



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA**

**COMPORTAMIENTO Y RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DEL  
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO DE LOS CONTRIBUYENTES  
DEDICADOS AL MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS  
AUTOMOTORES DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2018**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTOR**

**Jonathan Gabriel Vera Guale**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2019**



**TEMA:**

**COMPORTAMIENTO Y RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DEL  
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO DE LOS CONTRIBUYENTES  
DEDICADOS AL MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS  
AUTOMOTORES DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2018**

**AUTOR:**

Vera Guale Jonathan Gabriel

**TUTOR:**

Ing. Gladys Vélez García, MSc

**RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal analizar el comportamiento tributario de los contribuyentes, a través del estudio de los deberes y obligaciones fiscales, que estimule la recaudación del IVA en el cantón La Libertad. Para ello se seleccionó a las personas dedicadas a una determinada actividad económica (mantenimiento y reparación de vehículos automotores) en donde se observa un nivel bajo de conocimientos tributarios. Esta investigación es de alcance descriptivo con idea a defender y se desarrolló con un enfoque cuali-cuantitativo recurriendo a la utilización de método deductivo, analítico, empíricos y matemáticos. Para la recolección de datos, se aplicó encuestas dirigidas a una muestra seleccionada de 55 contribuyentes para el análisis de los rasgos de conducta y se revisó la plataforma de estadísticas multidimensionales (Saiku) para la determinación de las variaciones en la recaudación del IVA de este sector. Se concluyó que las personas tienen poco conocimientos tributarios y percepciones negativas hacia la Administración Tributaria, por esto, se plantean estrategias de facilitación y de control para mejorar el comportamiento tributario y la recaudación de impuestos.

**Palabras claves:** Comportamiento tributario, indicadores de percepción, prácticas tributarias, recaudación del IVA.



**TEMA:**

**COMPORTAMIENTO Y RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DEL  
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO DE LOS CONTRIBUYENTES  
DEDICADOS AL MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS  
AUTOMOTORES DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2018**

**AUTOR:**

Vera Guale Jonathan Gabriel

**TUTOR:**

Ing. Gladys Vélez García, MSc

**ABSTRACT**

The main objective of this research work is to analyze the tax behavior of taxpayers, through the study of tax duties and obligations, which stimulates the collection of VAT in the canton of La Libertad. For this, people dedicated to a certain economic activity (maintenance and repair of motor vehicles) were selected, where a low level of tax knowledge is observed. This research is descriptive in scope with an idea to defend and was developed with a qualitative-quantitative approach using the deductive, analytical, empirical and mathematical methods. For data collection, surveys were applied to a selected sample of 55 taxpayers for the analysis of behavioral traits and the multidimensional statistics platform (Saiku) was reviewed to determine the variations in VAT collection of this sector. It concluded that people have little tax knowledge and negative perceptions about the Tax Administration, for this reason, the facilitation and control strategies are suggested to improve tax behavior and tax collection.

**Key words:** Tax behavior, perception indicators, tax practices, VAT collection.

### **APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación, **“COMPORTAMIENTO Y RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO DE LOS CONTRIBUYENTES DEDICADOS AL MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2018”** elaborado por el Sr. Jonathan Gabriel Vera Guale, egresado de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



---

Ing. Gladys Vélez García  
PROFESOR GUÍA

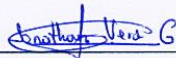
### **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **“COMPORTAMIENTO Y RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO DE LOS CONTRIBUYENTES DEDICADOS AL MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2018”** elaborado por el Sr. Vera Guale Jonathan Gabriel, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

#### **Transferencia de derechos autorales.**

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de Ciencias Administrativas carrera de Contabilidad y Auditoría pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



---

Vera Guale Jonathan Gabriel

C.C. N°.: 240012377-0

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por guiar mi camino, por la motivación espiritual que me llena en cada momento y por las bendiciones que me sigue dando.

Agradezco a la Universidad Estatal Península de Santa Elena y sus docentes, que cada semestre me ilustraban con sus conocimientos, por su tiempo y apoyo brindado durante los años de estudio.

Y mis infinitos agradecimientos a mis padres, compañeros y mi tutora que me impulsaron a terminar el presente trabajo de investigación.

Jonathan Vera Guale

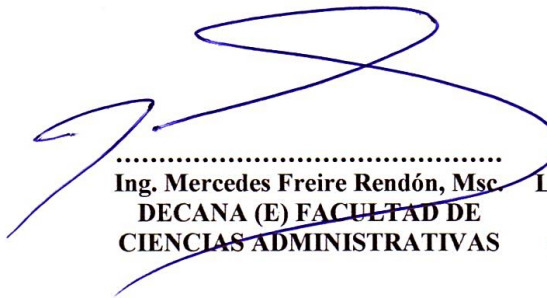
## **DEDICATORIA**


El presente trabajo es dedicado a nuestro Dios, quien cada día, me da fortaleza para trabajar por mis objetivos y no decaer ante las adversidades que se me presente, siempre guiando mi camino.

A mis padres, quienes permanentemente me brindan su apoyo incondicional para cada uno de las metas que me propongo, aconsejándome con sus conocimientos y experiencias, encaminando mis ideas y pensamientos para ser una persona con valores y principios.


Jonathan Vera Guale


**TRIBUNAL DE GRADO**

  
.....  
**Ing. Mercedes Freire Rendón, Msc.**  
**DECANA (E) FACULTAD DE**  
**CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

  
.....  
**Lcda. María Alejandro Lindao, MCA.**  
**DIRECTORA (E) CARRERA DE**  
**CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

  
.....  
**Ing. Gladys Vélez García, MSc.**  
**DOCENTE TUTOR**

  
.....  
**Ing. Wilson J. Toro Álava, Msc.**  
**DOCENTE ESPECIALISTA**

  
.....  
**Ab. Víctor Coronel Ortiz, MSc.**  
**SECRETARIO GENERAL (E)**



## ÍNDICE GENERAL

<b>RESUMEN</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA</b> .....	iv
<b>DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD</b> .....	v
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	vi
<b>DEDICATORIA</b> .....	vii
<b>TRIBUNAL DE GRADO</b> .....	viii
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	ix
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	xi
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	xii
<b>ÍNDICE DE ILUSTRACIONES</b> .....	xiii
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b> .....	xiii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I</b> .....	7
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	7
1.1. Revisión de la literatura.....	7
1.2. Desarrollo de teorías .....	10
1.3. Definición de conceptos .....	12
1.3.1. Variable independiente: Comportamiento tributario .....	12
1.3.1.1. Aspectos Generales .....	12
1.3.1.2. Formación tributaria.....	15
1.3.1.3. Percepciones.....	18
1.3.1.4. Prácticas tributarias .....	21
1.3.2. Variable dependiente: Recaudación tributaria .....	25
1.3.2.1. Tributos .....	26
1.3.2.2. Impuesto al Valor Agregado .....	28
1.3.2.3. Gestión tributaria.....	29
1.3.2.4. Sistema tributario .....	30
1.4. Fundamentos Legales.....	32

<b>CAPÍTULO II</b> .....	36
<b>MATERIALES Y MÉTODOS</b> .....	36
2.1. Tipo de investigación .....	36
2.2. Métodos de Investigación .....	37
2.3. Diseño de muestreo .....	38
2.4. Diseño de recolección de datos .....	38
<b>CAPÍTULO III</b> .....	39
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	39
3.1. Análisis de los datos .....	39
3.1.1. Análisis de las encuestas .....	39
3.1.2. Análisis de la recaudación tributaria .....	59
3.2. Limitaciones .....	62
3.3. Resultados .....	63
3.4. Propuesta .....	64
3.4.1. Título .....	64
3.4.2. Introducción .....	64
3.4.3. Justificación .....	65
3.4.4. Objetivos .....	65
3.4.5. Desarrollo .....	66
3.4.6. Presupuesto .....	70
3.4.7. Impacto .....	71
<b>CONCLUSIONES</b> .....	72
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	73
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	74
<b>ANEXOS</b> .....	79

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Género.....	39
Tabla 2: Edad.....	40
Tabla 3: Régimen al que pertenece .....	41
Tabla 4: Tipo de contribuyente .....	42
Tabla 5: Nivel de conocimiento tributario.....	43
Tabla 6: Principal forma de aprendizaje.....	44
Tabla 7: Número de capacitaciones en el año 2018.....	45
Tabla 8: Nivel de satisfacción con el uso de la recaudación del IVA.....	46
Tabla 9: Perspectiva de la tasa impositiva del IVA 12% .....	47
Tabla 10: Perspectiva sobre la evasión de impuestos .....	48
Tabla 11: Perspectiva sobre la justicia en el cobro de impuestos .....	49
Tabla 12: Prácticas tributarias .....	50
Tabla 13: Persona que realiza declaraciones y pago de impuesto.....	52
Tabla 14: Simplicidad de los trámites para pagar impuestos .....	53
Tabla 15: Ingreso promedio diario .....	54
Tabla 16: Gasto promedio diario.....	55
Tabla 17: Eficiencia del SRI en la recaudación de impuestos .....	56
Tabla 18: Número de veces sancionado por el SRI.....	57
Tabla 19: ¿Qué se debería hacer para mejorar el cumplimiento tributario?.....	58
Tabla 20: Aspectos generales de la capacitación.....	68
Tabla 21: Planificación de las capacitaciones .....	68
Tabla 22: Presupuesto de la propuesta .....	70

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Género .....	39
Gráfico 2: Edad.....	40
Gráfico 3: Régimen al que pertenece .....	41
Gráfico 4: Tipo de contribuyente .....	42
Gráfico 5: Nivel de conocimiento tributario.....	43
Gráfico 6: Principal forma de aprendizaje.....	44
Gráfico 7: Número de capacitaciones en el año 2018.....	45
Gráfico 8: Nivel de satisfacción con el uso de la recaudación del IVA .....	46
Gráfico 9: Perspectiva de la tasa impositiva del IVA 12% .....	47
Gráfico 10: Perspectiva sobre la evasión de impuestos .....	48
Gráfico 11: Perspectiva sobre la justicia en el cobro de impuestos .....	49
Gráfico 12: Prácticas tributarias .....	50
Gráfico 13: Persona que realiza declaraciones y pago de impuesto.....	52
Gráfico 14: Simplicidad de los trámites para pagar impuestos.....	53
Gráfico 15: Ingreso promedio diario .....	54
Gráfico 16: Gasto promedio diario.....	55
Gráfico 17: Eficiencia del SRI en la recaudación de impuestos .....	56
Gráfico 18: Número de veces sancionado por el SRI .....	57
Gráfico 19: ¿Qué se debería hacer para mejorar el cumplimiento tributario?.....	58
Gráfico 20: Recaudación del IVA de la provincia.....	59
Gráfico 21: Recaudación del IVA de los contribuyentes dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos automotores .....	60
Gráfico 22: Recaudación de las multas de los contribuyentes dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos automotores .....	61

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Cultura fiscal: dimensiones e indicadores .....	20
--	----

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1:</b> Matriz de consistencia.....	79
<b>Anexo 2:</b> Matriz de operacionalización – Variable independiente.....	80
<b>Anexo 3:</b> Matriz de operacionalización – Variable dependiente .....	81
<b>Anexo 4:</b> Hoja de encuestas.....	82
<b>Anexo 5:</b> Ficha de registro de datos.....	85
<b>Anexo 6:</b> Aplicación de las encuestas.....	86

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación denominado Comportamiento y recaudación tributaria del Impuesto al Valor Agregado de los contribuyentes dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos automotores del cantón La Libertad, año 2018 destaca la problemática originada por la incertidumbre que existe en el comportamiento de las personas en relación al cumplimiento de sus obligaciones tributarias, y que se refleja en el nivel de recaudación de impuestos.

A nivel mundial, los impuestos se han convertido en una fuente de ingresos representativa para el presupuesto de los países, por ello, los gobiernos crean políticas dirigidas a mejorar el sistema tributario. En algunas naciones de América Latina se evidencia un inadecuado comportamiento tributario de sus ciudadanos, por ejemplo: en Argentina se estima una evasión del 23% a 33% en la recaudación potencial del IVA, en Brasil, la carga tributaria representa el 36% del PIB lo que incita que las personas realicen estrategias para reducir el pago de gravámenes, y en Venezuela, se resta importancia a los impuestos y a la formación tributaria de los contribuyentes. Cabe destacar que la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2019) indicó que “las pérdidas asociadas con el incumplimiento tributario del impuesto a la renta y el IVA alcanzaron el 6,3% del PIB en 2017, una cifra equivalente a 335.000 millones de dólares” (pág. 37).

En el Ecuador, los tributos que generan mayores ingresos al Presupuesto General del Estado son el Impuesto a la Renta y el Impuesto al Valor Agregado. “Entre 1993 y 2015, estos tributos han representado más del 80% de la recaudación efectiva,

siendo el IVA el de mayor peso” (Ramírez & Carrillo Maldonado, 2017, pág. 11). En los últimos años, el Estado se ha preocupado por incentivar el pago de estos gravámenes para la ejecución de obras públicas, sin embargo, Godoy Peralta (2015) declaró que “Ecuador es uno de los países que mayor evasión tributaria registra en la región” (pág. 41), esto debido a la inestable estructura económica del país, afectando al grado de cumplimiento tributario de los contribuyentes.

En la provincia de Santa Elena existe desinterés por parte de los contribuyentes hacia la formación tributaria y al cumplimiento de sus obligaciones fiscales. Según un estudio realizado por Estévez Torres & Rocafuerte González (2018) concluyeron que “existe falta de conocimiento y capacitación en los contribuyentes y ciudadanos en general, en lo concerniente a sus obligaciones tributarias” (pág. 21). Para la presente investigación se plantea un análisis del comportamiento tributario de los contribuyentes ubicados en el cantón La Libertad que, a pesar de contar con el mayor número de empresas, la recaudación del IVA es inferior en comparación al cantón Santa Elena. Sin embargo, se ha seleccionado a los negocios dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos automotores, que por la concurrencia de vehículos tienen un alto grado de crecimiento en el contexto local y generan ingresos representativos que son objetos de impuestos, por lo tanto, se genera la incertidumbre en el cumplimiento de sus deberes y obligaciones tributarias, y el pago de sus tributos a partir de un control de sus ingresos y egresos para la determinación correcta de los valores que deben cancelar. Cabe mencionar que, según las estadísticas multidimensionales del SRI, en este cantón se ubican 214 negocios activos dedicados a esta actividad económica.

