Cumplimiento tributario?



Elaboración: Ana María Jara Mayla

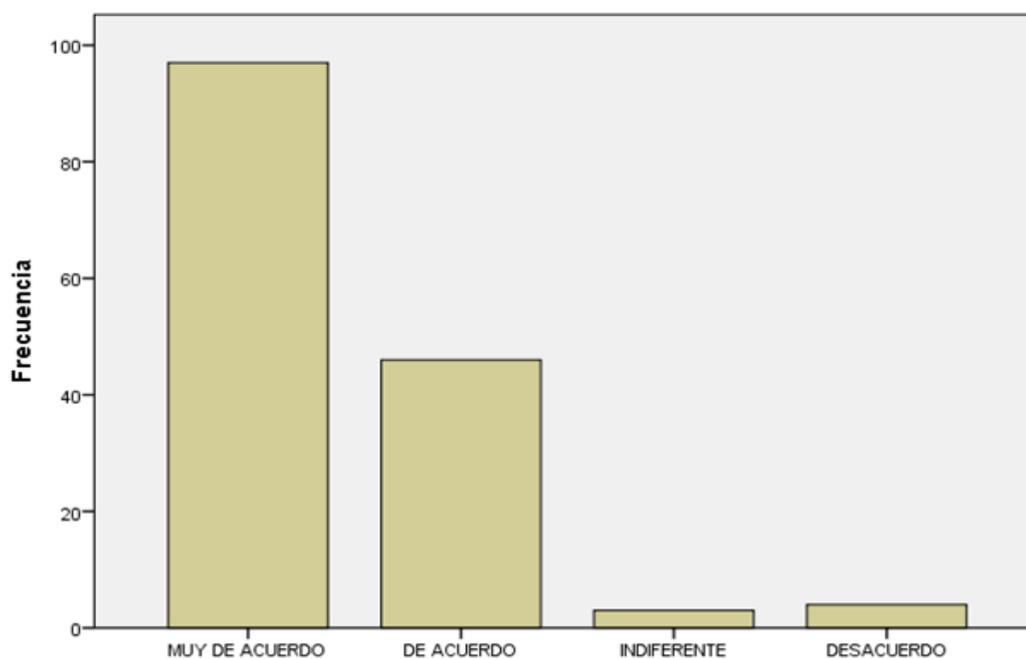


**Tabla 36.** ¿Cree que sería viable realizar una guía tributaria en la que se le explique de una manera comprensible cuáles son sus obligaciones tributarias como comerciante, además de que impuestos debe pagar y cómo hacerlo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY DE ACUERDO	97	50,5	64,7
	DE ACUERDO	46	24,0	95,3
	INDIFERENTE	3	1,6	97,3
	DESACUERDO	4	2,1	100,0
Total	150	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	42	21,9	
Total	192	100,0		

Elaboración: Ana María Jara Mayla

**Ilustración 19.** ¿Cree que sería viable realizar una guía tributaria en la que se le explique de una manera comprensible cuáles son sus obligaciones tributarias como comerciante, además de que impuestos debe pagar y cómo hacerlo?



Elaboración: Ana María Jara Mayla



Pregunta de Investigación

- ¿Son las sanciones el único motivo por el cual se cumple con las obligaciones tributarias?

**Tabla 37.** Resumen del procesamiento de los casos

Tablas de Contingencia

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Considera usted que las sanciones impuestas por el incumplimiento tributarios son demasiado drásticas?	150	78,1%	42	21,9%	192	100,0%
¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?						

**Elaboración:** Ana María Jara Mayla

**Tabla 38.** ¿Considera usted que las sanciones impuestas por el incumplimiento tributarios son demasiado drásticas?

Tabla de contingencia  
¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?

Recuento

		¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?			Total
		Primaria	Secundaria	Superior	
¿Considera usted que las sanciones impuestas por el incumplimiento tributarios son demasiado drásticas?	Muy de acuerdo	13	20	8	41
	De acuerdo	17	26	15	58
	Indiferente	6	13	1	20
	Desacuerdo	5	11	15	31
Total		41	70	39	150

**Elaboración:** Ana María Jara Mayla



**Tabla 39.** ¿Considera usted que las sanciones impuestas por el incumplimiento tributarios son demasiado drásticas?

Tabla de Estadísticas

N	Válidos	150
	Perdidos	42
Moda		2,00

Elaboración: Ana María Jara Mayla

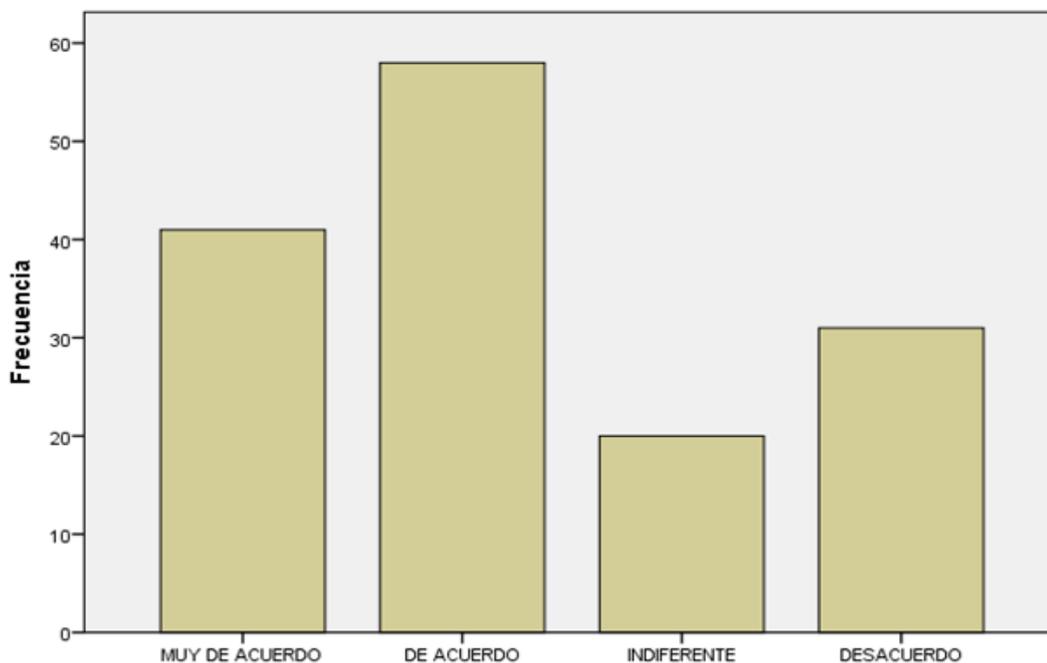
Tabla de Frecuencias

**Tabla 40.** ¿Considera usted que las sanciones impuestas por el incumplimiento tributarios son demasiado drásticas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	MUY DE ACUERDO	41	21,4	27,3
	DE ACUERDO	58	30,2	66,0
Válidos	INDIFERENTE	20	10,4	79,3
	DESACUERDO	31	16,1	100,0
	Total	150	78,1	100,0
Perdidos	Sistema	42	21,9	
Total		192	100,0	

Elaboración: Ana María Jara Mayla

**Ilustración 20.** ¿Considera usted que las sanciones impuestas por el incumplimiento tributarios son demasiado drásticas?



**Elaboración:** Ana María Jara Mayla

Al analizar e interpretar los resultados obtenidos de acuerdo a las preguntas de investigación se puede decir que:

¿Qué tan informados están los contribuyentes sobre sus obligaciones?  
Están informados, pero no motivados con el cumplimiento.

- La mayoría de contribuyentes encuestados tiene un nivel de instrucción secundaria, lo que permite deducir que existen al menos una noción básica del significado de los tributos y del cumplimiento de los mismos; sin embargo este conocimiento no es considerable para el objetivo del SRI y del presente trabajo, por no resultar suficiente para entender la importancia que representa el aporte dentro de la sociedad. La sola falta de conocimiento no necesariamente es lo que origina la desmotivación, es el comportamiento individual y el entendimiento que al ser parte de una sociedad que demanda necesidades es imprescindible la colaboración colectiva, tema que no tiene que ver con un profundo conocimiento de la materia como tal, sino más bien va de la mano de la moral y la ética de cada individuo, es ahí donde debe enfocarse la Administración Tributaria para implementar mecanismos de motivación que concienticen a la población.



- Todos los comerciantes a quienes se les aplicó la encuesta, están catastrados en los registros pertinentes para fines impositivos, 87 de los 150 encuestados indican que cuentan con los libros de ingresos y gastos que manda la normativa tributaria, cumpliendo así con las obligaciones impuestas a cada uno. Los resultados de la encuesta, indican que existe igual número de contribuyentes registrados tanto en el Régimen Simplificado como en el Régimen General, en la muestra a la cual se aplicó la encuesta no existe una tendencia definida sin embargo quienes están dentro del Régimen Simplificado lo están por la facilidad que presenta a la hora del cumplimiento, ya que resulta más sencillo pagar un valor definido para cada mes o de manera anticipada para el año completo, que hacer declaraciones y cumplir con las obligaciones que el Régimen General indica, de igual manera, la entrega de comprobantes de venta resulta más atractiva puesto que para el caso del RISE es únicamente una Nota de Venta de fácil llenado, pero pese a este mecanismo de contribución, no es una garantía la efectiva recaudación ya que la información proporciona a la Administración a la hora de la encuesta para la asignación de la cuota RISE puede no en todos los casos ser la correcta, cayendo nuevamente en lo que se puede decir una “evasión disfrazada de cumplimiento”. Ante esta situación se genera un llamado de alerta y tomar las medidas pertinentes para la verificación en cuanto a los montos de venta y si estos valores están o no de acuerdo a los indicados en el registro. Es preocupante que a pesar de las facilidades de aportación proporcionadas por parte del gobierno el desconocimiento sobre el porqué del pago es evidente en las personas encuestadas, lo que da a entender que más allá de ser un acto de conciencia personal es una forma rutinaria y hasta cierto punto molesta de cumplir.

¿Los contribuyentes perciben que la recaudación representa un bien común?

SI

- Según los datos de la encuesta, los contribuyentes consideran en su mayoría que están de acuerdo con el pago de impuestos, señalan que es equilibrada la recaudación, de acuerdo al nivel de ingresos, indican también que es el dinero recaudado representa un bien común, sin embargo existen contribuyentes que no piensan así, la única manera de dejar en evidencia la reciprocidad de parte del estado, es que se vea reflejado en la calidad de los servicios públicos lo que sus aportaciones representan. Por otro lado



credibilidad del manejo y destino de los fondos, son factores que influyen directamente con la voluntad del cumplimiento. Actualmente las Instituciones Públicas como parte de su gestión, realizan anualmente la rendición de cuentas en la que se presenta a la ciudadanía un informe de los gastos generados en el período, de acuerdo a las actividades de cada una, además esta información está a disposición pública en los sitios web de cada institución. Es importante la difusión de estos mecanismos de información y que la ciudadanía conozca que se cuenta con medios que permiten acceder a datos reales y de alguna manera ser auditores del destino y utilización de los fondos aportados.

¿Qué tanto conocen sobre el cumplimiento?

Existe un conocimiento medio.

- El resultado de las encuestas indica que existe la disposición por parte de los contribuyentes de conocer más, sobre las obligaciones tributarias que como ciudadanos tienen, a través de capacitaciones ya sean presenciales o virtuales. Es necesario orientar las capacitaciones enfocándose más en el origen y destino de los tributos para poder lograr un oportuno y acertado cumplimiento que vaya de la mano de la voluntad de cumplir y quede atrás el negativo pensamiento que un impuesto es un molesto e incómodo pago, del cual muy poco beneficio se tiene, solamente rompiendo estos paradigmas se puede lograr motivar la voluntad de la ciudadanía, es este el enfoque que la Administración Tributaria debe aplicar, únicamente con la aceptación la recaudación será la correcta no solo en la forma sino también en el fondo.
- El auto aprendizaje, representan un método apropiado de adquirir conocimientos tributarios para los contribuyentes encuestados, tal vez estas sean medidas que reduzcan tiempo y costos, ya que de hacerlo de manera privada, genera valores que muchas personas no están dispuestos a incurrir; por otro lado, no se dispone del tiempo necesario para tomar las capacitaciones impartidas por el Servicio de Rentas Internas, de cualquier forma solo el conocimiento y la ética personal mejoran la cultura tributaria de cada individuo, conocimiento que se ha venido implementando en escuelas y colegios como parte de la formación; pero no es únicamente en la forma de cumplir la que se necesita capacitar, es también el fondo, el destino y el porqué del aporte. El conocer lo que representan los tributos dentro de una sociedad, el saber que su contribución es un aporte significativo, que beneficia a todos los ciudadanos y ciudadanas, es lo que hace falta reforzar para hacer



conciencia que solo se es parte de un crecimiento económico colectivo siendo parte activa de este. Ante este contexto es evidente que las capacitaciones y la información difundida deben ser orientadas hacia por qué y luego al cómo.

¿Son las sanciones el único motivo por el cual se cumple con las obligaciones tributarias?