Los contribuyentes dedicados a mantenimiento y reparación de vehículos automotores tienen un comportamiento inadecuado en sus actividades referentes al cumplimiento de sus deberes y obligaciones fiscales, generado por la informalidad de la mayoría de estos negocios afectando la recaudación de los impuestos, específicamente del Impuesto al Valor Agregado, mismo que será destinado para la ejecución de obras públicas.

En estos contribuyentes se evidencia un escaso nivel de conocimientos en materia tributaria al incumplir con sus obligaciones fiscales como la omisión de trámites y procedimientos legales, declaraciones atrasadas, entre otros, ocasionando sanciones por parte del Servicio de Rentas Internas, lo que representa un pago adicional por concepto de mora y multa.

Estos negocios no tienen un registro de sus ingresos y gastos diarios, y en muchos casos, los contribuyentes no exigen o emiten algún comprobante de venta que sustente los ingresos y gastos de su actividad económica. Esta situación provoca que, al momento de realizar sus declaraciones, se elaboren a su conveniencia evitando reflejar sus valores reales.

Además, la insuficiencia de controles por parte de la Administración Tributaria, conlleva que el nivel de recaudación del Impuesto al Valor Agregado en el cantón La Libertad sea inferior al cantón Santa Elena. De acuerdo a las estadísticas multidimensionales del SRI, el valor recaudado en esta actividad económica por concepto de IVA presentó un aumento poco significativo en el año 2018, en comparación al año anterior.



En el presente trabajo de investigación que se plantea la siguiente formulación del problema: ¿De qué manera el comportamiento tributario estimula la recaudación del Impuesto al Valor Agregado en los contribuyentes dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos automotores del cantón La Libertad, año 2018?.

Este problema se direcciona en base a las subsiguientes interrogantes ¿Cuáles son los rasgos de comportamiento que adoptan los contribuyentes en relación a sus derechos y obligaciones tributarias establecidos en las leyes y reglamentos vigentes en el país?; ¿Cuáles son las variaciones en la recaudación del Impuesto al Valor Agregado en estos contribuyentes en el período estudiado?; ¿Qué estrategias se deben implementar para concientizar a los contribuyentes sobre la importancia de los impuestos que estimule la recaudación de los mismos?

El objetivo principal es analizar el comportamiento tributario de los contribuyentes dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos automotores a través del estudio de los deberes y obligaciones fiscales que estimule la recaudación del Impuesto al Valor Agregado por parte de la Administración Tributaria, cantón La Libertad, año 2018.

Para el cumplimiento del mismo, se determinó las siguientes tareas científicas: identificación de los rasgos de comportamientos de los contribuyentes en relación a sus derechos y obligaciones tributarias establecidos en las leyes y reglamentos vigentes en el Ecuador; determinación de las variaciones en la recaudación del Impuesto al Valor Agregado de los contribuyentes dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos automotores del cantón La Libertad en el período

estudiado; establecimiento de estrategias para concientizar a los contribuyentes sobre la importancia de los impuestos estimulando la recaudación de los mismos.

El proyecto se fundamentó en investigaciones similares que presentan diferentes resultados, permitiendo la comparación de estudios en otros contextos. Además, se sustentó en criterios de varios autores sobre las variables de estudio, comportamiento y recaudación tributaria, así como la normativa vigente en el Ecuador, para el análisis de las actitudes y acciones de los contribuyentes en el cumplimiento de sus deberes formales.

El trabajo se desarrolló con un alcance a nivel exploratorio y descriptivo, bajo un enfoque mixto, un enfoque cualitativo para el entendimiento de conceptos y procedimientos claves, análisis de la normativa tributaria y las interpretaciones de los datos obtenidos, y un enfoque cuantitativo, por la naturaleza de los datos, se examinó la recaudación de este impuesto a un sector determinado. Los métodos utilizados fueron el método deductivo y analítico con el fin de estudiar a profundidad el comportamiento tributario de los contribuyentes, realizando encuestas para recopilar datos que contribuya a la emisión de las conclusiones y recomendaciones.

A través de esta investigación se analizó el comportamiento tributario de las personas, evaluando las recaudaciones del Impuesto al Valor Agregado y detallando las deficiencias y problemas generados con la Administración Tributaria al incumplir con sus obligaciones y deberes formales. La investigación busca concientizar a las personas acerca de la importancia de los impuestos en el

desarrollo económico de la población y así, contribuir a la reducción de los índices de evasión tributaria. Esto aportará en el correcto comportamiento tributario de las personas dedicadas a esta actividad, además, beneficiará a aumentar el nivel de recaudación del Impuesto al Valor Agregado por parte del SRI.

Esta investigación se orienta a la siguiente idea a defender: La implementación de estrategias orientadas a concientizar tributariamente a los contribuyentes dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos automotores estimulará la recaudación del Impuesto al Valor Agregado en el cantón La Libertad.

Este proyecto de investigación se estructura en 3 capítulos:

El capítulo I, denominado “Marco Teórico”, se detalla las bases teóricas en que se fundamenta esta investigación, enunciando los trabajos previos similares al presente estudio, conceptualizando las variables planteadas y exponiendo el marco legal que se rige en la actualidad.

El capítulo II denominado “Materiales y Métodos”, explica la metodología que guía el presente estudio, el alcance y tipo de investigación, además de los métodos, técnicas e instrumentos que se utiliza para la recolección de información relevantes.

El capítulo III denominado “Resultados y Discusión” se analiza la información obtenida en base a la aplicación de los instrumentos de investigación, obteniendo pautas que servirán para la elaboración de la propuesta.

Por último, se exponen las conclusiones y las recomendaciones orientadas a mejorar el comportamiento tributario de los contribuyentes.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1. Revisión de la literatura

En la revisión literaria de la presente investigación se destacan diferentes estudios realizados en años anteriores que sustentan la problemática planteada en este trabajo, fundamentando los aspectos teóricos relacionados con el comportamiento y recaudación tributaria del Impuesto al Valor Agregado.

En el trabajo de investigación titulado “Cultura tributaria y las obligaciones tributarias en las empresas comerciales del emporio Gamarra, 2014” realizado por Burga Argandoña (2015) se planteó como objetivo determinar la influencia de la cultura tributaria y las obligaciones tributarias en las empresas comerciales del Emporio Gamarra, 2014. Se realizó un estudio descriptivo, a través del trabajo de campo se aplicó encuestas donde se encontró hallazgos importantes para la solución de la problemática planteada, que luego de ser sometida a la contratación de la hipótesis para solucionar en forma total o la gran parte de los problemas investigados. Se concluyó que: a) la falta de una atención adecuada de la conciencia tributaria en nuestro país, no permite cumplir con la programación de las obligaciones tributarias en las empresas comerciales; b) La falta de sensibilización de los contribuyentes en el aspecto cultural y ético, ocasiona que incurran en infracciones y sanciones tributarias; c) Los contribuyentes tienden hacia la informalidad, principalmente porque le atribuyen poca legitimidad al rol recaudador del Estado y de su Administración Tributaria.

Un estudio realizado por Córdova Corella (2017), en el Instituto de Altos Estudios Nacionales, denominado “El control tributario y la recaudación del IVA en los restaurantes de la ciudad de Ambato” estableció como objetivo general evaluar el control tributario en la recaudación del IVA en la actividad económica de venta de comidas y bebidas en restaurantes de la ciudad de Ambato. Esta investigación fue de alcance exploratoria y descriptiva para tener una idea global de la actividad económica y detallar sus características, donde se utilizó la observación y encuestas dirigidas a los propietarios para la obtención de datos confiables. Se concluyó que los procesos de control inciden en la brecha de veracidad de las declaraciones y observó que las brechas son distantes, evidenciando la necesidad de un mayor control. Además, la recaudación del IVA se ve afectada por un inadecuado control en la veracidad de sus declaraciones, encontrando una brecha en las declaraciones en promedio del 69%; esto quiere decir que los contribuyentes evaden el pago del IVA en promedio \$7.870,98.

De acuerdo a Miranda Avalos (2016) en su trabajo de investigación titulada “Influencia de la evasión de impuestos en la recaudación tributaria por las empresas dedicadas a la venta de autopartes importadas del distrito de la Victoria”, presentó como objetivo determinar de qué manera influye la evasión de impuestos en la recaudación tributaria por las empresas dedicadas a la venta de autopartes importadas del distrito de la Victoria. Este trabajo se desarrolló con un diseño experimental y no experimental, con tendencia cuantitativa por lo datos obtenidos de la aplicación de encuestas. Los resultados determinaron que la evasión de impuestos influye significativamente en la recaudación tributaria por las empresas

dedicadas a la venta de autopartes importadas del distrito de la Victoria departamento de Lima- Perú. Siendo una debilidad institucional de la entidad recaudadora no contar con estudios tributarios sectoriales de evasión, más aún cuando existen sectores con alta informalidad como el sector servicios y su sub sector materia de investigación venta de autopartes importadas.

De acuerdo a Borja Arévalo & Ortega Decimavilla (2015) en su estudio titulado “Cultura tributaria en las Personas no obligadas a llevar contabilidad: Su efecto en la Recaudación de los impuestos en la Provincia del Guayas en el Cantón Guayaquil” presentó como objetivo determinar la Cultura tributaria en las personas no obligadas a llevar contabilidad, y su efecto en la recaudación de los impuestos en la Provincia del Guayas del Cantón Guayaquil permitiendo elaborar un conjunto de medidas concretas adaptables para fomentar, desarrollar e incrementar la cultura tributaria en nuestro país disminuyendo la evasión fiscal. Es una investigación descriptiva porque se caracteriza un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento y explicativa pues se expone el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa y efecto. En este trabajo se evidenció a lo largo de toda esta investigación, la falta de cultura tributaria en la provincia del Guayas, cantón Guayaquil y con ello la necesidad de fomentarla y así mismo mejorar el cumplimiento voluntario de las obligaciones, es indispensable que los contribuyentes tengan fe en la Administración Tributaria, en los funcionarios que para ella laboran y se sientan retribuidos por el Estado con servicios públicos de calidad, que en definitiva son los que evidencian una mejor calidad de vida del ciudadano.

La investigación de Serrano Díaz (2017) acerca con el tema “Análisis de la cultura tributaria y su influencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los arrendadores de rentas de primera categoría – arrendamiento de predios de personas naturales en la provincia de Abancay 2016” estableció como objetivo analizar la cultura tributaria de los arrendadores en el cumplimiento de las obligaciones impositivas de rentas de primera categoría. Para ello, se utilizó el método dialéctico, analítico, de matematización e inferencial, los mismos que permitieron identificar a gran parte de personas naturales dedicadas al arrendamiento de predios y evaluar el nivel de su cultura tributaria. Se obtiene las siguientes conclusiones: se determina que la cultura tributaria, el conocimiento, la actitud y los valores son aspectos que influyen en el cumplimiento tributario; cada uno de ellos en proporción distinta algunos con mayor incidencia que la otra, son determinantes para un cumplimiento voluntario; se revisó el cumplimiento de uno de los objetivos que tiene la Administración Tributaria que es la orientación a los contribuyentes, se pudo verificar la poca difusión, orientación y programas dedicados a su difusión, de ahí la importancia de analizar y replantear las acciones necesarias para el conocimiento de la tributación.

## **1.2. Desarrollo de teorías**

En este apartado, se analizó la relación que existe entre las variables del estudio: comportamiento tributario y recaudación del IVA, fundamentado en las teorías de diferentes autores, quienes indican que el cumplimiento de las obligaciones tributarias es un elemento importante definido por la forma de pensar y actuar de los contribuyentes.

Para fomentar un comportamiento tributario adecuado, Borja Arévalo & Ortega Decimavilla (2015) expresaron que:

Se requiere que la población obtenga conocimientos sobre el tema y comprenda la importancia de sus responsabilidades y los beneficios que de ella provienen. Esta comprensión se alimenta de información oportuna y de formación adecuada, las cuales deben conducir hacia la aceptación, derivada de la concientización. Ésta es indispensable para lograr una recaudación firme y sostenible en el mediano y largo plazo, de manera que también sea posible cumplir la inversión, la reinversión, el ahorro y su destino hacia los fines productivos y de desarrollo nacional. (pág. 15)

Asimismo, Serrano Diaz (2017) manifestó que:

Existe un gran vacío entre la ciudadanía como resultado de la falta de una cultura tributaria, es decir, el desconocimiento de los deberes y obligaciones tributarias que contrae una persona o sociedad al momento de realizar cualquier actividad económica; lo que lleva a que se cometan una serie de errores que afectan el desarrollo de la sociedad. (pág. 320)

De igual manera, Miranda Avalos (2016) indicó que:

El contribuyente al saber que no se lo puede controlar se siente tentado a incurrir en esa conducta de tipo fiscal, ésta produce entre otras consecuencias la pérdida de la equidad horizontal y vertical. (...) Esta situación indeseable desde el punto de vista tributario, es un peligroso factor



de desestabilización social, la percepción por parte de los contribuyentes y el ciudadano común de esta situación, desmoraliza a quienes cumplen adecuadamente con su obligación tributaria. (págs. 22-23)

Con base a estas teorías, se ha establecido que el nivel de conocimiento tributario de las personas, los controles por parte del Servicio de Rentas Internas, las percepciones del contribuyente, son elementos que determinan el comportamiento de los individuos en relación al cumplimiento de sus obligaciones tributarias, lo que afecta al nivel de recaudación de impuestos.

### **1.3. Definición de conceptos**

#### **1.3.1. Variable independiente: Comportamiento tributario**

##### **1.3.1.1. Aspectos Generales**

Cedeño Castillo & Torres Calle (2016) manifestaron lo siguiente:

El comportamiento tributario consiste en formar personas con buenas prácticas y actitudes sensatas, convencidas de que el pago de impuestos es una relación entre saber, comprender y actuar para que se pueda fomentar una cultura tributaria que permita el desarrollo del país mejorando el buen vivir de todos los ciudadanos. (pág. 39)

Asimismo, Serrano Diaz (2017) estableció que:

Es la manera de proceder que tienen las personas u organismos, en relación con su entorno o mundo de estímulos. El comportamiento puede ser

consciente o inconsciente, voluntario o involuntario, público o privado, según las circunstancias que lo afecten. La ciencia que estudia la conducta y el comportamiento humano es la psicología. Se puede concluir que una persona que adquiere valores y los hace hábitos tendrá un comportamiento más ético y si es ético comprenderá y adaptará la cultura tributaria como una forma de vida correcta ante él y ante la sociedad. (pág. 321)

El comportamiento de una persona radica en su forma de pensar y actuar, en base a sus principios, valores, educación, ética, moral y otros factores sociales que definen su personalidad. En el ámbito tributario, el contribuyente considera que el pago de los impuestos es una obligación que debe cumplir con el fin de evitar sanciones del SRI. Para fomentar un comportamiento tributario adecuado se debe adoptar pautas de conducta para el cumplimiento voluntario de sus deberes formales.

#### **1.3.1.1.1. Elementos**

Según Timaná & Pazo (2014) manifestó que “los factores que más afectan el cumplimiento fiscal son la moral tributaria, el riesgo de ser detectado y sancionado por la administración tributaria y las normas sociales” (pág. 43).

De igual forma, Estrada Farfán (2014) definió que “Conjunto de conocimientos, percepciones, actitudes y prácticas de conducta de una sociedad o de un grupo social respecto a la tributación.” (pág. 7).

Los factores que definen el comportamiento de los contribuyentes varían de acuerdo al contexto social de las personas. Aunque el grado de conocimiento de una persona

es fundamental para crear una cultura tributaria dentro de una sociedad, también es importante destacar que tanto la percepción al sistema fiscal, en referencia a la balanza que debe existir entre lo que aporta un contribuyente y el gasto público del Estado, y las prácticas tributarias que implica el cumplimiento de sus deberes formales y obligaciones tributarias. Estos elementos determinan el comportamiento de los individuos y se refleja en el nivel de recaudación de los impuestos.

#### **1.3.1.1.2. Cultura y comportamiento tributario**

La cultura es el conjunto de valores, principios y actitudes de una persona adquirida a través de conocimientos empíricos o científicos. De acuerdo a Valero, Ramírez de Egáñez & Moreno Briceño (2016) expresaron que la cultura tributaria “se refiere al conjunto de conocimientos, valoraciones y actitudes referidas a los tributos, así como al nivel de conciencia respecto de los deberes y derechos que derivan para los sujetos activos y pasivos de esa relación tributaria.” (pág. 59).

De la misma manera, en la investigación de Ruiz Vásquez (2017) definió a la cultura tributaria como:

El conjunto de rasgos distintivos de los valores, la actitud y el comportamiento de los integrantes de una sociedad respecto al cumplimiento de sus obligaciones y derechos ciudadanos en materia tributaria. En otros términos, viene a ser el conjunto de supuestos básicos de conducta de una población que asume lo que se debe y lo que no se debe hacer con relación al pago de tributos en un país, que resulta en un mayor o menor cumplimiento de sus obligaciones tributarias. (pág. 52)

Con base a los autores antes mencionados, se entiende que el comportamiento de los individuos es parte de la cultura tributaria, determinado por las nociones teóricas o información que dispongan la ciudadanía, el punto de vista hacia las leyes, reformas fiscales, sistema tributario, recaudación de impuestos y su distribución, entorno social, entre otros, y las prácticas de conducta, como el pago de impuestos, emisión de comprobantes de ventas, y demás obligaciones que deben cumplir.

### **1.3.1.2. Formación tributaria**

Según Latorre Ariño (2016) mencionó que:

La formación integral de la persona, la instrucción y la educación se deben concebir como procesos que van juntos; la educación como adquisición de un estilo de vida y la instrucción-enseñanza como dominio de los instrumentos o herramientas que se necesitan para el uso correcto de la libertad de ser y de conocer. (pág. 2)

Por otra parte, la OCDE (2015), detalló que:

La educación Cívico-Tributaria abarca una extensa variedad de actividades y agentes desde programas gubernamentales para formar una conducta fiscalmente responsable a los esfuerzos en los que incurren algunas organizaciones empresariales con objeto de movilizar y representar los intereses de sus miembros en cuestiones fiscales. (pág. 16)

La formación tributaria de los contribuyentes está relacionada con los conocimientos adquiridos durante su preparación académica, cursos de

capacitaciones, que están orientadas a proporcionar las herramientas necesarias para el ejercicio de sus actividades. Es importante que las personas conozcan las leyes vigentes que rigen su actividad económica para evitar cualquier tipo de sanción por parte de los entes reguladores.

#### **1.3.1.2.1. Conocimiento tributario**

De acuerdo de Zarzar Charur (2015) definió que el conocimiento “es la acción y efecto de conocer. Y conocer significa averiguar por el ejercicio de las facultades intelectuales la naturaleza cualidades y relaciones de las cosas; también significa entender, advertir, saber, echar de ver” (pág. 10).

Según Estrada Farfán (2014) declaró que:

Conocer y entender los principales aspectos de la tributación forman parte de la cultura tributaria, pero solo son un componente de ella y no son suficientes para explicarla. Poseer un saber amplio y profundo de la tributación no necesariamente implica tener cultura tributaria, si ese saber no va acompañado del compromiso ético de cumplir y de la práctica habitual de hacerlo. (pág. 14)

El conocimiento tributario se refiere al conjunto de información que posee un individuo acerca de las normativas tributarias y sistema fiscal, basado en los deberes y obligaciones que debe cumplir de acuerdo a su actividad económica. El hecho de conocer las normas tributarias, no implica que exista una cultura tributaria, puesto que depende del compromiso, ética y moral de las personas.

#### **1.3.1.2.1.1. Tipos de conocimiento**

Los tipos de conocimiento varían de acuerdo a cada autor, y en forma general, se diferenciaron 2 tipos de conocimiento: tácito y explícito, los mismos que se detallarán a continuación.

##### **1.3.1.2.1.1.1. Conocimiento tácito**

De acuerdo a Angulo Rincón (2017), expresó que el conocimiento tácito:

Es interno y propiedad de cada persona, constituido por modelos mentales, creencias y perspectivas que la persona no puede expresar con facilidad, lo que hace difícil su formalización y comunicación, pues se adquiere a través de los valores, emociones individuales y experiencias personales. (pág. 57)

Asimismo, Aguilera Luque (2017) indicó que “El tácito lo entienden como personal, contextual y, por tanto, difícil de comunicar y formalizar” (pág. 8).

Este tipo de conocimiento se basa en las experiencias del entorno social de un individuo, en donde se adoptan las creencias, hábitos y costumbres de terceras personas y que se utiliza de manera inconsciente. En ocasiones, el conocimiento de un contribuyente acerca de las normativas tributarias se basa en las acciones que realizan otros contribuyentes con la misma actividad, aceptando sus teorías y repitiendo las mismas prácticas, haciendo lo correcto o lo incorrecto.

##### **1.3.1.2.1.1.2. Conocimiento explícito**

Según Angulo Rincón (2017), define al conocimiento explícito como:

Aquel conocimiento factible de ser estructurado, almacenado y transferido a través del lenguaje formal con la ayuda de las tecnologías de información y comunicación (TICs). Así mismo, puede ser comunicado de manera fácil entre individuos mediante expresiones gramaticales, manuales, tutoriales y/o especificaciones, entre otros recursos. (pág. 57)

De igual manera, Aguilera Luque (2017) expresó que “El explícito, o conocimiento codificado, hace referencia a aquel conocimiento que puede ser transmitido mediante algún tipo de lenguaje” (pág. 8).

Este tipo de conocimiento se transmite de una forma estructurada mediante la elaboración de libros, investigaciones, leyes, manuales, y cualquier material didáctico que permita la comunicación fácil entre los individuos. En el ámbito tributario, el Servicio de Rentas Internas facilita la transferencia a través de su página web, en donde se consigue cualquier tipo de información que permita a los contribuyentes conocer acerca de los diferentes procedimientos tributarios.

### **1.3.1.3. Percepciones**

Camarero Rioja (2015), destacó que la percepción fiscal:

Se sintetiza en términos de «balance»: si el contribuyente percibe que el pago que realiza al Estado no es proporcional a lo que recibe, es decir, si considera que la asignación recibida de gasto público no compensa las aportaciones de recursos que transfiere vía impuestos, se entiende que existe un saldo negativo en la relación —en el «contrato»— entre el ciudadano y el Estado. Un saldo

que, resulte positivo o negativo, implica un esfuerzo fiscal, un precio en forma de renta individual transferida desde el contribuyente. (pág. 23)

En el libro *Cultura tributaria: 50 preguntas y repuestas*, Estrada Farfán (2014) manifestó que las percepciones de los contribuyentes son importantes para generar un ambiente de confianza entre el sujeto activo y sujeto pasivo, y explicó que:

Las sensaciones, ideas u opiniones en materia fiscal suelen relacionarse tanto con la recaudación de los tributos como con su utilización; es decir, con fines a los que se destinan los recursos obtenidos por el Estado como producto de la tributación. En tal sentido, puede afirmarse que el mejor promotor de la cultura tributaria es un buen gasto público, ejecutado con eficiencia, racionalidad y transparencia. (pág. 14)

Las percepciones de un individuo es la forma de interpretar o comprender una situación o contexto, a partir de la experiencia propia o de terceras personas. Dentro del ámbito fiscal, el contribuyente acepta o rechaza el funcionamiento de la administración tributaria, realizando un análisis sobre lo que contribuye y lo que recibe por parte del Estado. En esta relación debe existir una mutua cooperación para el crecimiento económico de una comunidad.

#### **1.3.1.3.1. Indicadores de percepción**

Camarero Rioja (2015), determinó lo siguiente:

Los indicadores de percepción (sobre el saldo, el esfuerzo fiscal, la progresividad y el fraude), por su parte, inciden precisamente en la

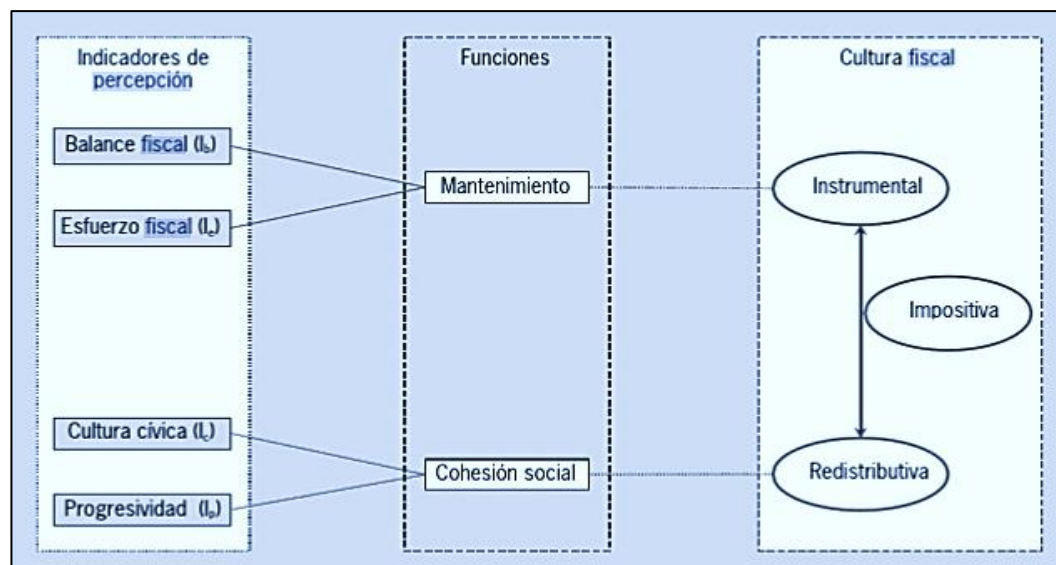


legitimidad interna, en la eficacia del sistema para observar los principios, cualquiera que estos sean. Así, por ejemplo, se evalúa si se perciben retornos en relación con lo tributado, justicia redistributiva o eficacia en la administración respecto al fraude. (pág. 141)

Por otra parte, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, el Banco de Desarrollo de América Latina y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (OCDE/CAF/CEPAL, 2018) establecieron que “El grado de apoyo a la democracia, la capacidad redistributiva del sistema fiscal y los niveles de confianza en los gobiernos y de satisfacción con los servicios públicos son factores determinantes de la moral tributaria” (pág. 62).

Los indicadores de percepción se divide en 2 dimensiones: instrumental y redistributiva, según la ilustración planteada por Camarero Rioja (2015):

Ilustración 1: Cultura fiscal: dimensiones e indicadores



Información obtenida del libro “Evolución de la cultura tributaria, coyuntura económica y expectativas vitales: un estudio longitudinal” que estudia la relación entre el contribuyente y la Administración Tributaria en un período determinado

Asimismo, Camarero Rioja (2015) puntualizó cada uno de los indicadores:

La percepción del saldo fiscal, es decir, el sentimiento de ser beneficiario o solo contribuyente en la relación entre el individuo y el Estado.

(...) el esfuerzo fiscal, es decir, el detrimento percibido de la renta personal, la sensación de equidad mediante el principio de progresividad en el tratamiento fiscal.

(...) un indicador que nos permite acercarnos a la cultura cívica en relación con el hecho fiscal, como es la percepción del fraude.

Existe una serie sobre la percepción del grado de progresividad del sistema fiscal. (pág. 15)

De acuerdo a las definiciones de cada uno de los indicadores, se entiende que el saldo fiscal es el beneficio que recibe el contribuyente por parte del Estado, el esfuerzo fiscal es el grado eficiencia de la administración tributaria, la combinación de estos dos indicadores genera un índice de compensación. De la misma manera, la cultura cívica (percepción al fraude) y la progresividad indica un grado de confianza del funcionamiento del sistema fiscal.

#### **1.3.1.4. Prácticas tributarias**

Farfán (2014), declaró que:

Toda clase de cultura se manifiesta en formas concretas que corresponden al pensar y al sentir de sus miembros, y cuya reiteración las convierte en hábitos,

costumbres o tradiciones. En el caso de la cultura tributaria es igual se expresa en la práctica y puede medirse por el grado de cumplimiento voluntario de la obligación de tributar. No se limita al “saber” sino trasciende al “hacer” es decir, no se trata de un tema conceptual sino conductual. (pág. 14)

Según la Asociación Catalana de Contabilidad y Dirección (ACCID, 2017), manifestó que:

Son el conjunto de principios, valores, normas y pautas, que definen un buen comportamiento de la empresa respecto a sus obligaciones tributarias. Están encaminadas a generar relaciones de confianza, transparencia y seguridad jurídica, tanto en el interior de la organización como respecto a los grupos de interés externos y la sociedad en su conjunto.