SI

- De los resultados que arroja la encuesta aplicada, para los contribuyentes el cumplimiento es forzado y es únicamente por el miedo a ser sancionado que se realiza el aporte. Lamentablemente aunque duras son necesarias las medidas de sanción ya que aseguran el cumplimiento, castigando a quienes no lo realizan, pero es necesario contar con la aceptación voluntaria de parte de los contribuyentes, no solo el temor tiene que ser la motivación para cumplir con sus contribuciones, es la seguridad que el dinero entregado al estado va a ser un beneficio colectivo lo que motive el pago de tributos, es la convicción de que con su aporte son parte activa de la economía y crecimiento del país.



## **CAPÍTULO III**

### **CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO**

#### **3.1. EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO EN EL ECUADOR.**

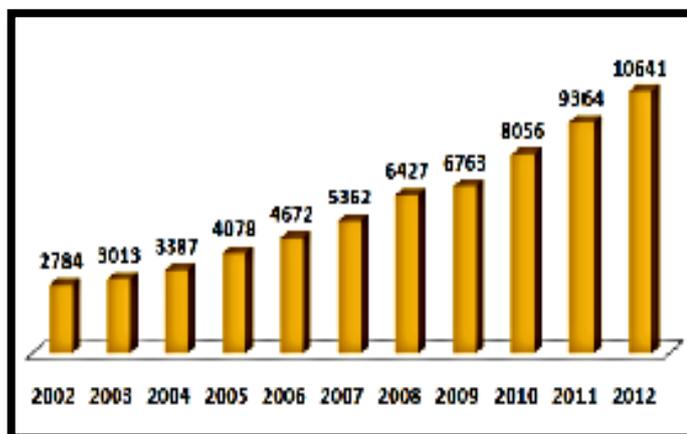
Con la creación del Servicio de Rentas Internas se dio inicio a una serie de reformas que reestructuraron la Administración Tributaria del país, incrementando la recaudación que pese a la crisis económica del año 2000, permitió enfrentar la devaluación de la moneda nacional y el cambio a la dolarización. En los últimos años se ha obtenido un notorio crecimiento en los ingresos fiscales, resultados que se ha logrado por la acertada gestión del organismo recaudador.

Mediante estrategias de recaudación se ha venido fomentando cultura tributaria en la población ecuatoriana, mejorando los servicios, facilitando el cumplimiento y difundiendo información que incrementa el conocimiento fiscal, sin embargo esto no ha sido suficiente para lograr que el aporte sea voluntario, la ciudadanía cumple su papel de contribuyente adoptando posiciones sin compromiso, es el miedo a ser sancionado por el que se asumen los pagos fiscales.

En los últimos años ha sido posible incrementar la recaudación a pesar de no contar con un adecuado y consiente cumplimiento voluntario; de acuerdo al presente estudio, si se aplican estrategias de incentivo, los resultados de recaudación se incrementarían y estos ingresos beneficiarían mucho más el desarrollo del país, las estrategia adoptadas centrarían su atención en difundir la importancia de cada ciudadano en la sociedad y que su aporte brinda beneficios propios y colectivos para lograr en conjunto la nación que queremos. No es la imposición de sanciones la que estimula la voluntad contributiva, es la motivación orientada a concientizar a los contribuyentes la importancia de sus aportes, lo que mejorará las cifras recaudadas.

### 3.1.1. TENDENCIA DE CRECIMIENTO EN LA RECAUDACIÓN, CAPACITACIONES Y ASISTENCIA TRIBUTARIA.

**Ilustración 21.** *Tendencia de crecimiento de la recaudación tributaria*



Fuente: (SRI, 2014)

Aunque ya se mencionó en el capítulo dos la incidencia del ingreso tributaria dentro del presupuesto se presenta una ilustración grafica de lo que estos han ido incrementado en los últimos años, considerando las evidencias positivas que presenta los datos del gráfico anterior, se puede atribuir los resultado al desempeño eficiente que ha venido presentado la administración tributaria los últimos años, el cual se debe a la implementación de mecanismos que facilitan el cumplimiento y a distintos programas de capacitación impartidos a nivel nacional, a fin de concientizar a la sociedad, sobre el correcto y oportuno cumplimiento tributario.

Con el fin de reafirmar el cumplimiento y fomentar cultura tributaria el Servicio de Rentas Internas cuenta con planes anuales de capacitación gratuitos dirigidos a toda la ciudadanía.

En el siguiente cuadro se detalla información sobre el número de personas asistentes a las distintas capacitaciones impartidas en el Austro Ecuatoriano durante el año 2014.



**Tabla 41.** Capacitaciones en el Austro 2014

<b>TOTAL CAPACITACIONES 2014</b>	
<b>ASISTENCIAS A CAPACITACION</b>	
AZUAY	20.188
AZOGUES	4.811
LA TRONCAL	1.335
MORONA SANTIAGO	1.472
AZUAY	590
AZOGUES	223
LA TRONCAL	105
MORONA SANTIAGO	46
<b>TOTAL DE PERSONAS CAPACITADAS</b>	<b>27.806</b>
<b>TOTAL EVENTOS DE CAPACITACIÓN</b>	<b>964</b>

Fuente: (SRI, 2014)

Se realizaron 964 capacitaciones en el Austro, con un total de 27.806 personas asistentes, con ello se denota el esfuerzo desplegado en favor de la sociedad, a fin de dar a conocer el sistema tributario, herramientas tecnológicas, procesos de utilización, entre otros temas vinculados al cumplimiento.

Los cursos y programas de capacitación se encuentran disponibles para su inscripción en la página web de la institución, [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec) en donde se detalla información sobre temas, horarios, métodos de valoración, etc. Algunos de los programas cuentan con la entrega de certificados que acreditan la aprobación y asistencia.

A continuación se detalla algunos de los cursos dictados en el Austro durante el año 2014.



**Tabla 42. Capacitaciones por temas**

<b>REPORTE CAPACITACIONES 2014 POR TEMA</b>		
<b>TEMARIO</b>	<b>N° DE EVENTOS</b>	<b>N° DE ASISTENTES</b>
<b>1. DEBERES FORMALES</b>	<b>83</b>	<b>2700</b>
<b>2. RUC</b>	<b>78</b>	<b>2160</b>
2.1 RUC GENERAL	30	975
2.2 SIMPLIFICADO	21	712
2.3 RUC-RISE	27	473
<b>3. COMPROBANTES DE VENTA Y RETENCIÓN</b>	<b>146</b>	<b>5004</b>
3.1 COMPROBANTES DE VENTA Y RETENCIÓN	70	2186
3.1 AUTOIMPRESORES Y DOCUMENTOS ELECTRONICOS	76	2818
<b>4. IVA</b>	<b>145</b>	<b>4018</b>
4.1 IVA NATURALES	50	1451
4.2 IVA SOCIEDADES	1	35
4.2 DEVOLUCIÓN DE IVA	8	209
4.2.3 TURISTAS	1	35
4.3 RETENCIONES DE IVA	6	105
4.4 IVA PRÁCTICO	79	2183
<b>5. IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>236</b>	<b>6530</b>
5.1 IR PERSONAS NATURALES	43	1197
5.2 IR PERSONAS NATURALES (No obligados a llevar contabilidad)	9	244
5.3 IR PERSONAS NATURALES (Obligados a llevar contabilidad)	1	38
5.4 IR PERSONAS NATURALES SOCIEDADES	5	128
5.5 GASTOS PERSONALES Y SU ANEXO	63	1615
5.6 RETENCIONES DE IMPUESTO A LA RENTA	8	222
5.7 DEVOLUCIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA	29	831
5.8 ANTICIPO DE IMPUESTO A LA RENTA	3	50
5.9. IMPUESTO A LA RENTA PRACTICO	64	1863
5.10 CONCILIACION TRIBUTARIA	11	342
<b>6. ICE (INCLUYE ANEXO)</b>	<b>6</b>	<b>217</b>
<b>7. IMPUESTO A LAS TIERRAS RURALES (PRÁCTICA DE FORMULARIO 111)</b>	<b>6</b>	<b>86</b>
<b>8. IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS</b>	<b>3</b>	<b>67</b>
<b>9. ANEXOS</b>	<b>25</b>	<b>657</b>
9.1 ANEXO ATS	13	389
9.3 ANEXO RDEP	3	70
9.5 ANEXO GASTOS PERSONALES	6	113



9.6 OTROS	3	85
<b>10. DECLARACION PATRIMONIAL</b>	<b>10</b>	<b>300</b>
<b>11. SERVICIOS TRIBUTARIOS POR INTERNET</b>	<b>71</b>	<b>1877</b>
11.1 SERVICIOS TRIBUTARIOS POR INTERNET	38	1065
11.2 DECLARACIONES POR INTERNET	33	812
<b>12. DEVOLUCIONES DE IMPUESTOS</b>	<b>3</b>	<b>65</b>
12.3 GENERAL	3	65
<b>13. RETENCIONES DE IMPUESTOS</b>	<b>2</b>	<b>53</b>
<b>14. INFRACCIONES</b>	<b>38</b>	<b>1089</b>
<b>16. IMPUTACION AL PAGO</b>	<b>5</b>	<b>129</b>
<b>17. COBRANZAS (Uso del Formulario 106)</b>	<b>3</b>	<b>65</b>
<b>18. HERENCIAS</b>	<b>24</b>	<b>621</b>
<b>19. PROCESO ADMINISTRATIVO JUDICIAL</b>	<b>3</b>	<b>65</b>
<b>20. PRECIOS DE TRANSFERENCIA</b>	<b>1</b>	<b>39</b>
<b>22. IMPUESTO A LOS VEHICULOS</b>	<b>8</b>	<b>361</b>
<b>23. VARIOS (Temas temporales)</b>	<b>48</b>	<b>1494</b>
23.5 DERECHOS DEL CONTRIBUYENTE	1	33
23.6 INCONSISTENCIAS (FORMULARIO 103 Y 107)	1	23
23.11 EVALUACIONES	19	699
23.13 SANCIONES PECUNIARIAS	2	27
23.14 OTROS	3	80
<b>TOTALES</b>	<b>944</b>	<b>27597</b>

Fuente: (SRI, 2014)

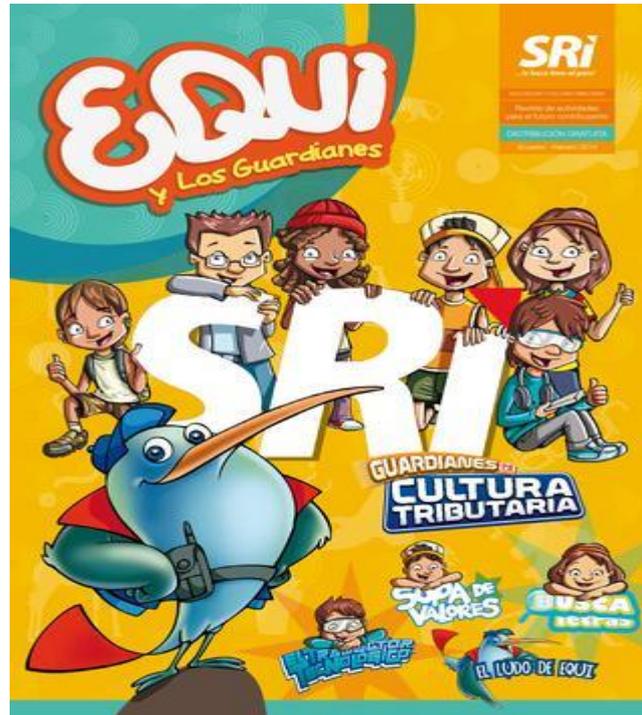
Una de las principales estrategias para erradicar la cultura tributaria en el país, son los programas de capacitaciones que implementa el SRI, mediante los cuales se busca motivar al contribuyente a cumplir con las obligaciones de manera voluntaria y verídica, por medio de la comprensión absoluta de todos los beneficios que aporta la recaudación de impuestos para el desarrollo socioeconómico.

*“Fomentar cultura tributaria a través de la asistencia, capacitación y difusión, impulsando el programa de cultura tributaria, focalizando la capacitación y creando ciudadanía fiscal (SRI, 2014)”*

A partir del año 2000, el SRI inició el proyecto de Educación Tributaria en establecimientos educativos en convenio con el Ministerio de Educación y Cultura, con el objetivo de brindar información básica sobre tributación y

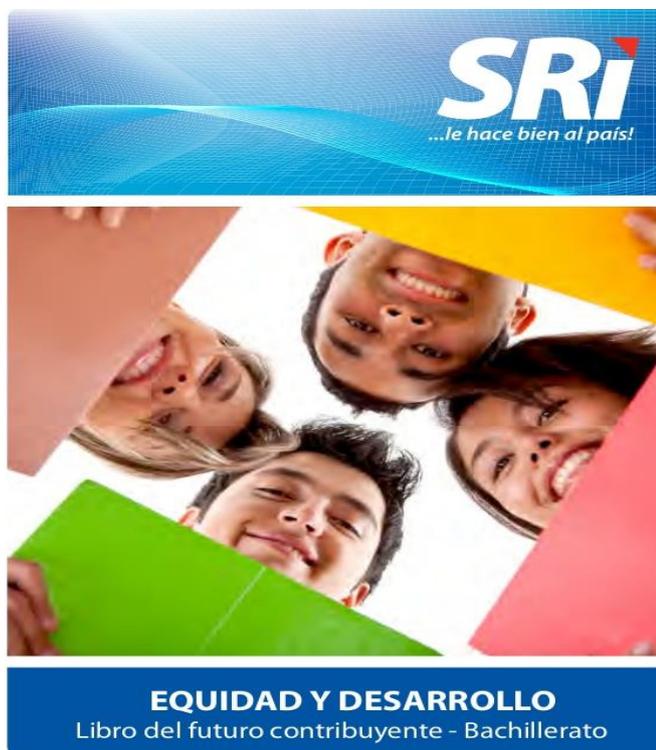
valores ciudadanos a la población estudiantil, orientados a la formación de una ciudadanía responsable y consciente de la importancia de su aporte para el beneficio social (Departamento Nacional de comunicación, 2012).