En definitiva, es una forma de actuación de acuerdo con los parámetros y estándares de la empresa y su sector de actividad. Estos pueden ser de sentido positivo (hacer) o negativo (omitir hacer). (pág. 90)

Las prácticas tributarias son las actividades que realizan los sujetos pasivos para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Se entiende que son las formas de actuación de una persona ante una situación particular, que se refleja en el grado de cumplimiento de los deberes y obligaciones que debe efectuar ante la administración tributaria.

#### **1.3.1.4.1. Cumplimiento tributario**

Según la investigación de Pastor Iturrizaga (2018) concluyó que:

El cumplimiento de las obligaciones tributarias corresponde a las obligaciones formales: inscripción al ruc, presentación de las declaraciones juradas, entrega de comprobantes de pago entre las más importantes; y las obligaciones sustanciales que principalmente corresponde al pago de la deuda tributaria. Por tanto, a mayor cumplimiento mayor recaudación y mejores niveles de vida para la población. (págs. 17-18)

Asimismo, Camarero Rioja (2015) destacó que el cumplimiento fiscal “se entiende como parte de una ética formada por normas sociales y culturales que ponen en valor la responsabilidad personal en la redistribución colectiva de los recursos” (pág. 24).

El cumplimiento tributario es la realización de las obligaciones y deberes formales del contribuyente en un tiempo determinado y de la forma en que lo establece las leyes y reglamentos vigentes, es decir, una persona debe regirse a las directrices y especificaciones que están establecidas para su actividad económica y ante cualquier incumplimiento será sancionado por el ente responsable.

#### **1.3.1.4.2. Obligación tributaria**

Según Bravo Cucci (2018) una obligación “es una relación jurídica que otorga al acreedor un auténtico derecho subjetivo para exigir una determinada conducta del deudor, quien en contraposición detenta un deber jurídico de prestación” (pág. 85)

Por otra parte, Troya Jaramillo (2014) manifestó que la obligación tributaria “es un vínculo jurídico personal que ocurre entre dos partes concretas y conocibles: la

administración acreedora y el sujeto pasivo deudor, que da lugar a un derecho de crédito y a la correspondiente acción de cobro” (pág. 90).

Esta obligación se genera por la actividad económica que las personas desarrollan, a través de sus ventas y compras de bienes y/o servicios. Los elementos que intervienen en una obligación tributaria son los sujetos (sujeto activo y sujeto pasivo), el objeto del impuesto y el vínculo jurídico que relaciona a los sujetos. Este concepto no incluye a los deberes formales debido a que éstos no generan una obligación tributaria más bien son compromisos que favorece al control de los contribuyentes.

#### **1.3.1.4.3. Evasión tributaria**

De acuerdo a Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2015), definió que:

El fraude fiscal es un fenómeno complejo en el que sin duda inciden elementos como el escaso temor a la imposición de penas o sanciones, el limitado cumplimiento o respeto por las normas, e incluso el desconocimiento y la desconfianza en que la recaudación tributaria por parte del Estado se lleve a cabo de forma justa y eficaz, así como la afección de dichos ingresos en beneficio de la mayoría de ciudadanos. (pág. 17)

Por otra parte, Carrasco Iriate (2017) expresó que la evasión fiscal:

Consiste en eludir el pago del impuesto, puede haber dos formas una legal y otra ilegal

La evasión legal, conocida como elusión, se refiere al no pago de la contribución, pero interpretando y relacionando las disposiciones fiscales.

La evasión es ilegal cuando, para eludir el pago del impuesto, se realizan actos violadores de las normas legales, como el contrabando, la ocultación de ingresos, la simulación de actos o contratos, etcétera. (pág. 179)

La evasión de impuesto es un mecanismo que los contribuyentes utilizan para disminuir el pago de un impuesto. Cuando el sujeto aplica medidas legales con esa finalidad, se denomina elusión tributaria, en caso contrario, si emplea métodos ilegales, se lo conoce como evasión y será sancionado por el SRI.

### **1.3.2. Variable dependiente: Recaudación tributaria**

De acuerdo a Rojo Franco (2016), manifestó que la recaudación tributaria “consiste en el ejercicio de las funciones administrativas conducentes al cobro de las deudas y sanciones tributarias y demás recursos de naturaleza pública que deban satisfacer los obligados al pago” (pág. 63).

Además, Carrasco Iriate (2017) destacó que:

El estado, mediante su poder ejecutivo, comúnmente denominado fisco, realiza la labor de recaudación y de administración de los recursos que se obtengan derivados de la relación jurídica-tributaria. En este último carácter puede considerarse que el Estado es el sujeto activo, pues tiene la facultad de pedir a los contribuyentes el pago de las contribuciones que, al haber realizado el hecho generador, forman parte de la relación jurídico-tributaria. (pág. 204)

En base a las definiciones de los autores antes mencionados, la recaudación es un proceso realizado por la administración tributaria cuya finalidad es la captación de recursos públicos a través del pago de impuestos de los contribuyentes, que se utilizarán para ejecución de obras de educación, salud, vivienda, infraestructura, etc., contribuyendo al desarrollo de la comunidad.

### **1.3.2.1. Tributos**

En el libro Procedimiento de recaudación e inspección de los tributos, Rojo Franco (2016) determinó que el tributo es un:

Ingreso público que consiste en la entrega de una suma de dinero a una Administración Pública, como consecuencia de la realización de un hecho concreto al que la ley vincula el deber de contribuir, con el fin primordial de obtener los ingresos necesarios para financiar los gastos públicos. (pág. 71)

Asimismo, Manya Orellana & Ruíz Martínez (2014) concordaron que los tributos “son las obligaciones comúnmente en dinero que el Estado exige sobre la base de la capacidad contributiva, en virtud de una ley, y sirven para cubrir los gastos que demanda el cumplimiento de sus fines” (pág. 12).

Los tributos representan ingresos significativos en el Presupuesto General del Estado y solventa en gran medida el gasto público. Los tributos son obligaciones económicas de las personas generados por la actividad económica que realiza, al mismo tiempo, representa ingresos públicos para el Estado, que deberá administrar de manera eficiente dichos recursos a través de la generación de proyectos y obras.

### **1.3.2.1.1. Clasificación de los tributos**

Manya Orellana & Ruíz Martínez (2014) expresaron que existen 3 tipos de tributos:

Impuestos, tasas y contribuciones:

- El impuesto es una clase de tributo, que constituye un pago obligatorio caracterizándose por no requerir contraprestación directa o determinada por parte del acreedor tributario.

- Las tasas se constituye como un tributo generado por la prestación de un servicio efectivo o potencial, dado de manera directa por el Estado. En las tasas existe una relación entre la prestación del servicio público y el pago de una tarifa, cantidad de dinero que se entrega como contraprestación por el servicio recibido.

- Las contribuciones son los tributos generados en razón de beneficios individuales o de grupos sociales, derivados de la realización de obras o gastos públicos o de actividades o servicios estatales especiales. Ejemplo: Alcantarillado, repavimentación, aceras y cercas, etc. (págs. 12 - 13)

Albi Ibáñez, González, Urbanos Garrido, & Zubiri Oria (2018) concordaron que:

- a) Tasas, son los tributos que gravan el uso del dominio público, la prestación de servicios o la realización de actividades en régimen de derecho público que benefician de modo particular al contribuyente cuando a.1) los servicios o actividades no sean de solicitud voluntaria o a.2) cuando no se presten o realicen por el sector privado.



b) Contribuciones especiales: son los tributos que gravan a la obtención por el obligado al pago de un beneficio o de un aumento de valor de sus bienes, como consecuencia de la realización de obras públicas o del establecimiento o ampliación de servicios públicos.

c) Impuestos: son los tributos exigidos sin contraprestación. (pág. 2)

En la economía de un país es importante la recaudación de estos tributos, lo mismos que contribuyen a generar ingresos que solventará el gasto público. Las tasas son las obligaciones que las personas cancelan como consecuencia de la prestación de un servicio público, como alcantarillado, alumbrado público, recolección de basura, etc. Las contribuciones son aportes de dinero de un grupo de personas que se benefician directamente de la realización de una obra. Mientras tanto los impuestos, se define como un pago obligatorio sin contraprestación directa, los más representativos son el Impuesto a la Renta y el Impuesto al Valor Agregado.

### **1.3.2.2. Impuesto al Valor Agregado**

De acuerdo al libro “Teoría sobre la imposición al valor agregado” realizado por Bravo Cucci (2018), manifestó lo siguiente:

Un gravamen indirecto sobre el consumo cuya estructura evita los efectos de premiación y acumulación, que por su diseño facilita el control por parte de la Administración Tributaria, no produciendo distorsión económica respecto de la estructura de producción y distribución. (pág. 3)

Según el Centro de Estudios de las Finanzas Públicas (CEFP, 2017) estableció que:

Es un impuesto indirecto que grava el consumo de los contribuyentes y no repercute directamente sobre los ingresos, sino que recae sobre los costos de producción y venta de las empresas y se traslada a los consumidores mediante los precios. Se dice que es un impuesto indirecto, pues el agente económico que lo recauda no es quien termina soportando la carga fiscal, además de no ser recaudado directamente por el ente fiscalizador, sino que es cobrado y enterado por el vendedor de un bien o servicio gravado al momento de la transacción comercial. (pág. 1)

Con base a los autores mencionados, se define al Impuesto al Valor Agregado como un gravamen indirecto que carga a la transferencia de bienes y la prestación de servicios, en donde los contribuyentes actúan como un intermediario entre el Estado ecuatoriano y los consumidores finales. En el Ecuador, las tasas impositivas del IVA son del 0% y del 12%, y los contribuyentes deberán declarar de forma mensual o semestral, de acuerdo a su actividad económica.

### **1.3.2.3. Gestión tributaria**

Según Rojo Franco (2016) expresó que:

La gestión tributaria incluye al conjunto de operaciones de gestión administrativa necesarias para conseguir que los ciudadanos cumplan con sus obligaciones tributarias. Para desarrollar esta finalidad, la Agencia Tributaria proporciona un conjunto de servicios de información y asistencia al contribuyente, además de detectar y regular los incumplimientos tributarios mediante actuaciones de control. (pág. 92)

De acuerdo a Belmonte Martín, Abellán López, Aldeguer Cerdà, & Pardo Beneyto, (2014) definieron que la gestión tributaria “supone la materialización de uno de los deberes ciudadanos más relevantes, constitucionalmente consagrado, legalmente desarrollado y cívicamente interiorizados como parte indispensable del sostenimiento de los servicios públicos locales y la materialización del Estado del Bienestar” (pág. 14)

De la misma manera, Rojo Franco (2016) destacó las siguiente funciones:

1. Recibir y tramitar declaraciones, autoliquidaciones, comunicaciones de datos y demás documentos con trascendencia tributaria.
2. Comprobar y realizar las devoluciones previstas en la normativa tributaria.
3. Reconocer y comprobar la procedencia de los beneficios fiscales, que son minoraciones que se pueden producir a la hora de determinar la cuota tributaria. (pág. 93)

El objetivo principal de la gestión tributaria es asegurar el cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes, mediante actividades de control que permitan detectar irregularidades o errores, y así realizar las respectivas acciones correctivas para la eficiencia de sus operaciones. La administración tributaria proporciona todo tipo de información, mediante atención al cliente o a través de su página web.

#### **1.3.2.4. Sistema tributario**

Según Ruiz Salgado, Arias González, Ibarra Chango, & Sanandrés Álvarez (2018) manifestaron que un sistema tributario se entiende como:

Un conjunto de tributos (impuestos, tasas y contribuciones especiales), que rigen en un determinado tiempo y espacio, por lo tanto, está relacionado a la normativa constitucional, articulado, sistemático e íntimamente vinculado con la política económica, cuyo fin se enfoca en la minimización de costos en la recaudación y cumplimiento de la política fiscal. (pág. 4)

De la misma manera, Agosto (2017) definió 5 requisitos de un sistema tributario:

- Neutralidad: el diseño de los impuestos debe minimizar la interferencia en las señales e información que generan los mercados para evitar asignaciones sub-óptimas que reduzcan el bienestar social.
- Suficiencia: debe proveer un nivel de recaudación que permita cumplir los objetivos del gobierno.
- Equidad: la distribución de la carga tributaria debe ser equitativa entre los distintos sectores de la población, teniendo en cuenta la capacidad de pago.
- Simplicidad: el sistema tributario debe ser simple y de fácil acceso para el contribuyente, para minimizar la evasión y elusión.
- Crecimiento y estabilidad de precios: la estructura tributaria debe brindar la posibilidad de suavizar los ciclos económicos, evitando las presiones inflacionarias y tendencias recesivas que aumenten el desempleo. (pág. 2)

El sistema tributario está compuesto por el conjunto de tributos que rigen en un país, determinados en la normativa fiscal cuya finalidad es la generación de recursos

económicos. Para la eficiencia de un sistema debe cumplir principios como: neutralidad, suficiencia, equidad, simplicidad, y crecimiento y estabilidad de precios, evitando presiones o cargas tributarias que las personas no estarían dispuestas a pagar.

#### **1.4. Fundamentos Legales**

##### **1.4.1. Constitución del Ecuador**

Con respecto a lo detallado en la Constitución del Ecuador (2008):

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.  
(pág. 160)

##### **1.4.2. Plan nacional de desarrollo**

El Objetivo 5 del plan nacional de desarrollo (2017), busca impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico y sostenible de manera redistributiva y solidaria:

5.2. Promover la productividad, competitividad y calidad de los productos nacionales, como también la disponibilidad de servicios conexos y otros

insumos, para generar valor agregado y procesos de industrialización en los sectores productivos con enfoque a satisfacer la demanda nacional y de exportación. (pág. 83)

### **1.4.3. Código tributario**

En el código tributario (2018), el art. 15 conceptualiza a la obligación tributaria y art. 96, numeral 1, literal c detalla los deberes formales de los contribuyentes:

Art. 15.- Concepto. - Obligación tributaria es el vínculo jurídico personal, existente entre el Estado o las entidades acreedoras de tributos y los contribuyentes o responsables de aquellos, en virtud del cual debe satisfacerse una prestación en dinero, especies o servicios apreciables en dinero, al verificarse el hecho generador previsto por la ley. (pág. 3)

Art. 96.- Deberes formales. - Son deberes formales de los contribuyentes o responsables:

1. Cuando lo exijan las leyes, ordenanzas, reglamentos o las disposiciones de la respectiva autoridad de la administración tributaria:

c) Llevar los libros y registros contables relacionados con la correspondiente actividad económica, en idioma castellano; anotar, en moneda de curso legal, sus operaciones o transacciones y conservar tales libros y registros, mientras la obligación tributaria no esté prescrita

e) Cumplir con los deberes específicos que la respectiva ley tributaria establezca. (pág. 20)

#### **1.4.4. Ley de Régimen Tributario Interno**

Para nociones de esta investigación, se hace énfasis a los artículos 8, 52, 53 de la Ley de Régimen Tributario Interno (2018) referente a los ingresos, el objeto del Impuesto al Valor Agregado y la conceptualización de una transferencia de bienes:

Art. 8.- Ingresos de fuente ecuatoriana. - Se considerarán de fuente ecuatoriana los siguientes ingresos:

1.- Los que perciban los ecuatorianos y extranjeros por actividades laborales, profesionales, comerciales, industriales, agropecuarias, mineras, de servicios y otras de carácter económico realizadas en territorio ecuatoriano, salvo los percibidos por personas naturales no residentes en el país por servicios ocasionales prestados en el Ecuador, cuando su remuneración u honorarios son pagados por sociedades extranjeras y forman parte de los ingresos percibidos por ésta, sujetos a retención en la fuente o exentos; o cuando han sido pagados en el exterior por dichas sociedades extranjeras sin cargo al gasto de sociedades constituidas, domiciliadas o con establecimiento permanente en el Ecuador. Se entenderá por servicios ocasionales cuando la permanencia en el país sea inferior a seis meses consecutivos o no en un mismo año calendario. (pág. 5)

Art. 52.- Objeto del impuesto. - Se establece el Impuesto al Valor Agregado (IVA), que grava al valor de la transferencia de dominio o a la importación de bienes muebles de naturaleza corporal, en todas sus etapas de comercialización, así como a los derechos de autor, de propiedad industrial y

derechos conexos; y al valor de los servicios prestados, en la forma y en las condiciones que prevé esta Ley. (pág. 57)

Art. 53.- Concepto de transferencia. - Para efectos de este impuesto, se considera transferencia:

1. Todo acto o contrato realizado por personas naturales o sociedades que tenga por objeto transferir el dominio de bienes muebles de naturaleza corporal, así como los derechos de autor, de propiedad industrial y derechos conexos, aun cuando la transferencia se efectúe a título gratuito, independientemente de la designación que se dé a los contratos o negociaciones que originen dicha transferencia y de las condiciones que pacten las partes.

2. La venta de bienes muebles de naturaleza corporal que hayan sido recibidos en consignación y el arrendamiento de éstos con opción de compraventa, incluido el arrendamiento mercantil, bajo todas sus modalidades,

3. El uso o consumo personal, por parte del sujeto pasivo del impuesto, de los bienes muebles de naturaleza corporal que sean objeto de su producción o venta. (págs. 57-58)



## **CAPÍTULO II**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **2.1. Tipo de investigación**

Para el presente trabajo se definió un alcance de investigación exploratorio y descriptivo.

Este estudio comprendió una investigación exploratoria para conocer el contexto tributario de los contribuyentes dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos automotores ubicados en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, estableciendo los rasgos de conducta o comportamiento de los involucrados. Asimismo, se efectuó una investigación descriptiva para detallar las características de las personas, esto es, su formación, percepciones y prácticas tributarias relacionadas con la recaudación (pago) del Impuesto al Valor Agregado.

Esta investigación se elaboró con un enfoque mixto.

Un enfoque cualitativo que permitió el entendimiento de conceptos y procedimientos claves, como el análisis de la normativa tributaria y las interpretaciones de los datos obtenidos durante el transcurso de la investigación para la emisión de conclusiones y recomendaciones.

Un enfoque cuantitativo, por la naturaleza de los datos, se examinó la recaudación de este impuesto a un sector determinado, empleando cuadros estadísticos para resumir la información y ayudar a la comprensión de los resultados obtenidos.

## **2.2. Métodos de Investigación**

### **2.2.1. Métodos teóricos**

En base al alcance y enfoque de la investigación se definen los siguientes métodos teóricos:

#### **2.2.1.1. Método Deductivo.**

La aplicación de este método se apoyó en las leyes y normativas que rigen la práctica tributaria de los contribuyentes con respecto al Impuesto al Valor Agregado en la actividad económica estudiada con la finalidad de examinar aspectos específicos y plantear estrategias generales para el cumplimiento tributario.

#### **2.2.1.2. Método Analítico.**

El método analítico, se enfocó en el estudio de los contribuyentes, mediante la aplicación de encuestas determinando sus rasgos de conducta, describiendo cada uno de las obligaciones que deben cumplir. A través de este análisis se recopila toda la información creando un resumen integral de objeto estudiado.

### **2.2.2. Métodos empíricos**

Se empleó la encuesta puesto que la investigación está dirigida a un grupo de personas dedicadas a una actividad específica (mantenimiento y reparación de vehículos automotores). La información se obtuvo a través de diferentes preguntas cerradas permitiendo que los contribuyentes respondan de manera rápida y honesta, y así contribuir a la veracidad de los datos.

Análisis documental, se aprovechó fuentes de información como: libros, artículos científicos, normativa tributaria y la información estadística del Servicio de Rentas Internas.

### **2.2.3. Métodos matemáticos**

Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva, a través de gráficos estadísticos se simplifica la información recopilada como resultado de las encuestas aplicadas lo que contribuye a la emisión de resultados relevantes.

### **2.3. Diseño de muestreo**

Para el diseño de muestreo se encontró con una población finita. Según las estadísticas multidimensionales del Servicio de Renta Interna, revisada el 08 de agosto del 2019, existen 214 negocios ubicadas en el cantón La Libertad que se dedican a esta actividad, sin embargo, se realizó un muestreo no probabilístico (muestreo por conveniencia) definido por la ubicación de los sujetos, escogiendo a 55 contribuyentes, a quienes se le aplicó las respectivas encuestas.

### **2.4. Diseño de recolección de datos**

En el presente trabajo se seleccionó 2 técnicas: Encuestas dirigidas a los contribuyentes seleccionados y el Análisis Documental de las estadísticas del SRI. Se elaboró un cuestionario en base a las dimensiones e indicadores de las variables de estudio, apoyado en investigaciones relacionadas con el tema. Además, se realizó fichas de registro de datos (en Excel), con la información obtenida de las estadísticas multidimensionales (plataforma Saiku).

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1. Análisis de los datos

En esta parte se interpretó los datos obtenidos de las encuestas aplicadas a los contribuyentes seleccionados con la finalidad de establecer sus rasgos de comportamiento tributario. Además, se elaboró cuadros estadísticos para la determinación de variaciones en la recaudación del Impuesto al Valor Agregado.

##### 3.1.1. Análisis de las encuestas

##### 3.1.1.1. Aspectos generales

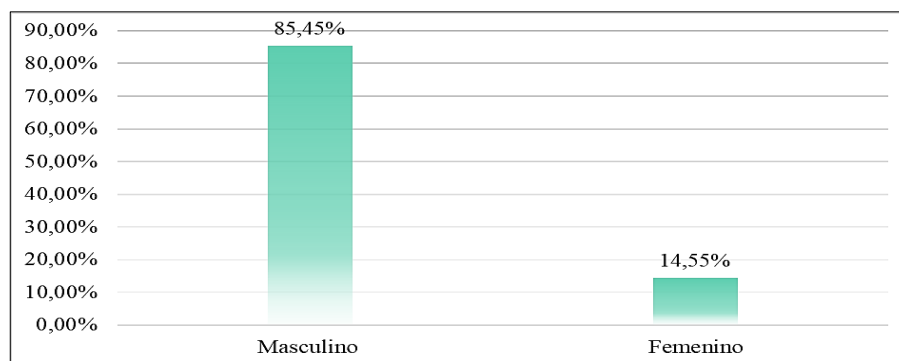
Tabla 1: Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Masculino	47	85,45%	85,45%
Femenino	8	14,55%	100,00%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: Muestra del estudio

Elaborado por: Jonathan Vera Guale

Gráfico 1: Género



Fuente: Muestra del estudio

Elaborado por: Jonathan Vera Guale

De acuerdo a los resultados mostrados en el gráfico 1, se determinó que las personas dedicadas al mantenimiento de vehículos automotores son mayormente de género masculino, representando el 85,45% de la muestra estudiada, mientras tanto que el género femenino, constituye el 14,45%. Esta información es poco relevante para el objetivo de la investigación.

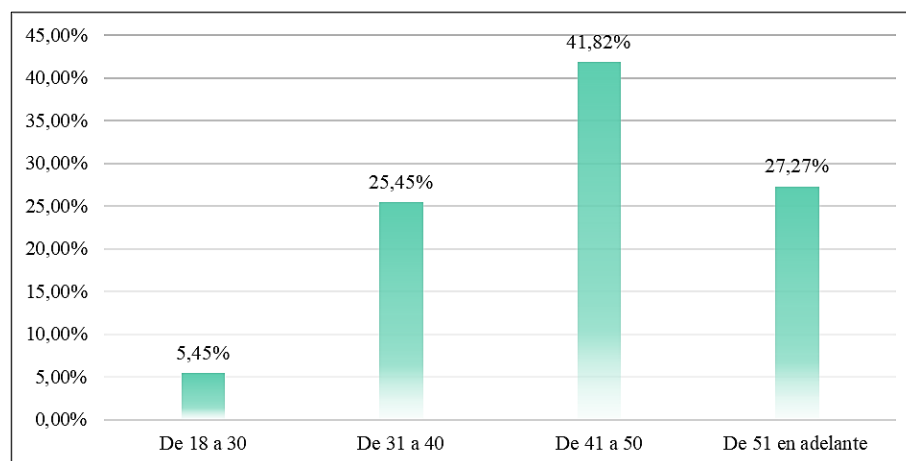
Tabla 2: Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
De 18 a 30	3	5,45%	5,45%
De 31 a 40	14	25,45%	30,91%
De 41 a 50	23	41,82%	72,73%
De 51 en adelante	15	27,27%	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>	

**Fuente:** Muestra del estudio

**Elaborado por:** Jonathan Vera Guale

Gráfico 2: Edad



**Fuente:** Muestra del estudio

**Elaborado por:** Jonathan Vera Guale

Esta pregunta se elaboró con la finalidad de conocer las edades de las personas que se dedican a esta actividad económica. Los resultados obtenidos reflejan que la mayoría de las personas que administran estos negocios tienen una edad comprendida entre 41 y 50 años, correspondiente al 41,82% de la muestra.

Asimismo, se destaca que las personas mayores a 51 años y entre 31 y 40 años, representan el 27,27% y 25,45, respectivamente. Cabe mencionar, que en esta actividad laboran personas jóvenes entre 18 y 30 años, con un 5,45%, siendo un indicador de emprendimiento.

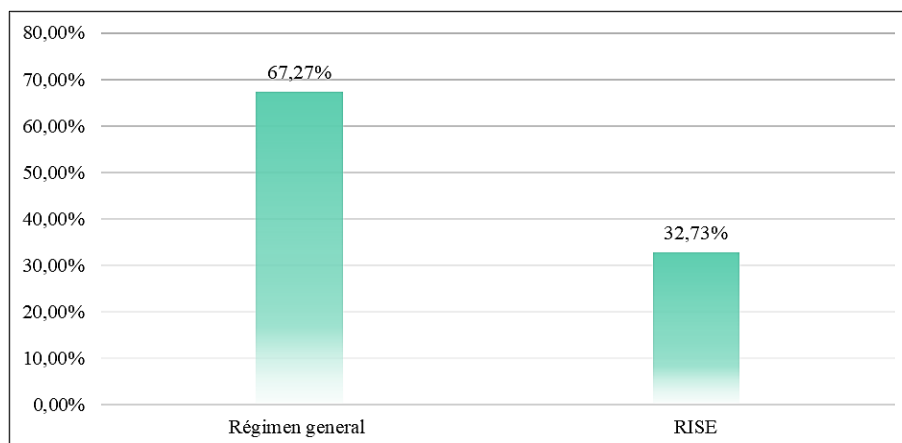
Tabla 3: Régimen al que pertenece

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Régimen general	37	67,27%	67,27%
RISE	18	32,73%	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>	

**Fuente:** Muestra del estudio

**Elaborado por:** Jonathan Vera Guale

Gráfico 3: Régimen al que pertenece



**Fuente:** Muestra del estudio

**Elaborado por:** Jonathan Vera Guale

Esta pregunta fue planteada con el propósito de determinar el régimen al que pertenecen los contribuyentes seleccionados. Los resultados mostraron que el 67,27% de este tipo de negocios se encuentran bajo el Régimen General, mientras tanto, el 32,73% restante se acogieron al Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (RISE), destacando que esta última, solo paga una cuota mensual, dependiendo de su categoría, reemplazando así, el pago del IVA.

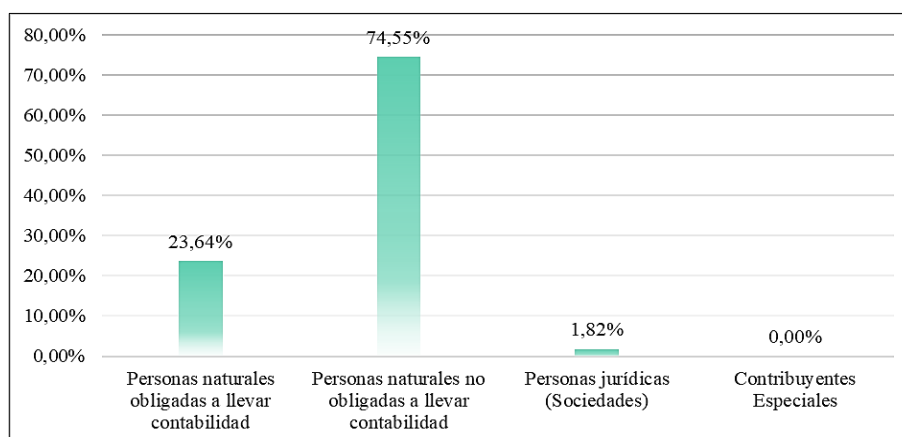
Tabla 4: Tipo de contribuyente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Personas naturales obligadas a llevar contabilidad	13	23,64%	23,64%
Personas naturales no obligadas a llevar contabilidad	41	74,55%	98,18%
Personas jurídicas (Sociedades)	1	1,82%	100,00%
Contribuyentes Especiales	0	0,00%	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>	

**Fuente:** Muestra del estudio

**Elaborado por:** Jonathan Vera Guale

Gráfico 4: Tipo de contribuyente



**Fuente:** Muestra del estudio

**Elaborado por:** Jonathan Vera Guale

El objetivo de esta pregunta es distinguir el tipo de contribuyente de los negocios dedicadas a la actividad económica de este estudio. De acuerdo al gráfico 4, los resultados reflejaron que el 74,55% de los contribuyentes son personas naturales no obligadas a llevar contabilidad, mientras que el 23,64% son personas naturales obligadas a llevar contabilidad y solo el 1,82% se identifica como una persona jurídica, es decir, como una sociedad.