**Ilustración 22.** Revista *Equi*, emitida por el SRI



**Fuente:** (SRI, 2014)

**Ilustración 23.** Libro sobre equidad y desarrollo para bachillerato, emitido por el SRI



**Fuente:** (SRI, 2014)

Otro aspecto importante es el servicio de asistencia al contribuyente brindado por la Administración a través de sus ventanillas de atención, este servicio proporciona a los ciudadanos la asesoría personalizada sobre su situación, tributaria, obligaciones a cumplir, pago de impuestos y todo tipo de información requerida.

La asistencia a contribuyentes, se realiza en todo el país y para ello el SRI cuenta con varias agencias distribuidas en todo el territorio nacional, como se puede evidenciar en el grafico siguiente:



**Tabla 43. Distribución por Zonales**

CENTROS DE ATENCIÓN						
ZONAL	PROVINCIA	CIUDAD	AGENCIA	DIRECCIÓN / UBICACIÓN	TELÉFONOS	RESPONSABLE(S)
ZONA 1	Esmeraldas	Esmeraldas	Agencia Esmeraldas	Mejía, entre Olmedo y Sucre	(06) 2456075 (06) 2453010	Leonara Inés Rodríguez Medina
	Imbabura	Ibarra	Agencia Ibarra	Flores 6-59 entre Bolívar y Sucre	(06) 2955031 (06) 2957045	Quinchuqui Criollo Graciela Berenice
	Carchi	Tulcán	Agencia Tulcán	Av. Coral s/n entre Panamá y Venezuela (frente al Parque Ayora)	(06) 2980307 (06) 2988088 (06) 2984105 (06) 2983758	Edison Manuel Revelo Chamorro
	Sucumbios	Loja	Agencia Nueva Loja	General Eloy Alfaro 908 entre Progreso y Av. del Chofer	(06) 2832111 (06) 2832165	Luis Hernan Galarza Cevallos
ZONA 2	Orellana	El Coca	Agencia El Coca	Av. 9 de Octubre y Putumayo	(06) 2860666 (06) 2860822 (06) 2860890	Karla Gabriela Ponce Benavides
	Napo	Tena	Agencia Tena	Flores 6-59 entre Bolívar y Sucre	(06) 2886229 (06) 2887987 (06) 2887965	Efrén Giovanni Ruiz Prócel
ZONA 3	Tungurahua	Baños	Jefatura Zonal de Baños	Montalvo s/n y Eloy Alfaro	(03) 2741610 (03) 2741605	Alex Oswaldo Miranda Solís
	Tungurahua	Ambato	Agencia Sur Ambato	Av. Manuelita Sáenz y Francisco De Goya	(03) 2413715 (03) 2414602 (03) 2412797	Juan Carlos Vargas Ramos
	Tungurahua	Ambato	Agencia Centro Ambato	Bolívar 841 entre Martínez y Lalama	(03) 2422240	Tannio Karina Miño Villacrés
	Chimborazo	Riobamba	Agencia Riobamba	Primera Constituyente y Eugenio Espejo	(03) 2942429 (03) 2942430	Jorge Luis Vásquez Altamirano
	Chimborazo	Riobamba	Agencia Riobamba Norte	Av. Daniel León Borja y pasaje Luis Alberto Costales (Dentro del Centro de Arte y Cultura del Municipio de Riobamba)	(03) 2968582 (03) 2967650 (03) 2963560	Carola Eliana Carrillo Merino
	Cotopaxi	Latacunga	Dirección Provincial de Cotopaxi - Latacunga	Sánchez de Orellana 1568 y Padre Salcedo	(03) 2810170	Diana Cristina López Illescas
	Pastaza	Pastaza	Dirección Provincial de Pastaza	9 de octubre y Ceslao Marín, esq.	(03) 2885538 (03) 2885300 (03) 2885756	Fernando Vladimir Jiménez Landázuri
ZONA 4	Cotopaxi	La Maná	La Maná	Av. 19 de mayo s/n y Los Álamos	(03) 2696334	Maria Fernanda Bermeo Sánchez
	Manabí	Portoviejo	Agencia Portoviejo Servicios Tributarios	Av. América entre Av. Reales Tamarindos y calle Tenis Club	(05) 2633488 (05) 2639559	Maria Olaya Mora Zambrano
	Manabí	Manta	Agencia Manta	Av. 5 entre calles 10 y 11	(05) 2621642 (05) 2621644	Luis Miguel Rivera Garcia

CENTROS DE ATENCIÓN						
ZONAL	PROVINCIA	CIUDAD	AGENCIA	DIRECCIÓN / UBICACIÓN	TELÉFONOS	RESPONSABLE(S)
ZONA 4	Manabí	Chone	Agencia Chone	Calle 7 de Agosto y Colón, esq.	(05)2699740 (05)2699741	Janis Marcela Vera Vélez
	Manabí	Bahía	Agencia Bahía	Av. Malecón Alberto F. Santos y Ante, esq.	(05) 2692101 (05) 2692102	Pedro Arturo Marazita Narvaez
	Manabí	Jipijapa	Agencia Jipijapa	Santiestevan 031 y Rocafuerte	(05) 2602414 (05) 2602417 (05) 2602414	Byron Alejandro Jacho Castillo
	Santo Domingo de los Tsáchilas	Santo Domingo	Agencia Santo Domingo	Av. Quito 1486 y Los Naranjos (Frente al IESS)	(02) 2743407 (02) 2743406	Maria Fernanda Avellan Guillen
ZONA 5	Santa Elena	La Libertad	Agencia La Libertad	Flores 6-59 entre Bolívar y Sucre	(04) 2782800 (04) 2786400	Monica Patricia Pucha Parra
	Los Ríos	Babahoyo	Agencia Babahoyo	Av. Enrique Ponce Luque 101 y By Pass	(05) 2730038 (05) 2731508 (05) 2731512	Sanchez Martinez Zulema Paola
	Los Ríos	Quevedo	Agencia Quevedo	Calle Bolívar y Cuarta, esq. (Diagonal al Banco de Machala)	(05) 2750246	García Adum Yamel Magnolia
	Bolívar	Guaranda	Agencia Guaranda	García Moreno y 7 de mayo	(03) 2981747 (03) 2980195	Maria Elizabeth Vasquez Ruiz
	Galápagos	San Cristobal	Agencia San Cristobal	Alsacio Northia y Manuel J. Cobos (Junto a la Iglesia La Inmaculada)	(05) 2520128 (05) 2520011	Lourdes Elizabeth Villacis Sierra
	Galápagos	Sta. Cruz	Agencia Santa Cruz	Puerto Ayora - Av. Baltra y San Cristobal	(05) 2526968 (05) 2527516	Silvia Beatriz Rojas Vilema
ZONA 6	Morona Santiago	Macas	Agencia Macas	Av. 24 de Mayo y Gabino Rivadeneira	(07) 2700138 (07) 2701559	Alexandra Maribel Jaramillo Alverca
	Cañar	La Troncal	Agencia La Troncal	Av. Alfonso Andrade No. 837 y Homero Montero	(07) 2423472 (07) 2423473	Jhonny Hernan Urigiles Vicuña
	Cañar	Azogues	Agencia Azogues	Bartolomé Serrano 7-14 entre Benigno Malo y Julio María Matovelle	(07) 2240124 (07) 2240147	Estrella Magaly Pulla Morocho
	Azuay	Cuenca	Agencia Cuenca	Av. Remigio Crespo Toral 5-28 y Lorenzo Piedra	(07) 2887777	Karen Elizabeth Bermeo Pazmiño



CENTROS DE ATENCIÓN						
ZONAL	PROVINCIA	CIUDAD	AGENCIA	DIRECCIÓN / UBICACIÓN	TELÉFONOS	RESPONSABLE (S)
ZONA 7	Loja	Loja	Agencia Loja	Bernardo Valdivieso 8-54 entre 10 de Agosto y Rocafuerte	(07) 2571012	Diego Medardo Mendieta Espinoza
	Zamora Chinchipe	Zamora	Agencia Zamora	Av. del Maestro y 24 de Mayo	(07)2607777	Izquierdo Carrión Juan Carlos
	El Oro	Machala	Agencia Machala	Av. 25 de Junio Km 1 1/2 vía Pasaje	(07) 2985370	Carlos Alberto Chicaiza García
	El Oro	Piñas	Agencia Las Piñas	Av. La Independencia 3204 y Quito	(07) 2976821	Carlos Alberto Chicaiza García
	El Oro	Sta. Rosa	Agencia Santa Rosa	Cristobal Colón y José María Ollage (Diagonal al Banco Pichincha)	(07) 2944072	Carlos Alberto Chicaiza García
ZONA 8	Guayas	Guayaquil	Agencia Centro	9 de octubre y Pichincha	(04) 2324458 (04) 2324415 (04) 2324497	Jose Francisco Haro Orellana (S)
	Guayas	Guayaquil	Agencia Centenario	Rosa Borja de Icaza S/N y Chambers, esq.	(04) 2440471 (04) 2440476 (04) 2440573	Andrea Paula Lima Hurtado (S)
	Guayas	Guayaquil	Agencia Millagro	Juan Montalvo y Bolívar	(04) 2975550 (04) 2976197 (04) 2976190	Gloria Vanessa Duarte Cevallos
	Guayas	Guayaquil	Agencia Parque California	Km. 12 1/2 vía Daule (Parque California 2 local 10-A)	(04) 2685150	Jessica Lisette Moreno Salazar Jessica Lisette Moreno Salazar
	Guayas	Guayaquil	Sucursar WTC	Av. Francisco de Orellana y Justino Cornejo (World Trade Center).	(04) 2685150	Andrea Dennis Davila Barzaló
	Guayas	Guayaquil	Agencia Garzota	Av. Guillermo Pareja Rolando. Centro Comercial Garzocentro 2000 (bloque 8 - locales 801 - 806)	(04) 2626918 ext: 6610	Julio Vásquez Moreira
ZONA 9	Pichincha	Quito	Agencia Quito Norte	Av. Galo Plaza Lasso N58-162 y Luis Tufiño	(02) 2471282 (02) 2476702 (02) 2807508	Jahaira Rivadeneira
	Pichincha	Quito	Agencia Quicentro Sur	Quicentro Sur Av. Morán Valverde y Av. Quitumbe	(02) 3825705 (02) 3825710 (02) 3825715 (02) 3825720	Paulina Robalino
	Pichincha	Quito	Agencia Salinas	Salinas N17-203 y Santiago, Edif. Alhambra	(02) 2551149 (02) 2545141 (02) 2908578	Andrea Estefania Valencia Pantoja
	Pichincha	Quito	Agencia Valle de Tumbaco	Av. Interoceánica Km. 14 1/2 y Arzobispo González Suárez	(02) 2376243 (02) 2372920 (02) 2373619	Fanny Elizabeth Vega Osorio
	Pichincha	Quito	Agencia Valle de los Chillos	Av. Luis Cordero 377 y General Enriquez (Local 1 - Lg1 subsuelo 2)	(02) 2330956 (02) 2330437	Ana Cecilia Quinga Salgado
	Pichincha	Quito	Agencia Páez	Páez 655 y Ramírez Dávalos	(02) 2909333	Andrea Elizabeth Pardo Chasillacta