Esta distinción fue importante para identificar los derechos y obligaciones tributarias de cada contribuyente, verificando así, el cumplimiento de los mismos.

### 3.1.1.2. Aspectos específicos

## 5. En lo que respecta a sus derechos y obligaciones tributarias como contribuyente, usted conoce:

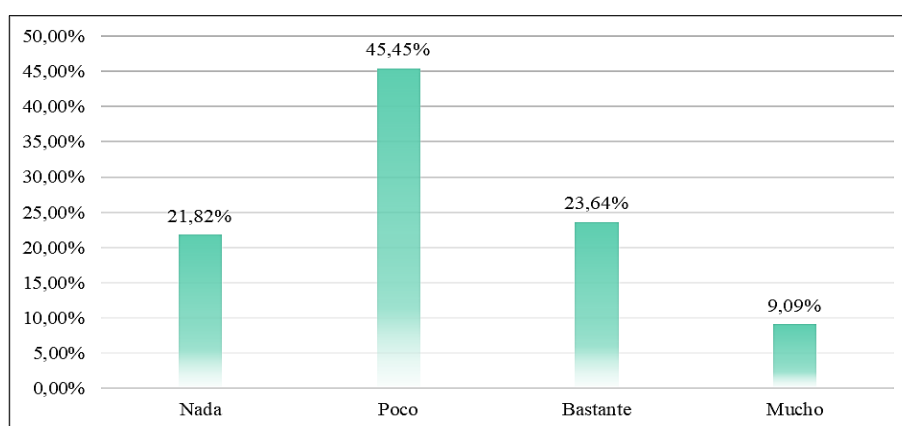
Tabla 5: Nivel de conocimiento tributario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nada	12	21,82%	21,82%
Poco	25	45,45%	67,27%
Bastante	13	23,64%	90,91%
Mucho	5	9,09%	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: Muestra del estudio

Elaborado por: Jonathan Vera Guale

Gráfico 5: Nivel de conocimiento tributario



Fuente: Muestra del estudio

Elaborado por: Jonathan Vera Guale

Esta pregunta fue planteada con el objetivo de determinar el nivel de conocimiento en temas tributarios por parte de los dueños de estos negocios. Los resultados reflejaron que alrededor del 67% de las personas encuestadas aceptan que tienen nada o poco conocimiento de sus derechos y obligaciones tributarias, mientras que el 33% restante manifestó que conocen del tema. Esta situación indica que una parte de contribuyentes no cumplen con sus obligaciones.



**6. De lo que conoce sobre el Impuesto al Valor Agregado (IVA) ¿Cuál ha sido su principal forma de aprendizaje?**

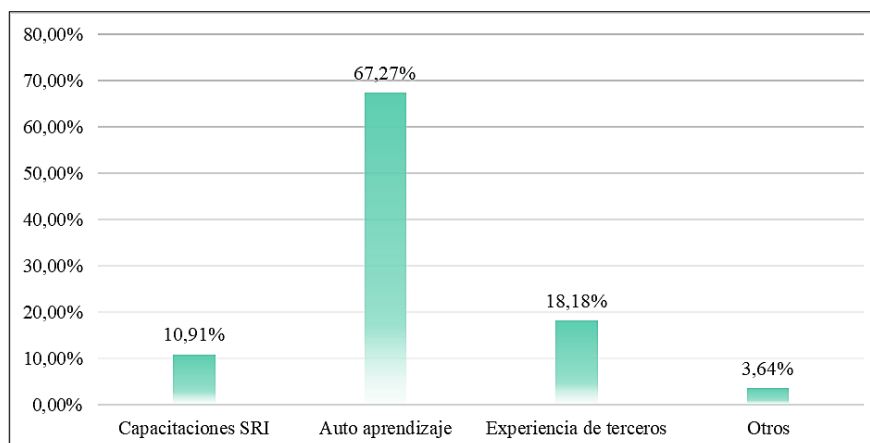
Tabla 6: Principal forma de aprendizaje

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Capacitaciones SRI	6	10,91%	10,91%
Auto aprendizaje	37	67,27%	78,18%
Experiencia de terceros	10	18,18%	96,36%
Otros	2	3,64%	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>	

**Fuente:** Muestra del estudio

**Elaborado por:** Jonathan Vera Guale

Gráfico 6: Principal forma de aprendizaje



**Fuente:** Muestra del estudio

**Elaborado por:** Jonathan Vera Guale

El objetivo de esta pregunta fue identificar la forma de aprendizaje de los contribuyentes en relación al pago del IVA, determinando si existe un conocimiento tácito o explícito. Los resultados muestran que el 67,27% de las personas encuestadas fortalecen sus saberes mediante auto-aprendizaje y el 18,18% adquieren las experiencias de terceros, revelando un conocimiento tácito. Además, alrededor del 15% de las personas acuden a capacitaciones del SRI, libros y leyes para comprender los temas tributarios, definido como conocimiento explícito.

## 7. ¿Cuántas capacitaciones impartidas por el SRI ha asistido en el año 2018?

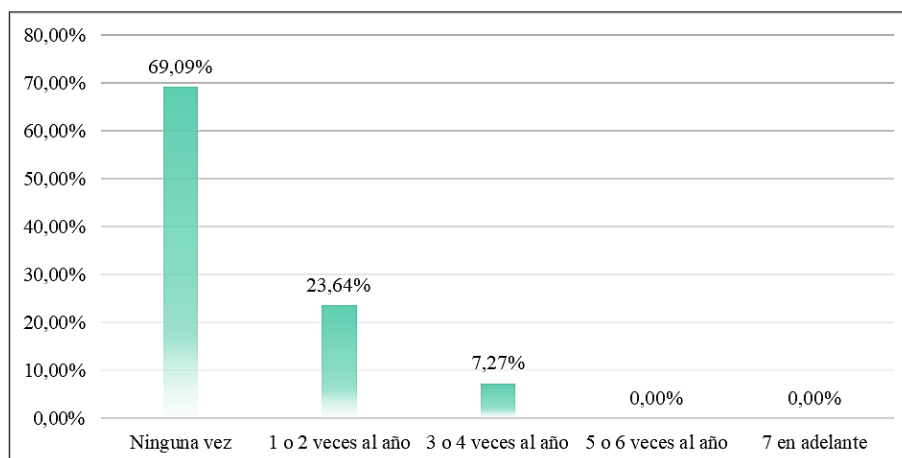
Tabla 7: Número de capacitaciones en el año 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Ninguna vez	38	69,09%	69,09%
1 o 2 veces al año	13	23,64%	92,73%
3 o 4 veces al año	4	7,27%	100,00%
5 o 6 veces al año	0	0,00%	100,00%
7 en adelante	0	0,00%	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>	

**Fuente:** Muestra del estudio

**Elaborado por:** Jonathan Vera Guale

Gráfico 7: Número de capacitaciones en el año 2018



**Fuente:** Muestra del estudio

**Elaborado por:** Jonathan Vera Guale

Esta pregunta fue planteada con el objetivo de conocer si el contribuyente asiste a las capacitaciones impartidas por el SRI para fortalecer sus conocimientos en temas tributarios. Los resultados obtenidos muestran que el 69,09% de las personas encuestadas no han asistido alguna vez a las capacitaciones del SRI, por la falta de divulgación de estas actividades. Sin embargo, el 23,64% ha frecuentado entre 1 o 2 veces, y el 7,27% restante ha acudido entre 3 o 4 veces en el año 2018, lo que indica que pocas personas se interesan en estos talleres y capacitaciones.

## 8. ¿Se encuentra usted satisfecho con el uso de recaudación del IVA en obras públicas?

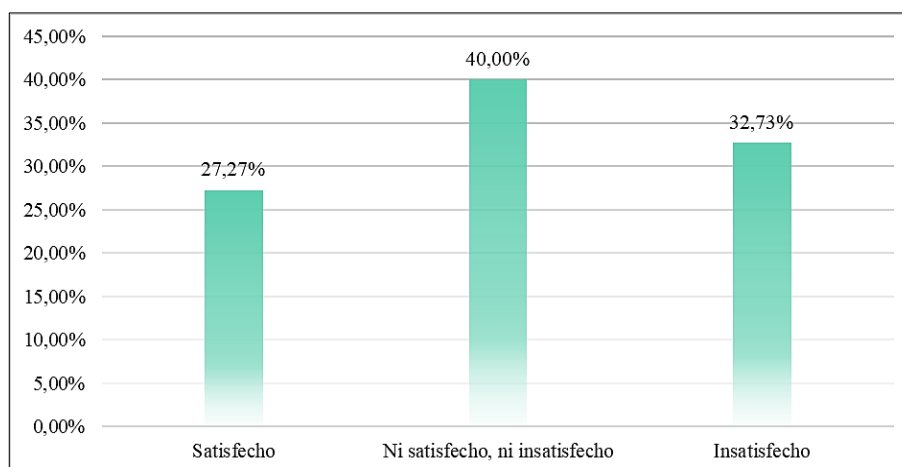
Tabla 8: Nivel de satisfacción con el uso de la recaudación del IVA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Satisfecho	15	27,27%	27,27%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	22	40,00%	67,27%
Insatisfecho	18	32,73%	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: Muestra del estudio

Elaborado por: Jonathan Vera Guale

Gráfico 8: Nivel de satisfacción con el uso de la recaudación del IVA



Fuente: Muestra del estudio

Elaborado por: Jonathan Vera Guale

El objetivo de esta pregunta es determinar el nivel de satisfacción de los contribuyentes con respecto al destino de la recaudación del IVA. Los resultados revelan que el 32,73% de las personas encuestadas se sienten insatisfecho y el 40% de los encuestados no manifestaron una respuesta negativa o positiva, esto se interpreta como una forma de pensar de ser un contribuyente más en la relación individuo-Estado. Mientras tanto, solamente el 27,27% de contribuyentes se sienten satisfecho con el destino de la recaudación asimilando un rol de beneficiario.

## 9. ¿Considera usted que la tasa impositiva del IVA 12% es?

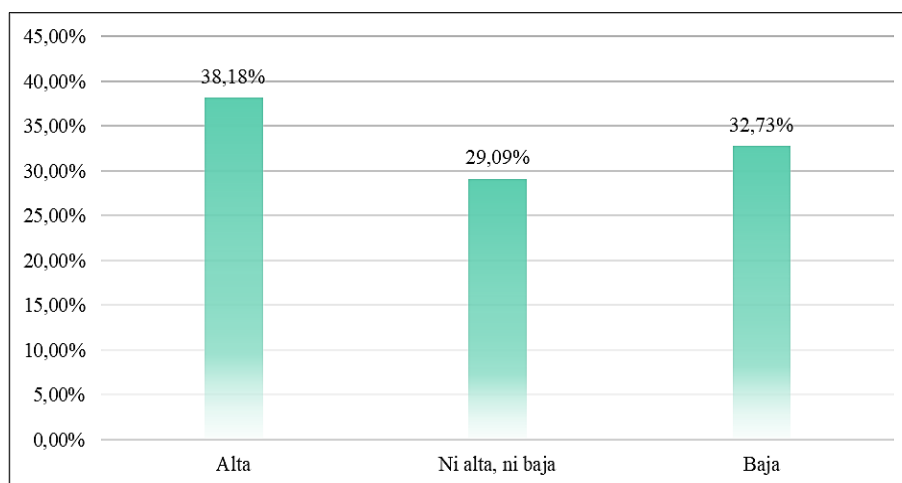
Tabla 9: Perspectiva de la tasa impositiva del IVA 12%

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Alta	21	38,18%	38,18%
Ni alta, ni baja	16	29,09%	67,27%
Baja	18	32,73%	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: Muestra del estudio

Elaborado por: Jonathan Vera Guale

Gráfico 9: Perspectiva de la tasa impositiva del IVA 12%



Fuente: Muestra del estudio

Elaborado por: Jonathan Vera Guale

Esta pregunta fue planteada con el fin de conocer la opinión de los contribuyentes en relación a la tasa impositiva del IVA 12%. Los resultados obtenidos revelan que el 38,18% de las personas encuestadas piensan que la tasa del IVA 12% es alta, y que pagan muchos impuestos afectando a las ventas de su negocio, mientras tanto el 29,09% señalaron una respuesta neutral, mostrando una actitud indiferente a la pregunta. Sin embargo, el 32,73% de la muestra seleccionada, manifestaron que la tasa es baja, y se encuentran conformes con la misma. Se determinó que la tasa impositiva del IVA es tolerable para los intereses de los contribuyentes.

**10. En su opinión, ¿cree usted que los contribuyentes dedicados a su misma actividad económica evaden impuestos?**

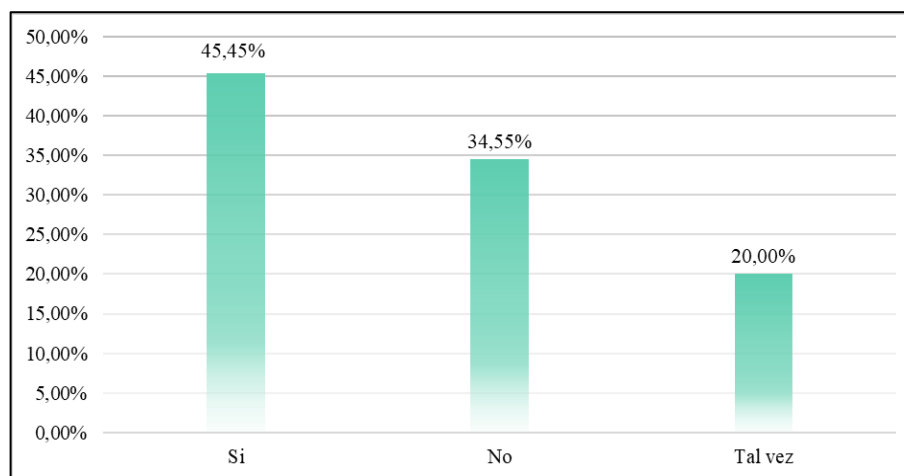
Tabla 10: Perspectiva sobre la evasión de impuestos

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Si	25	45,45%	45,45%
No	19	34,55%	80,00%
Tal vez	11	20,00%	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>	

**Fuente:** Muestra del estudio

**Elaborado por:** Jonathan Vera Guale

Gráfico 10: Perspectiva sobre la evasión de impuestos



**Fuente:** Muestra del estudio

**Elaborado por:** Jonathan Vera Guale

El objetivo de esta pregunta es analizar la perspectiva de los contribuyentes acerca de la evasión tributaria en esta actividad económica. El 45,45% de las personas encuestadas señalaron que perciben la existencia de evasión de impuestos por la falta de conocimiento o escaso control del SRI, además, el 20% de los contribuyentes piensan que se realizan prácticas evasivas por parte de los negocios con mayores ingresos. Cabe mencionar, que el 34,55% de las personas manifestaron que no existe evasión y cumplen con sus obligaciones.

## 11. ¿Cree usted que en general los impuestos se cobran con justicia?

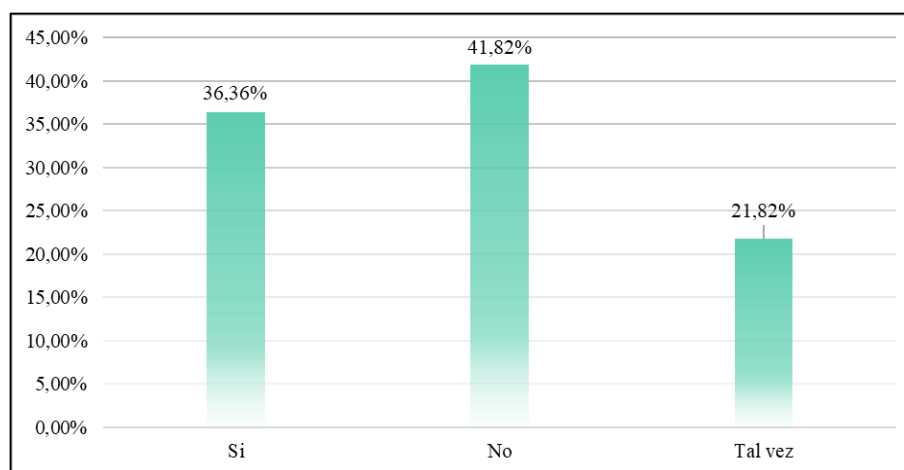
Tabla 11: Perspectiva sobre la justicia en el cobro de impuestos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	20	36,36%	36,36%
No	23	41,82%	78,18%
Tal vez	12	21,82%	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: Muestra del estudio

Elaborado por: Jonathan Vera Guale

Gráfico 11: Perspectiva sobre la justicia en el cobro de impuestos



Fuente: Muestra del estudio

Elaborado por: Jonathan Vera Guale

Esta pregunta fue planteada con la finalidad de analizar la perspectiva de los contribuyentes en relación a la equidad en el sistema de cobro de impuestos. Los resultados obtenidos indican que el 41,82% de las personas encuestadas señalaron que no perciben justicia en el cobro de impuestos, y que las empresas que obtienen mayores ingresos emplean mecanismos y estrategias para reducir el pago de impuestos. Sin embargo, el 36,36% de los encuestados manifestaron que si existe justicia y se siente conforme con la gestión del SRI. Mientras tanto el 21,82% de las personas expresaron una respuesta neutral restando importancia a la pregunta.

## 12. ¿Con qué frecuencia realiza las siguientes prácticas tributarias?

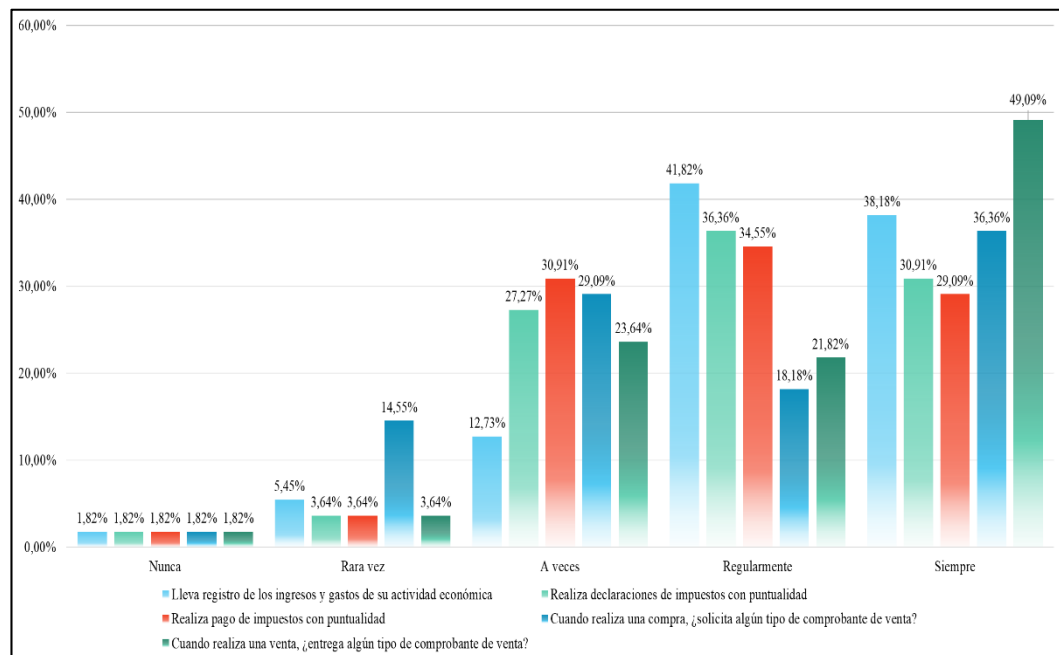
Tabla 12: Prácticas tributarias

	Nunca	Rara vez	A veces	Regularmente	Siempre	TOTAL
Lleva registro de los ingresos y gastos de su actividad económica	1	3	7	23	21	55
Realiza declaraciones de impuestos con puntualidad	1	2	15	20	17	55
Realiza pago de impuestos con puntualidad	1	2	17	19	16	55
Cuando realiza una compra, ¿solicita algún tipo de comprobante de venta?	1	8	16	10	20	55
Cuando realiza una venta, ¿entrega algún tipo de comprobante de venta?	1	2	13	12	27	55

**Fuente:** Muestra del estudio

**Elaborado por:** Jonathan Vera Guale

Gráfico 12: Prácticas tributarias



**Fuente:** Muestra del estudio

**Elaborado por:** Jonathan Vera Guale

El objetivo de la pregunta es analizar el comportamiento tributario que adoptan los contribuyentes a través de las prácticas tributarias que realizan normalmente.

Una de las obligaciones que deben cumplir es llevar un registro de ingresos y gastos de la actividad económica. El 80% de los encuestados indicaron que esta tarea lo realizan regularmente y siempre, sin embargo, el 12,73% lo cumple a veces, y el 7,27% lo práctica rara vez o nunca han tenido un registro de sus operaciones diarias.

Otra obligación a cumplir es realizar declaraciones de impuestos con puntualidad. En este caso, el 67,27% de los contribuyentes manifestaron que realizan sus declaraciones regularmente o siempre, mientras que el 27,27% lo cumple a veces, y el 5,45% restante lo elabora rara vez o nunca lo hace.

Asimismo, los contribuyentes tienen el deber de pagar sus impuestos con puntualidad. En este caso, el 63,64% de los encuestados declararon que pagan sus impuestos regularmente o siempre, mientras que el 30,91% lo realiza a veces, y el 5,45% restante lo cumple rara vez o nunca paga.

Por otra parte, las personas deben solicitar algún tipo de comprobante de venta cuando realizan una compra para sustentar sus gastos. En esta práctica, el 54,55% de las personas lo solicitan regularmente o siempre, mientras que el 29,09% lo realiza a veces y el 16,36% restante lo hace rara vez o nunca lo solicita.

Por último, los contribuyentes están en la obligación de entregar algún tipo de comprobante de venta cuando realizan una venta para sustentar sus ingresos. En este caso, el 70,91% de las personas lo entregan regularmente o siempre, mientras que el 23,64% lo realiza a veces y el 5,45% restante lo entrega rara vez o nunca.



### 13. ¿Quién es el encargado de realizar las declaraciones y pago de impuestos de su negocio?

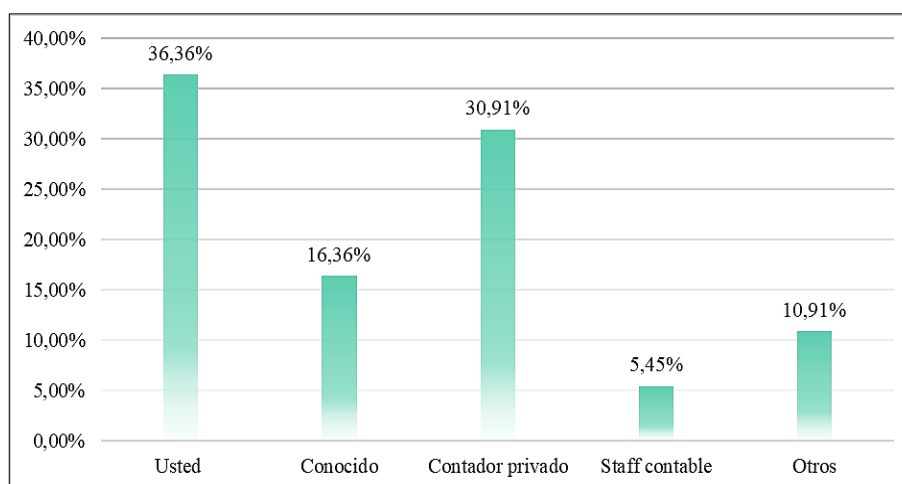
Tabla 13: Persona que realiza declaraciones y pago de impuesto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Usted	20	36,36%	36,36%
Conocido	9	16,36%	52,73%
Contador privado	17	30,91%	83,64%
Staff contable	3	5,45%	89,09%
Otros	6	10,91%	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>	

**Fuente:** Muestra del estudio

**Elaborado por:** Jonathan Vera Guale

Gráfico 13: Persona que realiza declaraciones y pago de impuesto



**Fuente:** Muestra del estudio

**Elaborado por:** Jonathan Vera Guale

La finalidad de esta pregunta es conocer la persona encargada de cumplir con las obligaciones tributarias. El 36,36% de las personas encuestadas indicaron son ellos quienes realizan estas tareas en base sus conocimientos y experiencias el 30,91 % de los encuestados indicaron que prefieren contratar un contador privado y así evitar futuras sanciones, y el 33% restante manifestaron que las declaraciones tributarias son realizadas por algún familiar, un staff contable u algún empleado.

**14. ¿Qué tan simple considera usted que son los trámites para pagar impuestos?**

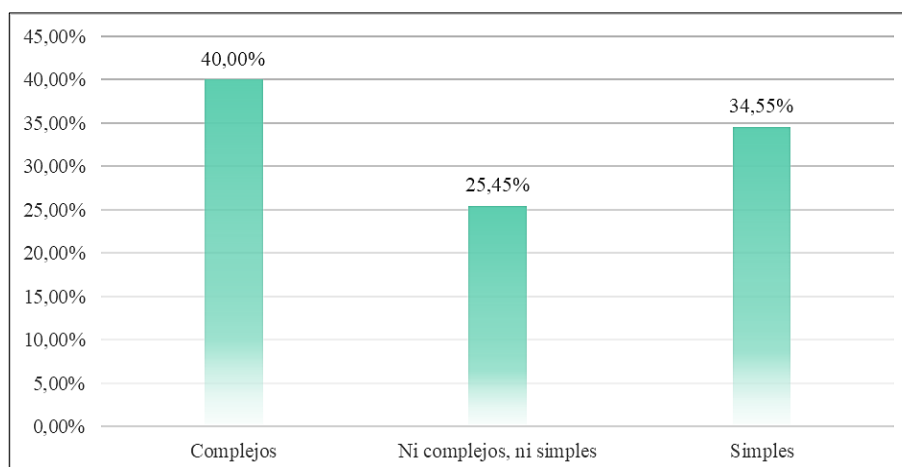
Tabla 14: Simplicidad de los trámites para pagar impuestos

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Complejos	22	40,00%	40,00%
Ni complejos, ni simples	14	25,45%	65,45%
Simple	19	34,55%	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>	

**Fuente:** Muestra del estudio

**Elaborado por:** Jonathan Vera Guale

Gráfico 14: Simplicidad de los trámites para pagar impuestos



**Fuente:** Muestra del estudio

**Elaborado por:** Jonathan Vera Guale

El objetivo de la pregunta es conocer la opinión de los contribuyentes en relación a la gestión de los trámites para pagar impuestos en el SRI. Los resultados obtenidos indican que el 40% de las personas encuestadas señalaron que estos trámites son complejos y deben ser más rápidos para evitar pérdida de tiempo. Mientras tanto, el 34,55 de los contribuyentes afirman que los trámites se han simplificados, debido a la utilización de nuevas tecnologías como el servicio en línea. Cabe señalar que el 25,45% de los encuestados respondieron que no son complejos, ni simples.