VENTANILLAS ÚNICAS						
PROVINCIA	CANTÓN	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONOS	HORARIO DE ATENCIÓN	RESPONSABLE VENTANILLA
Azuay	Gualaceo	Ventanilla única Gualaceo Ventanilla única Gualaceo	Av. 3 de Noviembre y Manuel Antonio Reyes esq.	1 700 774 774	08:00 a 17:00	Miriam de Carmen Pílco Herrera
Cañar	Cañar	Ventanilla única Cañar Ventanilla única Cañar	Sucre y 5 de Junio esq.	1 700 774 774	08:00 a 17:00	Sandra Yolanda Tutillo Solorzano
Chimborazo	Alausí	Ventanilla única Alausí Ventanilla única Alausí	Av. 5 de Junio y Ricaurte esq, en los bajos del GAD de Alausí	(03) 2 931 440 ext. 100	08:00 a 17:00	Joselin Shomara Cabezas López
El Oro	Huaquillas	Ventanilla única Municipio de Huaquillas	Av. República y Sucre	(07) 2 511 673	08:00 a 17:00	Fanny Elizabeth Pérez Puga
Esmeraldas	Quinindé	Ventanilla única Quinindé Ventanilla única Quinindé	Avenida 3 se Julio y Jimmy Anchico	1 700 774 774	8:00 A 17:00	Cynthia Yomaira Suquilanda Palacios
Esmeraldas	Atacames	Ventanilla única Atacames	Av. Las Acacias y Roberto Luis Cervantes Cámara de Turismo Atacames	1 700 774 774	8:00 A 17:00	María Fernanda Torres Murillo
Guayas	Villamil Playas	Ventanilla única Playas Ventanilla única Playas	Av. 15 de Agosto frente a la Plaza Cívica (Municipio de Playas)	1 700 774 774	08:00 a 17:00 de martes a sábado	Cuero Medina Angee Margarita
Guayas	Daule	Ventanilla única Daule Ventanilla única Daule	Padre Aguirre y Sucre esq.	1 700 774 774	08:00 a 17:00	Gallardo Leon Karen Adriana
Guayas	Durán	Ventanilla única Municipio de Durán	Ciudadela Abel Gilbert III, Bloque C31 C32	(04) 2 552 506 ext 206	08:00 a 17:00	Bueno Regatto Nelson Rosendo
Imbabura	Otavalo	Ventanilla única Municipio de Otavalo	Bolívar y García Moreno	(06) 2 923 223	08:00 a 17:00	Ana Belén Tulcanazo Caza



Loja	Calvas	Ventanilla única Cariamanga	Daniel Ojeda 02-20 y Sucre, frente al parque Central	(07) 2 687 385	08:00 a 17:00	Delicia Karina Ludeña González
Los Rios	Quevedo	Ventanilla única Municipio de Quevedo	Ciudadela Municipal - Av. Edmundo Ward	(05) 2797113	08:00 a 17:00	Aracely Muñoz Muñoz Vergara
Manabí	El Carmen	Ventanilla única El Carmen	Calle 4 De Diciembre entre Salustio Giler y Eloy Alfaro (frente a créditos Romario)	(05) 2660347	08:00 a 17:00	Erika Adriana Mora Marcillo
Manabí	Pedernales	Ventanilla única Pedernales	Calle Eloy Alfaro y López Castillo (antigua oficina del departamento de turismo).	(05) 2 680 410 / (05) 2 681 433	8:00 A 17:00	Cristhian Jacinto Briones Toala

VENTANILLAS ÚNICAS

PROVINCIA	CANTÓN	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONOS	HORARIO DE ATENCIÓN	RESPONSABLE VENTANILLA
Pichincha	Cayambe	Ventanilla única Cayambe	Terán 702 y Sucre frente al parque central, dentro de las instalaciones del Municipio.	1 700 774 774	8H00 A 13H00 14H00 A 17H00	Tuquerres Guajan María Jose
Pichincha	Pedro Vicente Maldonado	Ventanilla única Pedro Vicente Maldonado	Av. Pichincha y Manuel Córdova Galarza	1 700 774 774	8H00 A 13H00 14H00 A 17H00	Villacis Urbina Susana Paulina
Sto. Domingo de los Tsachilas	La Concordia	Ventanilla La Concordia	Carchi entre Av. Simón Plata Torres y Juan Montalvo	(02) 2 725 170	8:00 A 17:00	Avellan Giler María Fernanda
Zamora Chinchipe	Zamora	Ventanilla única Yantzaza	Primero de Mayo y Zamora esq.	(07) 2 300 027	08:00 a 17:00.	Castillo Chamba Marisol Yessenia

VENTANILLAS ÚNICAS

VENTANILLAS ÚNICAS

PROVINCIA	CANTÓN	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONOS	HORARIO DE ATENCIÓN	RESPONSABLE VENTANILLA
Azuay	Gualaceo	Ventanilla única Gualaceo	Av. 3 de Noviembre y Manuel Antonio Reyes esq.	1 700 774 774	08:00 a 17:00	Miriam de Carmen Pillco Herrera
Cañar	Cañar	Ventanilla única Cañar	Sucre y 5 de Junio esq.	1 700 774 774	08:00 a 17:00	Sandra Yolanda Tuttilo Solorzano
Chimborazo	Alausí	Ventanilla única Alausí	Av. 5 de Junio y Ricaurte esq, en los bajos del GAD de Alausí	(03) 2 931 440 ext. 100	08:00 a 17:00	Joselin Shomara Cabezas López
El Oro	Huaquillas	Ventanilla única Municipio de Huaquillas	Av. República y Sucre	(07) 2 511 673	08:00 a 17:00	Fanny Elizabeth Pérez Puga
Esmeraldas	Quinindé	Ventanilla única Quinindé	Avenida 3 se Julio y Jimmy Anchico	1 700 774 774	8:00 A 17:00	Cynthia Yomaira Suquilanda Palacios
Esmeraldas	Atacames	Ventanilla única Atacames	Av. Las Acacias y Roberto Luis Cervantes Cámara de Turismo Atacames	1 700 774 774	8:00 A 17:00	María Fernanda Torres Murillo
Guayas	Villamil Playas	Ventanilla única Playas	Av. 15 de Agosto frente a la Plaza Cívica (Municipio de Playas)	1 700 774 774	08:00 a 17:00 de martes a sábado	Cuero Medina Angee Margarita
Guayas	Daule	Ventanilla única Daule	Padre Aguirre y Sucre esq.	1 700 774 774	08:00 a 17:00	Gallardo Leon Karen Adriana
Guayas	Durán	Ventanilla única Municipio de Durán	Ciudadela Abel Gilbert III, Bloque C31 C32	(04) 2 552 506 ext 206	08:00 a 17:00	Bueno Regatto Nelson Rosendo
Imbabura	Otavalo	Ventanilla única Municipio de Otavalo	Bolívar y García Moreno	(06) 2 923 223	08:00 a 17:00	Ana Belén Tulcanazo Caza
Loja	Calvas	Ventanilla única Cariamanga	Daniel Ojeda 02-20 y Sucre, frente al parque Central	(07) 2 687 385	08:00 a 17:00	Delicia Karina Ludeña González
Los Rios	Quevedo	Ventanilla única Municipio de Quevedo	Ciudadela Municipal - Av. Edmundo Ward	(05) 2797113	08:00 a 17:00	Aracely Muñoz Muñoz Vergara



Manabí	El Carmen	Ventanilla única El Carmen	Calle 4 De Diciembre entre Salustio Giler y Eloy Alfaro (frente a créditos Romario)	(05) 2660347	08:00 a 17:00	Erika Adriana Mora Marcellio
Manabí	Pedernales	Ventanilla única Pedernales	Calle Eloy Alfaro y López Castillo (antigua oficina del departamento de turismo).	(05) 2 680 410 / (05) 2 681 433	8:00 A 17:00	Cristhian Jacinto Briones Toala
VENTANILLAS ÚNICAS						
PROVINCIA	CANTÓN	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONOS	HORARIO DE ATENCIÓN	RESPONSABLE VENTANILLA
Pichincha	Cayambe	Ventanilla única Cayambe	Terán 702 y Sucre frente al parque central, dentro de las instalaciones del Municipio.	1 700 774 774	8H00 A 13H00 14H00 A 17H00	Tuquerres Guajan Maria Jose
Pichincha	Pedro Vicente Maldonado	Ventanilla única Pedro Vicente Maldonado	Av. Pichincha y Manuel Córdova Galarza	1 700 774 774	8H00 A 13H00 14H00 A 17H00	Villacis Urbina Susana Paulina
Sto. Domingo de los Tsachilas	La Concordia	Ventanilla La Concordia	Carchi entre Av. Simón Plata Torres y Juan Montalvo	(02) 2 725 170	8:00 A 17:00	Avellan Giler María Fernanda
Zamora Chinchipe	Zamora	Ventanilla única Yantzaza	Primer de Mayo y Zamora esq.	(07) 2 300 027	08:00 a 17:00.	Castillo Chamba Marisol Yessenia

Fuente: (SRI, 2014).

Es importante recordar que el mayor reto de toda nación es efectuar políticas de tributación justas, imparciales, claras y responsables que permitan regular los tributos, de tal manera que todos los pobladores aporten de acuerdo con la capacidad de sus ingresos, pues en base a ellos el Estado podrá cumplir los derechos y ofrecer garantías a la sociedad tales como seguridad, orden, libertad, defensa, educación, salud, vialidad, producción, empleo, etc. (Departamento Nacional de comunicación, 2012).



## CAPÍTULO IV

### PROPUESTA DE MEJORA A LA CULTURA TRIBUTARIA

#### 4.1. PROPUESTAS.

La adaptación de un determinado comportamiento cultural frente a aspectos sociales, económicos y políticos no se hace de la noche a la mañana, fomentar una cultura tributaria basada en el compromiso social que logre cambios en el comportamiento de los contribuyentes es un proceso que toma tiempo y esfuerzo.

Durante todo el desarrollo del presente trabajo se ha dejado claro que para que exista en el Ecuador una cultura tributaria voluntaria, es necesario entender que la contribución es la principal fuente de ingresos que actualmente tiene el país y que estos a su vez proporciona beneficios colectivos ayudando al desarrollo social, solo partir de esta convicción se puede hablar de un correcto y voluntario aporte.

La aceptación de los tributos se puede lograr, si la población entiende que el sistema tributario es equilibrado, que cumplen los principios que la constitución contempla, que sea evidente la calidad de los servicios públicos, que el cumplimiento es sencillo, de fácil acceso y lógicamente que se cuente con el conocimiento necesario para su aplicación.

Con la finalidad de lograr una sólida cultura tributaria y un voluntario cumplimiento se propone las siguientes alternativas.

- Innovación en las capacitaciones impartidas, mediante el dinamismo y la participación directa con los ciudadanos, que la información proporcionada sea enfocada en el fondo más que en la forma, resaltado el destino de la recaudación y los beneficios que representan para toda la comunidad.
- Elaborar una guía Tributaria, dirigido a persona inscritas en el Régimen General, no obligadas a llevar contabilidad y a contribuyentes catastrados en el Régimen Simplificado, con términos sencillos



relacionados al llenado formularios, llenado de comprobantes de venta, llenado libros de ingresos y egresos, etc.

- Implementar un programa televisivo una vez a la semana en el que se traten temas prácticos, demostrativos sobre el cumplimiento de los deberes formales.
- Colocar publicidad, letreros o infografías en lugares cuyos servicios son de uso gratuito, como es el caso de hospitales, escuelas y demás obras que el Gobierno realiza con el dinero de la recaudación.
- Educación tributaria obligatoria como parte del pensum universitario, que para el caso de carreras económicas y administrativas, cuenten con la suficiente carga horaria que permita abarcar todos los temas que conlleva el sistema impositivo. Para el caso de carrera que no son afines a la Administración, la carga horaria sería ligera pero la suficiente para impartir temas que deben ser de conocimiento general, necesarios para el cumplimiento tributario del futuro profesional. La aprobación de la temática fiscal, sería un requisito indispensable para la obtención del título.
- Pasantías, de carácter obligatorio en empresas públicas y privadas, para los estudiantes universitarios de carreras afines con la Administración en el campo tributario, como parte de los requisitos necesarios para obtención del título.
- Consultorios tributarios gratuitos a cargo de estudiantes universitarios, dirigidos a toda la ciudadanía.
- Incentivar a los mejores egresados de carreras administrativas, proponiendo empleos dentro de la Administración Tributaria en áreas donde su perfil académico sea requerido. Inicialmente la contratación sería otorgando un nombramiento provisional para luego, poder aplicar a concursos de méritos y oposición que les permita obtener el nombramiento permanente.
- Concursos inter zonales, cuyos participantes sean, los ganadores de las escuelas y colegios, de los concursos realizados como parte de las capacitaciones, que cada zonal realiza anualmente, en acuerdo con el Ministerio de Educación, cuyo premio sea el reconocimiento por parte



de las máximas autoridades de la Administración Tributaria y por la Presidencia de la República, este estímulo no solo formaría parte de un programa de estudio sino que también incentivaría el cumplimiento de todos los ciudadanos.

- Otorgar incentivos a los docentes más destacados por su participación, mediante una certificación especial que a más de ser un reconocimiento les sirva para obtener puntuación extra al momento de postularse para asensos.
- A través de ferias y programas populares, llegar a los sectores informales como son mercados, ferias libres, comerciantes ambulantes, con el fin de dar a conocer la importancia de su participación con el estado por medio de sus aportaciones, difundiendo las ventajas que para ellos representa ser parte activa del crecimiento del país.
- Con las reformas y aprobación respectiva, eliminación o disminución de multas e intereses para aquellos contribuyentes que aprueben una prueba de conocimiento tributario elaborada por el SRI, con el fin de incentivar el cumplimiento oportuno y al mismo tiempo el aprendizaje.
- Una fuerte campaña de difusión “No más sanciones”, que dé a conocer a la ciudadanía que el SRI es un organismo amigo del contribuyente que busca una recaudación justa sin intención de perjudicar, esta campaña estaría orientada a enseñar dinámicamente que está en manos de cada contribuyente el evitar ser sancionado, con esta campaña se lograría una contribución no solo justa sino también oportuna y voluntaria.



## **CAPÍTULO V CONCLUSIONES**

### **5.1. RESULTADOS OBTENIDOS DEL ANÁLISIS.**

Para la realización del presente trabajo, se llevó a cabo un análisis descriptivo de la cultura tributaria existente en el país, se realizó un breve análisis comparativo de la cultura tributaria de Colombia, Chile y México, se aplicó una encuesta a comerciantes de tres parroquias de la ciudad de Cuenca cuyo resultado fue un aporte relevante, finalmente se plantean propuestas a ser consideradas con el propósito de no solo fomentar cultura tributaria si no también incentivar el cumplimiento voluntario.

El presente estudio, deja como resultado que los contribuyentes comerciante de las diferentes parroquias de la ciudad de Cuenca si bien están de acuerdo con el pago de impuestos, tiene conocimiento e intención de aprender sobre el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y están conscientes de que sus aportes representan un beneficio colectivo, también está lejos de alcanzar el verdadero cumplimiento voluntario, ya que para muchos se logra la recaudación únicamente por el miedo generado a las sanciones impuestas para el incumpliendo, más no por el conocimiento de lo que representa para la colectividad estos fondos.

La sociedad Ecuatoriana, se encuentra todavía en una fase de desarrollo ya que tienen que ser superadas las distintas barreras que aún obstaculizan la aceptación del aporte tributario.

Se reconoce el esfuerzo que realiza la Administración Tributaria con el fin de implementar en el país una cultura tributaria sólida basada en los principios de solidaridad y confianza, pero no es suficiente o resulta poco precisa para lograr incentivar la voluntad contributiva.



## 5.2. CONCLUSIONES

Del presente análisis se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- La cultura tributaria existente en los comerciantes de la ciudad de Cuenca, está directamente relacionada con el grado de conocimientos que tienen respecto a la retribución que reciben por el pago de los tributos.
- Los contribuyentes tienden a adoptar diferentes posturas en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones tributarias, por un lado están aquellos contribuyentes que están dispuestos a contribuir correcta y conscientemente, los que tratan de cumplir pero no siempre lo hacen, los que cumplen pero parcialmente, o definitivamente aquellos que decide no cumplir con sus obligaciones.
- El cumplimiento voluntario está vinculado con los principios éticos y morales de cada individuo, así como con aspectos sociales, culturales y psicológicos.
- Existe cumplimiento pero está motivado por el temor a las sanciones impuestas para quienes no lo realicen.
- Las capacitaciones impartidas por el Servicio de Rentas internas, están enfocadas en el cumplimiento y en dar a conocer las represarías a las que se sujetan en caso de hacerlo.
- Existe conocimiento sobre las obligaciones que se tiene que cumplir, pero poco se sabe sobre los derechos que poseen.
- La implementación de programas de capacitación para las unidades educativas a nivel nacional, ha tenido una gran acogida, incentivando así el aprendizaje en los futuros contribuyentes.
  - El trabajo del Servicio de Rentas Internas ha dado palpables resultados, pero aún queda trabajo por hacer y lograr así una cultura tributaria eficiente, que impulse el cumplimiento voluntario.



### **5.3. RECOMENDACIONES.**

De las conclusiones obtenidas, se puede recomendar:

- Está en manos del gobierno, simplificar el sistema tributario que es uno de los principales problemas del Ecuador, existe demasiada normativa tributaria con actualización, implementaciones y reformas constantes.
- Fomentar la cultura tributaria, que logre el cumplimiento voluntario, concientizando a la población, de tal manera que la contribución sea espontánea, teniendo como última opción la aplicación de sanciones.
- Proporcionar a la ciudadanía, permanentes informes sobre la utilización de los fondos recaudados por concepto de tributos, mediante canales de comunicación como son: Las redes sociales, la radio, la prensa escrita y la televisión.
- Implementar campañas de publicidad informativas sobre los derechos de los contribuyentes.
- Diseñar nuevas estrategias que incentiven la voluntad de cumplimiento en la población, con charlas de motivación, mejorando la calidad del servicio, evitando tiempos altos de atención, facilitando la presentación de requisitos, mejorando las herramientas de cumplimiento de esta manera se fomenta la cultura tributaria que estimula la voluntad contributiva y se verá reflejada en la recaudación.



## CAPÍTULO VI

### SECCIÓN DE REFERENCIAS

#### 6.1. FUENTES DE CONSULTA

##### 6.1.1. BIBLIOGRAFÍA

- Ayala, R. (2011). *Proyecto de autoevaluación de la Ética*. Quito: SRI.
- Banco Central del Ecuador. (2016). *Ingresos petroleros y no petroleros*. Quito.
- Carrasco, C. (2012). *Una nueva política fiscal para el buen vivir*. Quito-Ecuador: Ediciones Abya- Yala.
- Código Tributario Ecuatoriano. (2012). *Contribuyente*. Quito.
- Constitución de la República del Ecuador . (2012). *Políticas tributarias* . Ecuador.
- Definición de sistemas. (25 de 03 de 2014). Obtenido de <http://definicion.de/sistema/>
- Departamento Nacional de comunicación. (2012). *Día Nacional de la Cultura Tributaria*. Quito.
- El Tiempo. (4 de Marzo de 2016). <http://www.eltiempo.com.ec/noticias-cuenca>. Obtenido de eltiempo.com: <http://www.eltiempo.com.ec/noticias-cuenca/65700-27-de-abril-dia-de-la-cultura-tributaria/>
- Escuela Politécnica Nacional . (23 de 02 de 2014). *Aula virtual* . Obtenido de Aula virtual : <http://aula.virtualepn.edu.ec/>
- Grant, M. G. (2014). *LA CONCIENTIZACIÓN FISCAL DE LOS CONTRIBUYENTES, COMO BASE PARA FOMAR LA CULTURA TRIBUTARIA EN MEXICO* . MEXICO.
- Paz y Miño, J. (2015). *Historia de los impuestos en el Ecuador* . Quito : Servicio de Rentas Internas.
- Pont, C. (2006). *La Economía de Opción* . Madrid: Ediciones Jurídicas y sociales S.A.
- Ramon, K. (21 de 11 de 2015). *Repositorio Institucional Univerdiad de Cuenca*. Obtenido de TESIS DE MAESTRIA EN ADMINISTRACION TRIBUTARIA: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/2735>
- Real Academia Española . (15 de 04 de 2015). *Diccionario de la lengua española* . Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=AeTqHgU>



- Regalado, L. (12 de 05 de 2014). *Cultura Tributaria . Cultura tributaria en el Ecuador* . Quito, Ecuador : Universidad Central Del Ecuador .
- Roca, C. (2008). *Estrategias para la formacion de cultura tributaria* . Guatemala .
- Sanchez, J. (5 de Octubre de 2013). *La tributación en la colonia*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2015, de LA TRIBUTACIÓN EN EL PERÚ: Un recorrido a través de su historia:  
<http://latribucionperuana.blogspot.com.es/2013/10/la-tributacion-en-la-colonia.html>
- Sebá, E. C. (25 de 03 de 2014). *Reflecciones* . Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/42587/1/44456-210040-1-SM.pdf>
- Solórzano, D. (2014). *La cultura tributaria, un instrumento para combatir la evasión tributaria en el Perú*. Peru.
- SRI. (2014). *Equidad y Desarrollo* . Quito .
- SRI. (2014). *Somos* . Quito -Ecuador : Pronto Soluciones Cia.Ltda. .
- Tapia, D. L. (2015). *La cultura tributaria, un instrumento para combatir la evasión tributaria en el Perú* . Perú.
- *The free dictionary*. (16 de 11 de 2015). Obtenido de <http://es.thefreedictionary.com/cumplimiento>
- Vascones, B., & Bedoya, A. (2011). *Moral Tributaia del Ecuador*. Quito.
- Wikipedia. (18 de 11 de 2015). *wikipedia*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Voluntad>
- [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)
- <http://www.dian.gov.co/>
- [http://www.sat.gob.mx/sitio\\_internet/home.asp](http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/home.asp)
- <http://home.sii.cl/>



## 6.2. ANEXOS.

### ANEXO 1

Información proporcionada por el Servicio de Rentas Internas, sobre el número de los comerciantes en las diferentes parroquias de la ciudad de Cuenca.

PARROQUIA	ACTIVO
BAÑOS	999
BELLAVISTA	945
CAÑARIBAMBA	499
CHAUCHA	7
CHECA (JIDCAY)	57
CHIQUINTAD	115
CUENCA	73
CUMBE	131
EL BATAN	1778
EL SAGRARIO	1890
EL VECINO	1737
GIL RAMIREZ DAVALOS	923
HERMANO MIGUEL	454
HUAYNACAPAC	1051
LLACAO	149
MACHANGARA	460
MOLLETURO	79
MONAY	734
NULTI	217
OCTAVIO CORDERO PALACIOS (SANTA ROSA)	49
PACCHA	153
QUINGEO	35
RICAUARTE	761
SAN BLAS	1067
SAN JOAQUIN	403
SAN SEBASTIAN	1540
SANTA ANA	110
SAYAUSI	484
SIDCAY	113
SININCAY	394
SUCRE	1058
TARQUI	213
TOTORACOCHA	1589
TURI	220
VALLE	578
VICTORIA DEL PORTETE (IRQUIS)	75
YANUNCAY	1898
<b>TOTAL</b>	<b>23038</b>



## ANEXO 2

### UNIVERSIDAD DE CUENCA

Por favor lea con atención cada pregunta y responda con sinceridad.

1.- ¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?

Primaria

Secundaria

Superior

2.- ¿Cuál es su grado de conocimiento de por qué se paga impuestos?

Alto conocimiento

Medio conocimiento

Bajo conocimiento

Nada de conocimiento

3.- ¿Está usted de acuerdo con el pago usted impuestos?

Muy de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

Desacuerdo

4.- ¿Qué tanto conoce usted sobre sus obligaciones tributarias?

Alto conocimiento

Medio conocimiento

Bajo conocimiento

Nada de conocimiento

5.- ¿De lo que conoce sobre impuestos, en donde aprendió?

Capacitaciones SRI

Auto aprendizaje

Prensa

Otros

Especifique.....



6.- ¿Cuánto conoce usted sobre los trámites necesarios para el cumplimiento tributario de su negocio?

- Alto conocimiento
- Medio conocimiento
- Bajo conocimiento
- Nada de conocimiento

7.- ¿En qué Régimen tributario está inscrito?

- Régimen General
- RISE

8.- ¿Cumple usted permanentemente con sus obligaciones tributarias por ejemplo llevando un registro de ingresos y gastos por las actividades de su negocio?

- Siempre
- Algunas veces
- Rara vez
- Nunca

9.- ¿Considera usted que las sanciones impuestas por el incumplimiento tributarios son demasiado drásticas?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- Desacuerdo

10.- De acuerdo a la capacidad económica del contribuyente. ¿Considera usted que es equitativa la recaudación de impuestos?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- Desacuerdo



11.- ¿Cree usted que el dinero que se paga por impuestos representa un beneficio colectivo?

Muy de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

Desacuerdo

12.- ¿Cree usted que la enseñanza continua en el aspecto tributario mejoraría el nivel de cultura tributaria en los comerciantes de este sector?

Muy de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

Desacuerdo

13.- ¿A su criterio cual sería la vía más adecuada para aprender sobre el cumplimiento tributario?

Cursos Virtuales

Capacitaciones Presenciales

Consultas personalizadas

Otros

Especifique.....

14.- ¿Cree que sería viable realizar una guía tributaria en la que se le explique de una manera comprensible cuáles son sus obligaciones tributarias como comerciante, además de que impuestos debe pagar y cómo hacerlo?

Muy de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

Desacuerdo



### ANEXO 3

Información de capacitaciones impartidas es en el Austro.

<b>TOTAL CAPACITACIONES</b>	
<b>2014</b>	
<b>ASISTENCIAS A CAPACITACION</b>	
AZUAY	20.188
AZOGUES	4.811
LA TRONCAL	1.335
MORONA SANTIAGO	1.472
<b>Nº DE EVENTOS DE CAPACITACION</b>	
AZUAY	590
AZOGUES	223
LA TRONCAL	105
MORONA SANTIAGO	46
<b>Total asistencias a Capacitación</b>	<b>27.806</b>
<b>Total Eventos de capacitación</b>	<b>964</b>

Capacitaciones por tema:

<b>REPORTE CAPACITACIONES 2014 POR TEMA</b>		
<b>TEMARIO</b>	<b>Nº DE EVENTOS</b>	<b>Nº DE ASISTENTES</b>
<b>1. DEBERES FORMALES</b>	<b>83</b>	<b>2700</b>
<b>2. RUC</b>	<b>78</b>	<b>2160</b>
2.1 RUC GENERAL	30	975
2.2 SIMPLIFICADO	21	712
2.3 RUC-RISE	27	473
<b>3. COMPROBANTES DE VENTA Y RETENCIÓN</b>	<b>146</b>	<b>5004</b>
3.1 COMPROBANTES DE VENTA Y RETENCIÓN	70	2186
3.1 AUTOIMPRESORES Y DOCUMENTOS ELECTRONICOS	76	2818
<b>4. IVA</b>	<b>145</b>	<b>4018</b>
4.1 IVA NATURALES	50	1451
4.2 IVA SOCIEDADES	1	35
4.2 DEVOLUCIÓN DE IVA	8	209
4.2.3 TURISTAS	1	35
4.3 RETENCIONES DE IVA	6	105
4.4 IVA PRÁCTICO	79	2183
<b>5. IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>236</b>	<b>6530</b>
5.1 IR PERSONAS NATURALES	43	1197
5.2 IR PERSONAS NATURALES (No obligados a llevar contabilidad)	9	244



5.3 IR PERSONAS NATURALES (Obligados a llevar contabilidad)	1	38
5.4 IR PERSONAS NATURALES SOCIEDADES	5	128
5.5 GASTOS PERSONALES Y SU ANEXO	63	1615
5.6 RETENCIONES DE IMPUESTO A LA RENTA	8	222
5.7 DEVOLUCIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA	29	831
5.8 ANTICIPO DE IMPUESTO A LA RENTA	3	50
5.9. IMPUESTO A LA RENTA PRACTICO	64	1863
5.10 CONCILIACION TRIBUTARIA	11	342
<b>6. ICE (INCLUYE ANEXO)</b>	<b>6</b>	<b>217</b>
<b>7. IMPUESTO A LAS TIERRAS RURALES (PRÁCTICA DE FORMULARIO 111)</b>	<b>6</b>	<b>86</b>
<b>8. IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS</b>	<b>3</b>	<b>67</b>
<b>9. ANEXOS</b>	<b>25</b>	<b>657</b>
9.1 ANEXO ATS	13	389
9.3 ANEXO RDEP	3	70
9.5 ANEXO GASTOS PERSONALES	6	113
9.6 OTROS	3	85
<b>10. DECLARACION PATRIMONIAL</b>	<b>10</b>	<b>300</b>
<b>11. SERVICIOS TRIBUTARIOS POR INTERNET</b>	<b>71</b>	<b>1877</b>
11.1 SERVICIOS TRIBUTARIOS POR INTERNET	38	1065
11.2 DECLARACIONES POR INTERNET	33	812
<b>12. DEVOLUCIONES DE IMPUESTOS</b>	<b>3</b>	<b>65</b>
12.3 GENERAL	3	65
<b>13. RETENCIONES DE IMPUESTOS</b>	<b>2</b>	<b>53</b>
<b>14. INFRACCIONES</b>	<b>38</b>	<b>1089</b>
<b>16. IMPUTACION AL PAGO</b>	<b>5</b>	<b>129</b>
<b>17. COBRANZAS (Uso del Formulario 106)</b>	<b>3</b>	<b>65</b>
<b>18. HERENCIAS</b>	<b>24</b>	<b>621</b>
<b>19. PROCESO ADMINISTRATIVO JUDICIAL</b>	<b>3</b>	<b>65</b>
<b>20. PRECIOS DE TRANSFERENCIA</b>	<b>1</b>	<b>39</b>
<b>22. IMPUESTO A LOS VEHICULOS</b>	<b>8</b>	<b>361</b>
<b>23. VARIOS (Temas temporales)</b>	<b>48</b>	<b>1494</b>
23.5 DERECHOS DEL CONTRIBUYENTE	1	33
23.6 INCONSISTENCIAS (FORMULARIO 103 Y 107)	1	23
23.11 EVALUACIONES	19	699
23.13 SANCIONES PECUNIARIAS	2	27
23.14 OTROS	3	80
<b>TOTALES</b>	<b>944</b>	<b>27597</b>

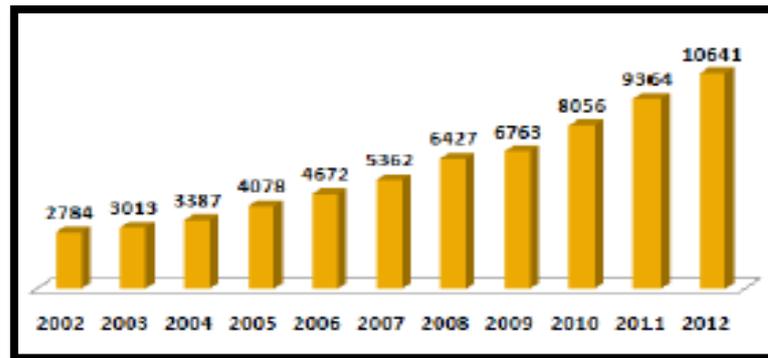
## ANEXO 4

Imágenes tomadas de la página web del Servicio de Rentas Internas [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec) donde se observa información de libre acceso a la ciudadanía.

Transparencia Administrativa.



Tendencia de crecimiento de la recaudación tributaria efectiva



## ANEXO 5

Imágenes tomadas de la página web del Servicio de Rentas Internas [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec) sobre los puntos de atención en el país

Distribución por Zonales.

CENTROS DE ATENCIÓN						
ZONAL	PROVINCIA	CIUDAD	AGENCIA	DIRECCIÓN / UBICACIÓN	TELÉFONOS	RESPONSABLE (S)
ZONA 1	Esmeraldas	Esmeraldas	Agencia Esmeraldas	Mejía, entre Olmedo y Sucre	(06) 2456075 (06) 2453010	Leonara Inés Rodríguez Medina
	Imbabura	Ibarra	Agencia Ibarra	Flores 6-59 entre Bolívar y Sucre	(06) 2955031 (06) 2957045	Quinchuqui Criollo Graciela Berenice
	Carchi	Tulcán	Agencia Tulcán	Av. Coral s/n entre Panamá y Venezuela (frente al Parque Ayora)	(06) 2980307 (06) 2988088 (06) 2984105 (06) 2983758	Edison Manuel Revelo Chamorro
	Sucumbios	Loja	Agencia Nueva Loja	General Eloy Alfaro 908 entre Progreso y Av. del Chofer	(06) 2832111 (06) 2832165	Luis Hernan Galarza Cevallos
ZONA 2	Orellana	El Coca	Agencia El Coca	Av. 9 de Octubre y Putumayo	(06) 2860666 (06) 2860822 (06) 2860890	Karla Gabriela Ponce Benavides
	Napo	Tena	Agencia Tena	Flores 6-59 entre Bolívar y Sucre	(06) 2886229 (06) 2887987 (06) 2887965	Efrén Giovanni Ruiz Prócel
ZONA 3	Tungurahua	Baños	Jefatura Zonal de Baños	Montalvo s/n y Eloy Alfaro	(03) 2741610 (03) 2741605	Alex Oswaldo Miranda Solís
	Tungurahua	Ambato	Agencia Sur Ambato	Av. Manuelita Sáenz y Francisco De Goya	(03) 2413715 (03) 2414602 (03) 2412797	Juan Carlos Vargas Ramos
	Tungurahua	Ambato	Agencia Centro Ambato	Bolívar 841 entre Martínez y Lalama	(03) 2422240	Tannia Karina Miño Villacrés
	Chimborazo	Riobamba	Agencia Riobamba	Primera Constituyente y Eugenio Espejo	(03) 2942429 (03) 2942430	Jorge Luis Vásquez Altamirano
	Chimborazo	Riobamba	Agencia Riobamba Norte	Av. Daniel León Borja y pasaje Luis Alberto Costales (Dentro del Centro de Arte y Cultura del Municipio de Riobamba)	(03) 2968582 (03) 2967650 (03) 2963560	Carola Eliana Carrillo Merino
	Cotopaxi	Latacunga	Dirección Provincial de Cotopaxi - Latacunga	Sánchez de Orellana 1568 y Padre Salcedo	(03) 2810170	Diana Cristina López Illescas
	Pastaza	Pastaza	Dirección Provincial de Pastaza	9 de octubre y Ceslao Marín, esq.	(03) 2885538 (03) 2885300 (03) 2885756	Fernando Vladimir Jiménez Landázuri
	Cotopaxi	La Maná	La Maná	Av. 19 de mayo s/n y Los Álamos	(03) 2696334	María Fernanda Bermeo Sánchez
ZONA 4	Manabí	Portoviejo	Agencia Portoviejo Servicios Tributarios	Av. América entre Av. Reales Tamarindos y calle Tennis Club	(05) 2633488 (05) 2639559	María Olaya Mora Zambrano
	Manabí	Manta	Agencia Manta	Av. 5 entre calles 10 y 11	(05) 2621642 (05) 2621644	Luis Miguel Rivera Garcia



CENTROS DE ATENCIÓN						
ZONAL	PROVINCIA	CIUDAD	AGENCIA	DIRECCIÓN / UBICACIÓN	TELÉFONOS	RESPONSABLE (S)
ZONA 4	Manabí	Chone	Agencia Chone	Calle 7 de Agosto y Colón, esq.	(05)2699740 (05)2699741	Janis Marcela Vera Vélez
	Manabí	Bahía	Agencia Bahía	Av. Malecón Alberto F. Santos y Ante, esq.	(05) 2692101 (05) 2692102	Pedro Arturo Marazita Narvaez
	Manabí	Jipijapa	Agencia Jipijapa	Santiestevan 031 y Rocafuerte	(05) 2602414 (05) 2602417 (05) 2602414	Byron Alejandro Jacho Castillo
	Santo Domingo de los Tsáchilas	Santo Domingo	Agencia Santo Domingo	Av. Quito 1486 y Los Naranjos (Frente al IESS)	(02) 2743407 (02) 2743406	Maria Fernanda Avellan Guillen Monica Patricia Pucha Parra
ZONA 5	Santa Elena	La Libertad	Agencia La Libertad	Flores 6-59 entre Bolívar y Sucre	(04) 2782800 (04) 2786400	Sanchez Martinez Zulema Paola
	Los Ríos	Babahoyo	Agencia Babahoyo	Av. Enrique Ponce Luque 101 y By Pass	(05) 2730038 (05) 2731508 (05) 2731512	García Adum Yamel Magnolia
	Los Ríos	Quevedo	Agencia Quevedo	Calle Bolívar y Cuarta, esq. (Diagonal al Banco de Machala)	(05) 2750246	Maria Elizabeth Vasquez Ruiz
	Bolívar	Guaranda	Agencia Guaranda	García Moreno y 7 de mayo	(03) 2981747 (03) 2980195	Lourdes Elizabeth Villacis Sierra
	Galápagos	San Cristobal	Agencia San Cristobal	Alsacio Northia y Manuel J. Cobos (Junto a la Iglesia La Inmaculada)	(05) 2520128 (05) 2520011	Silvia Beatriz Rojas Vilema
	Galápagos	Sta. Cruz	Agencia Santa Cruz	Puerto Ayora - Av. Baltra y San Cristobal	(05) 2526968 (05) 2527516	Alexandra Maribel Jaramillo Alverca
ZONA 6	Morona Santiago	Macas	Agencia Macas	Av. 24 de Mayo y Gabino Rivadeneira	(07) 2700138 (07) 2701559	Jhonny Hernan Urgiles Vicuña
	Cañar	La Troncal	Agencia La Troncal	Av. Alfonso Andrade No. 837 y Homero Montero	(07) 2423472 (07) 2423473	Estrella Magaly Pulla Morocho
	Cañar	Azogues	Agencia Azogues	Bartolomé Serrano 7-14 entre Benigno Malo y Julio María Matovelle	(07) 2240124 (07) 2240147	Karen Elizabeth Bermeo Pazmiño
	Azuay	Cuenca	Agencia Cuenca	Av. Remigio Crespo Toral 5-28 y Lorenzo Piedra	(07) 2887777	

CENTROS DE ATENCIÓN						
ZONAL	PROVINCIA	CIUDAD	AGENCIA	DIRECCIÓN / UBICACIÓN	TELÉFONOS	RESPONSABLE (S)
ZONA 7	Loja	Loja	Agencia Loja	Bernardo Valdivieso 8-54 entre 10 de Agosto y Rocafuerte	(07) 2571012	Diego Medardo Mendieta Espinoza
	Zamora Chinchipe	Zamora	Agencia Zamora	Av. del Maestro y 24 de Mayo	(07)2607777	Izquierdo Carrión Juan Carlos
	El Oro	Machala	Agencia Machala	Av. 25 de Junio Km 1 1/2 vía Pasaje	(07) 2985370	Carlos Alberto Chicaiza García
	El Oro	Piñas	Agencia Las Piñas	Av. La Independencia 3204 y Quito	(07) 2976821	Carlos Alberto Chicaiza García
	El Oro	Sta. Rosa	Agencia Santa Rosa	Cristobal Colón y José María Ollage (Diagonal al Banco Pichincha)	(07) 2944072	Carlos Alberto Chicaiza García
ZONA 8	Guayas	Guayaquil	Agencia Centro	9 de octubre y Pichincha	(04) 2324458 (04) 2324415 (04) 2324497	Jose Francisco Haro Orellana (S)
	Guayas	Guayaquil	Agencia Centenario	Rosa Borja de Icaza S/N y Chambers, esq.	(04) 2440471 (04) 2440476 (04) 2440573	Andrea Paula Lima Hurtado (S)
	Guayas	Guayaquil	Agencia Milagro	Juan Montalvo y Bolívar	(04) 2975550 (04) 2976197 (04) 2976190	Gloria Vanessa Duarte Cevallos
	Guayas	Guayaquil	Agencia Parque California	Km. 12 1/2 vía Daule (Parque California 2 local 10-A)	(04) 2685150	Jessica Lissette Moreno Salazar Jessica Lissette Moreno Salazar
	Guayas	Guayaquil	Sucursar WTC	Av. Francisco de Orellana y Justino Cornejo (World Trade Center).	(04) 2685150	Andrea Dennis Davila Barzallo
	Guayas	Guayaquil	Agencia Garzota	Av. Guillermo Pareja Rolando. Centro Comercial Garzocentro 2000 (bloque 8 - locales 801 - 806)	(04) 2626918 ext: 6610	Julio Vásquez Moreira
ZONA 9	Pichincha	Quito	Agencia Quito Norte	Av. Galo Plaza Lasso N58-162 y Luis Tufiño	(02) 2471282 (02) 2476702 (02) 2807508	Jahaira Rivadeneira
	Pichincha	Quito	Agencia Quicentro Sur	Quicentro Sur Av. Morán Valverde y Av. Quitumbe	(02) 3825705 (02) 3825710 (02) 3825715 (02) 3825720	Paulina Robalino
	Pichincha	Quito	Agencia Salinas	Salinas N17-203 y Santiago, Edif. Alhambra	(02) 2551149 (02) 2545141 (02) 2908578	Andrea Estefania Valencia Pantoja
	Pichincha	Quito	Agencia Valle de Tumbaco	Av. Interoceánica Km. 14 1/2 y Arzobispo González Suárez	(02) 2376243 (02) 2372920 (02) 2373619	Fanny Elizabeth Vega Osorio
	Pichincha	Quito	Agencia Valle de los Chillón	Av. Luis Cordero 377 y General Enríquez (Local 1 - Lg1 subsuelo 2)	(02) 2330956 (02) 2330437	Ana Cecilia Quinga Salgado
	Pichincha	Quito	Agencia Páez	Páez 655 y Ramírez Dávalos	(02) 2909333	Andrea Elizabeth Pardo Chasillacta



VENTANILLAS ÚNICAS						
PROVINCIA	CANTÓN	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONOS	HORARIO DE ATENCIÓN	RESPONSABLE VENTANILLA
Azuay	Gualaceo	Ventanilla única Gualaceo Ventanilla única Gualaceo	Av. 3 de Noviembre y Manuel Antonio Reyes esq.	1 700 774 774	08:00 a 17:00	Miriam de Carmen Pilco Herrera
Cañar	Cañar	Ventanilla única Cañar Ventanilla única Cañar	Sucre y 5 de Junio esq.	1 700 774 774	08:00 a 17:00	Sandra Yolanda Tutillo Solorzano
Chimborazo	Alausí	Ventanilla única Alausí Ventanilla única Alausí	Av. 5 de Junio y Ricaurte esq, en los bajos del GAD de Alausí	(03) 2 931 440 ext. 100	08:00 a 17:00	Joselin Shomara Cabezas López
El Oro	Huaquillas	Ventanilla única Municipio de Huaquillas	Av. República y Sucre	(07) 2 511 673	08:00 a 17:00	Fanny Elizabeth Pérez Puga
Esmeraldas	Quinindé	Ventanilla única Quinindé Ventanilla única Quinindé	Avenida 3 se Julio y Jimmy Anchico	1 700 774 774	8:00 A 17:00	Cynthia Yomaira Suquilanda Palacios
Esmeraldas	Atacames	Ventanilla única Atacames	Av. Las Acacias y Roberto Luis Cervantes Cámara de Turismo Atacames	1 700 774 774	8:00 A 17:00	María Fernanda Torres Murillo
Guayas	Villamil Playas	Ventanilla única Playas Ventanilla única Playas	Av. 15 de Agosto frente a la Plaza Cívica (Municipio de Playas)	1 700 774 774	08:00 a 17:00 de martes a sábado	Cuero Medina Angee Margarita
Guayas	Daule	Ventanilla única Daule Ventanilla única Daule	Padre Aguirre y Sucre esq.	1 700 774 774	08:00 a 17:00	Gallardo Leon Karen Adriana
Guayas	Durán	Ventanilla única Municipio de Durán	Ciudadela Abel Gilbert III, Bloque C31 C32	(04) 2 552 506 ext 206	08:00 a 17:00	Bueno Regatto Nelson Rosendo
Imbabura	Otavaló	Ventanilla única Municipio de Otavaló	Bolívar y García Moreno	(06) 2 923 223	08:00 a 17:00	Ana Belén Tulcanazo Caza

Loja	Calvas	Ventanilla única Cariamanga	Daniel Ojeda 02-20 y Sucre, frente al parque Central	(07) 2 687 385	08:00 a 17:00	Delicia Karina Ludeña González
Los Rios	Quevedo	Ventanilla única Municipio de Quevedo	Ciudadela Municipal - Av. Edmundo Ward	(05) 2797113	08:00 a 17:00	Aracely Muñoz Muñoz Vergara
Manabí	El Carmen	Ventanilla única El Carmen Ventanilla única El Carmen	Calle 4 De Diciembre entre Salustio Giler y Eloy Alfaro (frente a créditos Romario)	(05) 2660347	08:00 a 17:00	Erika Adriana Mora Marcellio
Manabí	Pedernales	Ventanilla única Pedernales	Calle Eloy Alfaro y López Castillo (antigua oficina del departamento de turismo).	(05) 2 680 410 / (05) 2 681 433	8:00 A 17:00	Cristhian Jacinto Briones Toala

VENTANILLAS ÚNICAS						
PROVINCIA	CANTÓN	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONOS	HORARIO DE ATENCIÓN	RESPONSABLE VENTANILLA
Pichincha	Cayambe	Ventanilla única Cayambe	Terán 702 y Sucre frente al parque central, dentro de las instalaciones del Municipio.	1 700 774 774	8H00 A 13H00 14H00 A 17H00	Tuquerres Guajan Maria Jose
Pichincha	Pedro Vicente Maldonado	Ventanilla única Pedro Vicente Maldonado	Av. Pichincha y Manuel Córdova Galarza	1 700 774 774	8H00 A 13H00 14H00 A 17H00	Villacis Urbina Susana Paulina
Sto. Domingo de los Tsachilas	La Concordia	Ventanilla La Concordia	Carchi entre Av. Simón Plata Torres y Juan Montalvo	(02) 2 725 170	8:00 A 17:00	Avellan Giler Maria Fernanda
Zamora Chinchipe	Zamora	Ventanilla única Yantzaza	Primero de Mayo y Zamora esq.	(07) 2 300 027	08:00 a 17:00.	Castillo Chamba Marisol Yessenia



VENTANILLAS ÚNICAS						
PROVINCIA	CANTÓN	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONOS	HORARIO DE ATENCIÓN	RESPONSABLE VENTANILLA
Azuay	Gualaceo	Ventanilla única Gualaceo Ventanilla única Gualaceo	Av. 3 de Noviembre y Manuel Antonio Reyes esq.	1 700 774 774	08:00 a 17:00	Miriam de Carmen Pillco Herrera
Cañar	Cañar	Ventanilla única Cañar Ventanilla única Cañar	Sucre y 5 de Junio esq.	1 700 774 774	08:00 a 17:00	Sandra Yolanda Tuttilo Solorzano
Chimborazo	Alausí	Ventanilla única Alausí Ventanilla única Alausí	Av. 5 de Junio y Ricaurte esq., en los bajos del GAD de Alausí	(03) 2 931 440 ext. 100	08:00 a 17:00	Joselin Shomara Cabezas López
El Oro	Huaquillas	Ventanilla única Municipio de Huaquillas	Av. República y Sucre	(07) 2 511 673	08:00 a 17:00	Fanny Elizabeth Pérez Puga
Esmeraldas	Quinindé	Ventanilla única Quinindé Ventanilla única Quinindé	Avenida 3 se Julio y Jimmy Anchico	1 700 774 774	8:00 A 17:00	Cynthia Yomaira Suquilanda Palacios
Esmeraldas	Atacames	Ventanilla única Atacames	Av. Las Acacias y Roberto Luis Cervantes Cámara de Turismo Atacames	1 700 774 774	8:00 A 17:00	María Fernanda Torres Murillo
Guayas	Villamil Playas	Ventanilla única Playas Ventanilla única Playas	Av. 15 de Agosto frente a la Plaza Cívica (Municipio de Playas)	1 700 774 774	08:00 a 17:00 de martes a sábado	Cuero Medina Angee Margarita
Guayas	Daule	Ventanilla única Daule Ventanilla única Daule	Padre Aguirre y Sucre esq.	1 700 774 774	08:00 a 17:00	Gallardo Leon Karen Adriana
Guayas	Durán	Ventanilla única Municipio de Durán	Ciudadela Abel Gilbert III, Bloque C31 C32	(04) 2 552 506 ext 206	08:00 a 17:00	Bueno Regatto Nelson Rosendo
Imbabura	Otavalo	Ventanilla única Municipio de Otavalo	Bolívar y García Moreno	(06) 2 923 223	08:00 a 17:00	Ana Belén Tulcanazo Caza
Loja	Calvas	Ventanilla única Cariamanga	Daniel Ojeda 02-20 y Sucre, frente al parque Central	(07) 2 687 385	08:00 a 17:00	Delicia Karina Ludeña González
Los Ríos	Quevedo	Ventanilla única Municipio de Quevedo	Ciudadela Municipal - Av. Edmundo Ward	(05) 2797113	08:00 a 17:00	Aracely Muñoz Muñoz Vergara

Manabí	El Carmen	Ventanilla única El Carmen Ventanilla única El Carmen	Calle 4 De Diciembre entre Salustio Giler y Eloy Alfaro (frente a créditos Romario)	(05) 2660347	08:00 a 17:00	Erika Adriana Mora Marcillo
Manabí	Pedernales	Ventanilla única Pedernales	Calle Eloy Alfaro y López Castillo (antigua oficina del departamento de turismo).	(05) 2 680 410 / (05) 2 681 433	8:00 A 17:00	Cristhian Jacinto Briones Toala

VENTANILLAS ÚNICAS						
PROVINCIA	CANTÓN	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONOS	HORARIO DE ATENCIÓN	RESPONSABLE VENTANILLA
Pichincha	Cayambe	Ventanilla única Cayambe	Terán 702 y Sucre frente al parque central, dentro de las instalaciones del Municipio.	1 700 774 774	8H00 A 13H00 14H00 A 17H00	Tuquerres Guajan Maria Jose
Pichincha	Pedro Vicente Maldonado	Ventanilla única Pedro Vicente Maldonado	Av. Pichincha y Manuel Córdova Galarza	1 700 774 774	8H00 A 13H00 14H00 A 17H00	Villacis Urbina Susana Paulina
Sto. Domingo de los Tsachilas	La Concordia	Ventanilla La Concordia	Carchi entre Av. Simón Plata Torres y Juan Montalvo	(02) 2 725 170	8:00 A 17:00	Avellan Giler María Fernanda
Zamora Chinchipe	Zamora	Ventanilla única Yantzaza	Primero de Mayo y Zamora esq.	(07) 2 300 027	08:00 a 17:00.	Castillo Chamba Marisol Yessenia

## ANEXO 6

Imágenes tomadas de la página web del Servicio de Rentas Internas [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec) sobre algunos de los servicios en línea.





**SRI.gob.ec**

Desconectado

Búsqueda de Contribuyentes

**Autorización de Documentos**

**Búsqueda de Contribuyentes**

► Instructivo para Búsqueda de Contribuyentes

Criterio de Búsqueda  RUC  
 Razón Social  
 Nombre Comercial

Escriba el código que ve en la imagen:

**3 1 5 x K V**

**Buscar**

Para el correcto funcionamiento de este Sitio Web se requiere Internet Explorer 6.0 / Firefox 1.5 (o superiores).

© Copyright Servicio de Rentas Internas del Ecuador

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS** **SRI**  
...le hace bien al país!

**SERVICIOS EN LÍNEA**

Desconectado

Servicios en Línea / Ingreso al Sistema

**Ingreso al Sistema**

**Consultas Públicas**

**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES**

- ▼ Consulta de RUC
- ▼ Preinscripción del RUC
- ▼ Certificados de No Inscripción

**VALIDACIÓN DE DOCUMENTOS**

- ▼ Validación de Certificados / Validación Historial de Autorizaciones

**FACTURACIÓN**

- ▼ Sistema de Facturación

**COMPROBANTES ELECTRONICOS**

**Consultas**

No. ID Titular:  (Obligatorio)

CI Adicional:  Requerido solamente para usuario adicional.

Contraseña:

**Aceptar**

**Recuperar clave**

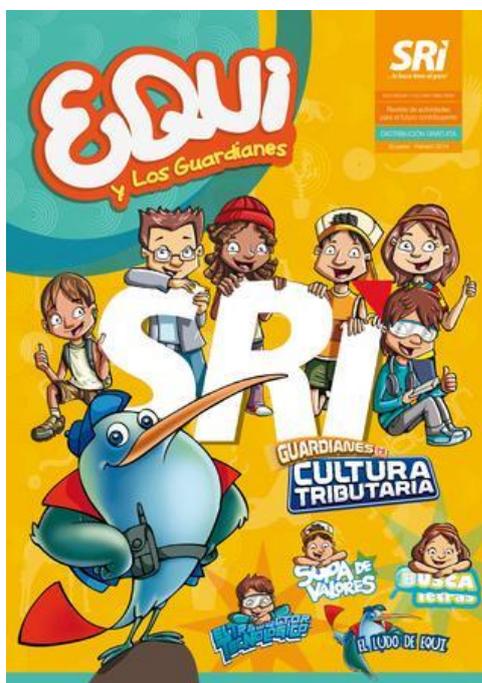
**Importante: "LA CLAVE ES PERSONAL E INTRANSFERIBLE"**

*La responsabilidad derivada de la falta de cuidado, de la indebida reserva, del mal uso o del uso por terceros autorizados o no, mediante mandato del titular de la clave, ocasionándose o no perjuicios, será exclusivamente del sujeto pasivo titular de dicha clave o en su defecto de su respectivo representante legal. Lo anterior, sin perjuicio de la eventual responsabilidad civil o penal que pudiese derivarse de su utilización en forma indebida.*

Pague sus impuestos y obligaciones mediante internet en las siguientes instituciones financieras:

## ANEXO 7

Imágenes tomadas de los libros de capacitación tributaria difundidos para escuela y colegios.





### **6.3. DISEÑO DE TESIS**

## **CULTURA TRIBUTARIA FISCAL EN BUSCA DEL CUMPLIMIENTO**

### **VOLUNTARIO**

### **DISEÑO DE TESIS**

#### **INTRODUCCIÓN:**

El Servicio de Rentas Internas es una entidad pública, creada mediante ley número 41, publicada en el Registro Oficial 206 del 2 de diciembre de 1997, con personería jurídica de derecho público, técnica, autónoma, patrimonio y fondos propios, con jurisdicción nacional y sede en la ciudad de Quito; tiene como responsabilidad la determinación, recaudación y el control tributario para el Estado a través del sistema impositivo o sistema tributario. Su finalidad consolidar la cultura tributaria en el país para incrementar sostenidamente el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.

Para cumplir con los objetivos el Servicio de Rentas internas, ha implementado una serie de herramientas que ayudan a mejorar la calidad de los servicios institucionales, el asistir a la ciudadanía en general y particularmente a contribuyentes, es pieza fundamental para fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias siendo este uno de los temas más relevantes para la Administración Tributaria.

Facilitar el cumplimiento de las obligaciones es primordial para cumplir con la misión de la Administración Tributaria, que es “la consecución de los ingresos tributarios necesarios para la realización y ejecución de las políticas de gasto e inversión del Estado” (Dra. Raquel Ayala. Proyecto autoevaluación de la Ética. Servicio de Rentas Internas. Enero 2011), basada en una política fiscal cuyo principal objetivo es “contribuir a la redistribución de la riqueza entre la población a través de los ingresos (tributos) y los gastos públicos”. (<http://aula.virtualepn.edu.ec/mod/book/view.php?id=33810&chapterid=14317>)

El proporcionar servicios de calidad personalizando al contribuyente, incrementa la credibilidad institucional, dando con resultado la satisfacción y aceptación de los usuarios; verificar que la asistencia brindada cumpla con los objetivos es fundamental para identificar puntos débiles y fortalecerlos aplicando los correctivos necesarios.



Lo que la cultura tributaria busca es el cumplimiento voluntario tanto de deberes como de obligaciones, si la contribución por parte de los contribuyentes se logra por el temor de las sanciones impuestas no es una meta bien lograda; es el desarrollo de una cultura tributaria que enseñe a la ciudadanía a ver a sus contribuciones no como una imposición, sino como un deber cívico y moral que beneficia el desarrollo del país lo que incentiva el cumplimiento voluntario.

#### Planteamiento del Problema:

En diciembre de 1997 fue creado el Servicios de Rentas Internas, entidad encargada de la administración de tributos fiscales, a partir de ese año se han presentado cambios mediante la creación, modificación y en algunos casos eliminación de tributos y la ciudadanía ha tenido que ir evolucionando a la par con esta reformas.

Dar a conocer a los contribuyentes y a la ciudadanía en general acerca de las leyes donde se encuentran sus obligaciones, promover su cumplimiento para evitar ser sancionados así como sus derechos pero sobre todo enseñar la finalidad para la cual fueron creados estos tributos que no es otra cosa que el beneficio colectivo es de vital importancia para el logro de los objetivos planteados por la Administración.

El no contar con una adecuada cultura tributaria impide el logro de tales objetivos; fomentar estrategias que incrementen el cumplimiento voluntario es algo que no se logra rápidamente es una tarea a largo plazo; este trabajo tiene como propósito proponer los lineamientos necesarios para conseguir el objetivo.

#### **JUSTIFICACIÓN:**

La existencia de una adecuada cultura tributaria crea una ciudadanía responsable conocedora de sus obligaciones y derechos percibiendo el pago de impuestos como un deber cívico y moral, además permite practicar conjuntamente con el estado el bien común, incentivando así el cumplimiento voluntario.

#### Objetivos de la Investigación:

Se plantea como objetivo general y objetivos específicos los detallados a continuación:

#### Objetivo General:



Analizar la cultura tributaria existente en el país, identificar puntos débiles que necesitan atención, proponer cambios para fomentar el desarrollo e incremento del cumplimiento voluntario.

Objetivo Específico:

1. Analizar comportamientos sociales, económicos, psicológicos y culturales de los contribuyentes.
2. Identificar los sectores en los que existe ausencia de cultura tributaria.
3. Proponer alternativas que faciliten el cumplimiento de las obligaciones a los contribuyentes.

Preguntas al Problema de Investigación:

¿Se puede lograr una recaudación voluntaria construyendo una cultura tributaria adecuada?

¿La actual cultura tributaria es suficiente para el cumplimiento?

¿Qué resultado se obtiene con el cumplimiento voluntario?

### **HIPÓTESIS:**

La creación de una Cultura Tributaria sólida, orientada correctamente, basada en una normativa adecuada que proporcione seguridad jurídica, enfatizando la igualdad entre iguales, con procesos adecuados, con gerenciamiento tributario, dará como resultado no solo el incremento del cumplimiento voluntario si no también la inexistencia de litigiosidad o evasión.

Marco Teórico y Conceptual:

Dar a los contribuyentes información necesaria para el cumplimiento de sus obligaciones, fomentar su cultura en temas tributarios, facilita el cumplimiento de estas.

La herramienta que ofrece el Servicio de Rentas Internas es de gran ayuda para los usuarios; sin embargo es necesario revisar si son los apropiados.

Este trabajo en primera instancia citará las generalidades del tema planteado, posteriormente se procederá a realizar una comparación con otras Administraciones y por ultimo conclusiones y recomendaciones.



## **GENERALIDADES:**

La normativa tributaria contempla como parte de los deberes formales de los contribuyentes el cumplimiento de obligaciones, asistir al contribuyente a que estas obligaciones sean en su totalidad cumplidas y de manera correcta es lo que busca la Administración.

El Servicio de Rentas Internas con el afán de asistir correctamente a los contribuyentes tiene a disposición varios servicios que a más de ser un medio de apoyo para el cumplimiento, es un mecanismo de información para el usuario a fin de despejar dudas y mejorar la cultura tributaria.

## **ANÁLISIS COMPARATIVO:**

Establecer una comparación con otras administraciones en cuanto a la cultura tributaria con el fin de sugerir propuestas de cambios y mejoras.

La DIAN (Dirección del Impuestos y Aduanas Nacionales. Colombia) promueve el crecimiento de la cultura tributaria través de su página [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co), que a más de ofrecer una serie de servicios que ayudan al contribuyente a realizar sus trámites de manera ágil, ofrece enlaces con otras entidades públicas vinculadas con la información tributaria.

Al igual que Colombia, administraciones como la de México y Chile disponen de mecanismos que ayudan al contribuyente a estar al día con los cambios que se presenten y a mejorar su cumplimiento.

### **Conclusiones y Recomendaciones:**

Una vez concluido el presente trabajo investigativo lo que se pretende es:

Sugerir mejoras para el logro de una adecuada cultura tributaria.

Con la referencia otras administraciones proponer la inclusión de mecanismos que contribuyan al cumplimiento voluntario.

## **METODOLOGÍA:**

Este trabajo se llevará cabo mediante revisión de documentación física, información de las páginas web, investigación de campo, métodos de encuestas, con el fin de lograr el objetivo planteado y al final la elaboración del informe.



## **ESQUEMA:**

### Sección Preliminar

1. Caratula
2. Resumen
3. Abstrac
4. Índice
5. Cláusula de Propiedad Intelectual
6. Cláusula de Derecho de Autor
7. Agradecimientos
8. Dedicatoria

### Sección Principal

#### CAPITULO I

##### GENERALIDADES.

- 1.1. ANTECEDENTES.
- 1.2. CONCEPTOS BÁSICOS.
  - 1.2.1. SISTEMA IMPOSITIVO.
  - 1.2.2. CONTRIBUYENTE.
  - 1.2.3. CULTURA TRIBUTARIA.
  - 1.2.4. CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO.
- 1.3. LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.
  - 1.3.1. OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTA.
  - 1.3.2. FACULTADES.
    - 1.3.2.1. FACULTAD REGLAMENTARIA.
    - 1.3.2.2. FACULTAD DETERMINADORA.
    - 1.3.2.3. FACULTAD RESOLUTIVA.
    - 1.3.2.4. FACULTAD SANCIONADORA.



### 1.3.2.5. FACULTAD RECAUDADORA.

## 1.4. TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA

### CAPITULO II

#### LA CULTURA TRIBUTARÍA EN EL ECUADOR

##### 2.1. CULTURA Y CULTURA TRIBUTARÍA

###### 2.1.1. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

###### 2.1.2. CONOCIMIENTO DEL SISTEMA TRIBUTARIO:

###### 2.1.3. LOS COSTOS DE CUMPLIMIENTO:

###### 2.1.4. PERCEPCIÓN DEL DESTINO Y USO DE LOS IMPUESTOS

###### 2.1.5. COMPORTAMIENTO IMPOSITIVO Y EL FRAUDE FISCAL

###### 2.1.6. VALORES CIUDADANOS Y ÉTICA FISCAL

###### 2.1.7. LA ECONOMÍA DE OPCIÓN

##### 2.2. EL COMPORTAMIENTO DEL CONTRIBUYENTE, ANÁLISIS DE COMPORTAMIENTOS SOCIALES, ECONÓMICOS, PSICOLÓGICOS Y CULTURALES DE LOS CONTRIBUYENTES

###### 2.2.1. ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO SOCIAL DE LOS CONTRIBUYENTES

###### 2.2.2. COMPORTAMIENTO ECONÓMICO DE LOS CONTRIBUYENTES

###### 2.2.3. COMPORTAMIENTO PSICOLÓGICO DE LOS CONTRIBUYENTES

##### 2.3. BREVE ANÁLISIS DE LA CULTURA TRIBUTARIA DE ECUADOR, COLOMBIA, MÉXICO Y CHILE.

##### 2.4. ANÁLISIS DE LA CULTURA TRIBUTARIA DE LOS COMERCIAS DE TRES PARROQUIAS DE LA CIUDAD DE CUENCA.

###### 2.4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

###### 2.4.2. DATOS OBJETO DEL ANÁLISIS

###### 2.4.3. DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO MUESTRA

###### 2.4.4. ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA



## CAPITULO III

### CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

#### 3.1. EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO EN EL ECUADOR.

##### 3.1.1. TENDENCIA DE CRECIMIENTO EN LA RECAUDACIÓN CAPACITACIONES Y ASISTENCIA TRIBUTARIA.

## CAPITULO IV

### PROPUESTA DE MEJORA A LA CULTURA TRIBUTARIA

#### 4.1. PROPUESTAS

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES

#### 5.1. RESULTADOS OBTENIDOS DEL ANÁLISIS.

#### 5.2. CONCLUSIONES.

#### 5.3. RECOMENDACIONES.

## CAPITULO VI

### SECCIÓN DE REFERENCIAS

#### 6.1. FUENTES DE CONSULTA

##### 6.1.1 BIBLIOGRAFÍA

#### 6.2. ANEXOS.

#### 6.3. DISEÑO DE TESIS.



## CRONOGRAMA:

TEMA	MESES					
	JULIO 1-30	AGOSTO 1-30	SEPTIEMBRE 1-30	OCTUBRE 1-30	NOVIEMBRE 1-30	DICIEMBRE 1-30
Recopilación de datos						
Procesamiento de datos						
Capítulo I y II						
Capítulo III						
Capítulo IV						
Capítulo V y VI						
Revisión empastado y entrega						