**15. ¿Cuál es el ingreso promedio que obtiene diariamente por sus ventas?**

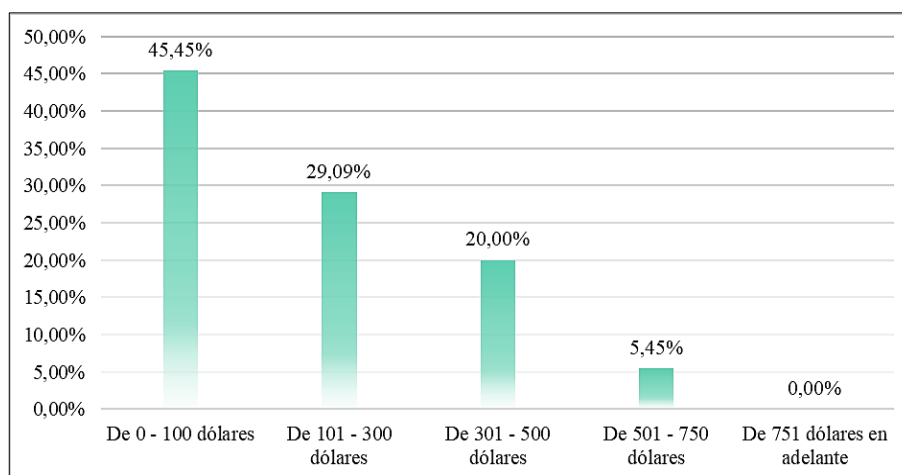
Tabla 15: Ingreso promedio diario

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
De 0 - 100 dólares	25	45,45%	45,45%
De 101 - 300 dólares	16	29,09%	74,55%
De 301 - 500 dólares	11	20,00%	94,55%
De 501 - 750 dólares	3	5,45%	100,00%
De 751 dólares en adelante	0	0,00%	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>	

**Fuente:** Muestra del estudio

**Elaborado por:** Jonathan Vera Guale

Gráfico 15: Ingreso promedio diario



**Fuente:** Muestra del estudio

**Elaborado por:** Jonathan Vera Guale

El objetivo de esta pregunta es determinar el ingreso que los contribuyentes obtienen por la venta de bienes y/o servicios. Los resultados muestran que el 45,45% de las personas obtienen ingresos entre 0 a 100 dólares diarios, debido a que gran parte de los encuestados tienen negocios pequeños y sus ventas no son representativas. Asimismo, se destaca que el 29,09% de los contribuyentes que generan ingresos diarios entre 101 a 300 dólares, siendo valores significativos en esta actividad económica.

## 16. ¿Cuál es el gasto promedio que incurre diariamente por sus compras?

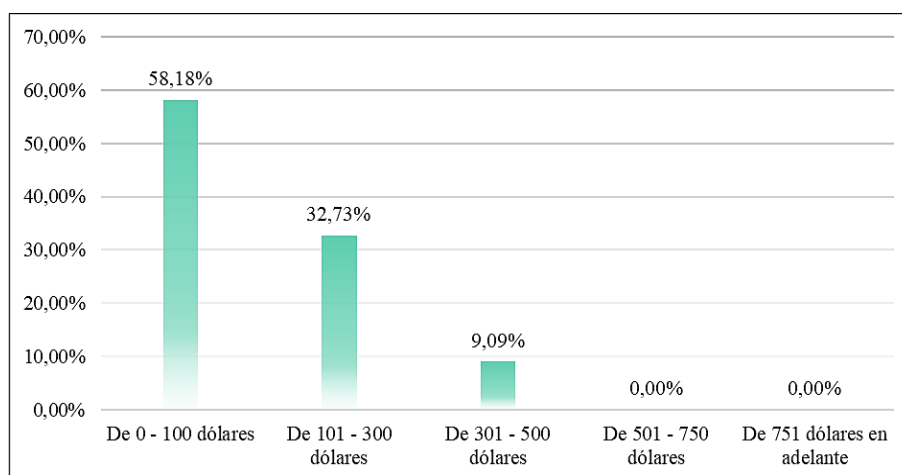
Tabla 16: Gasto promedio diario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
De 0 - 100 dólares	32	58,18%	58,18%
De 101 - 300 dólares	18	32,73%	90,91%
De 301 - 500 dólares	5	9,09%	100,00%
De 501 - 750 dólares	0	0,00%	100,00%
De 751 dólares en adelante	0	0,00%	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: Muestra del estudio

Elaborado por: Jonathan Vera Guale

Gráfico 16: Gasto promedio diario



Fuente: Muestra del estudio

Elaborado por: Jonathan Vera Guale

Esta pregunta fue planteada la finalidad de determinar el gasto de las personas dedicadas al mantenimiento y reparación de vehículos automotores que incurren diariamente en las compras de suministros. Los resultados obtenidos señalan que el 58,18% de los contribuyentes incurren en gastos diarios entre 0 a 100 dólares por ser negocios pequeños, mientras que el 32,73% de las personas encuestadas realizan compras diarias entre 101 a 300 dólares, adquiriendo suministros para el desarrollo de sus actividades normales.

**17. ¿Qué tan eficiente considera que es la gestión de las instituciones que se encargan de la recaudación de impuestos?**

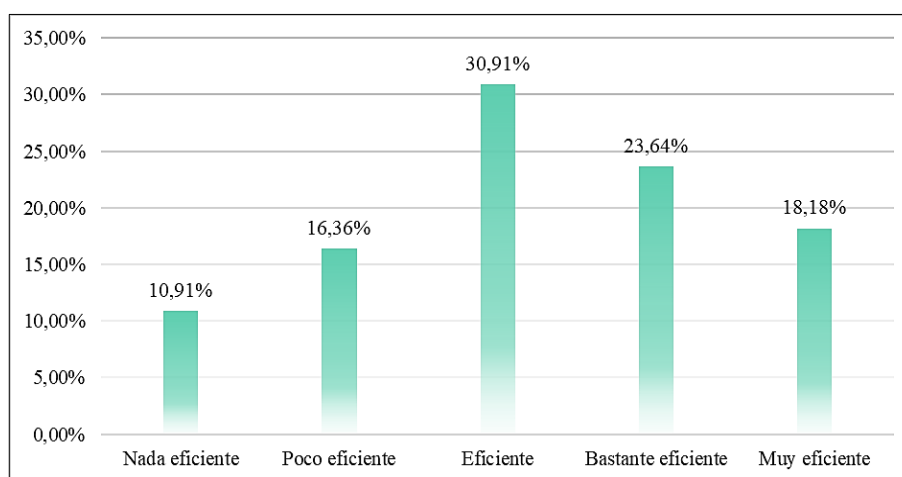
Tabla 17: Eficiencia del SRI en la recaudación de impuestos

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Nada eficiente	6	10,91%	10,91%
Poco eficiente	9	16,36%	27,27%
Eficiente	17	30,91%	58,18%
Bastante eficiente	13	23,64%	81,82%
Muy eficiente	10	18,18%	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>	

**Fuente:** Muestra del estudio

**Elaborado por:** Jonathan Vera Guale

Gráfico 17: Eficiencia del SRI en la recaudación de impuestos



**Fuente:** Muestra del estudio

**Elaborado por:** Jonathan Vera Guale

El objetivo de esta pregunta es conocer la opinión de los contribuyentes acerca de la gestión del SRI para recaudar impuestos. Los resultados indican que alrededor del 72% de las personas encuestadas piensan que la gestión del SRI es eficiente, bastante eficiente y muy eficiente, y reconocen que existe un control tributario a los contribuyentes. Por otro lado, el 27,27% de las personas señalaron que esta gestión es nada o poco eficiente, y que varios negocios no cumplen con sus obligaciones.

## 18. ¿Cuántas veces ha ido sancionado por el SRI en el año 2018?

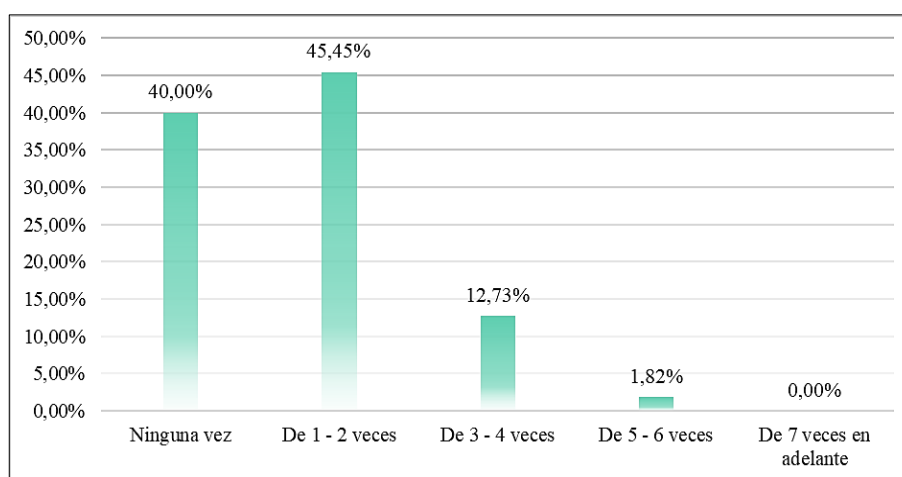
Tabla 18: Número de veces sancionado por el SRI

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Ninguna vez	22	40,00%	40,00%
De 1 - 2 veces	25	45,45%	85,45%
De 3 - 4 veces	7	12,73%	98,18%
De 5 - 6 veces	1	1,82%	100,00%
De 7 veces en adelante	0	0,00%	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: Muestra del estudio

Elaborado por: Jonathan Vera Guale

Gráfico 18: Número de veces sancionado por el SRI



Fuente: Muestra del estudio

Elaborado por: Jonathan Vera Guale

Esta pregunta fue planteada con la finalidad analizar las sanciones por incumplimiento tributario durante el año de estudio. Los resultados reflejan que el 45,45% las personas que se dedican a esta actividad económica han sido sancionada entre 1 y 2 veces durante el año 2018, por el retraso en la presentación de declaraciones. Además, alrededor del 14% de los contribuyentes indicaron que tuvieron entre 3 y 6 sanciones por incumplimiento a sus obligaciones tributarias. Por otro lado, el 40% manifestaron que nunca tuvieron estos inconvenientes.

**19. Con el objetivo de mejorar el cumplimiento tributario de los contribuyentes dedicados a esta actividad económica, ¿Qué considera que se debería hacer?**

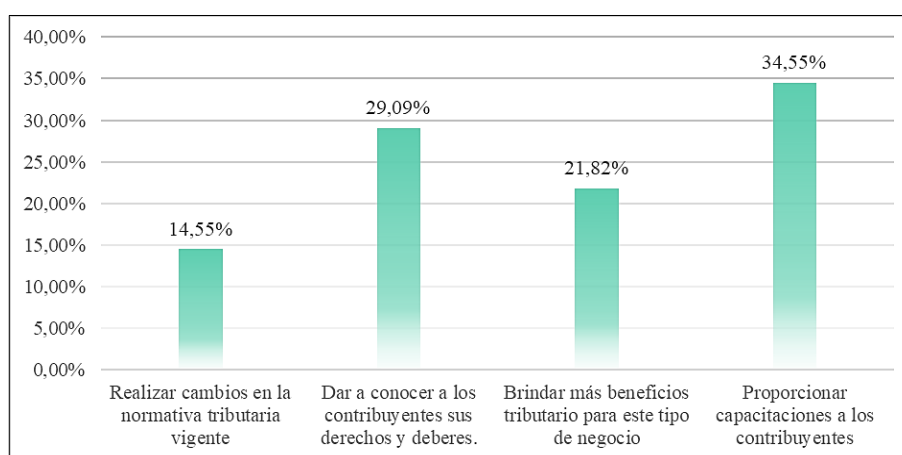
Tabla 19: ¿Qué se debería hacer para mejorar el cumplimiento tributario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Realizar cambios en la normativa tributaria vigente	8	14,55%	14,55%
Dar a conocer a los contribuyentes sus derechos y deberes.	16	29,09%	43,64%
Brindar más beneficios tributario para este tipo de negocio	12	21,82%	65,45%
Proporcionar capacitaciones a los contribuyentes	19	34,55%	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: Muestra del estudio

Elaborado por: Jonathan Vera Guale

Gráfico 19: ¿Qué se debería hacer para mejorar el cumplimiento tributario?



Fuente: Muestra del estudio

Elaborado por: Jonathan Vera Guale

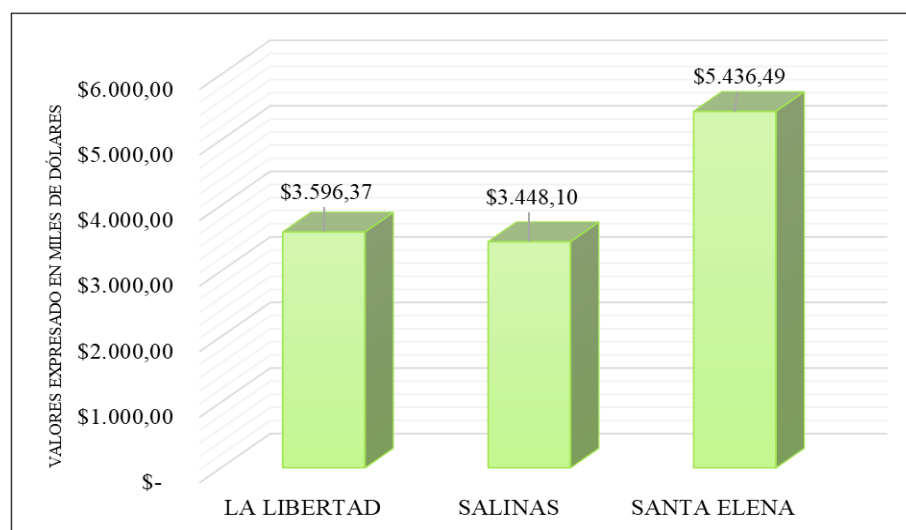
El objetivo de esta pregunta es analizar las estrategias para mejorar el cumplimiento tributario de estos contribuyentes, y así contribuir a la recaudación del IVA. Los resultados muestran que alrededor del 65% de las personas encuestadas están de acuerdo con proporcionar capacitaciones y dar a conocer sus derechos y deberes.

### 3.1.2. Análisis de la recaudación tributaria

#### 3.1.2.1. Análisis de la recaudación del IVA de la provincia

En esta sección se analiza la recaudación de impuestos en la provincia de Santa Elena del año 2018, de acuerdo a los datos de a la plataforma Saiku (boletín recaudador), dividida por los cantones que la conforman, como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 20: Recaudación del IVA en la provincia de Santa Elena



**Fuente:** Estadísticas Multimensionales - Saiku

**Elaborado por:** Jonathan Vera Guale

A pesar de que La Libertad se la conoce como la “capital económica” de la provincia, por ser el cantón donde se concentran un mayor número de las empresas comerciales, se observa que en el cantón Santa Elena hay una recaudación mayor del IVA con \$ 5.436,49 millones de dólares, y seguido por La Libertad y Salinas con \$ 3.596,37 y \$ 3.448,1 millones de dólares, respectivamente. Esta diferencia permite deducir que la gestión del Servicio de Rentas Internas es poco eficiente lo que conlleva a posibles evasiones e elusiones de impuestos por parte de los

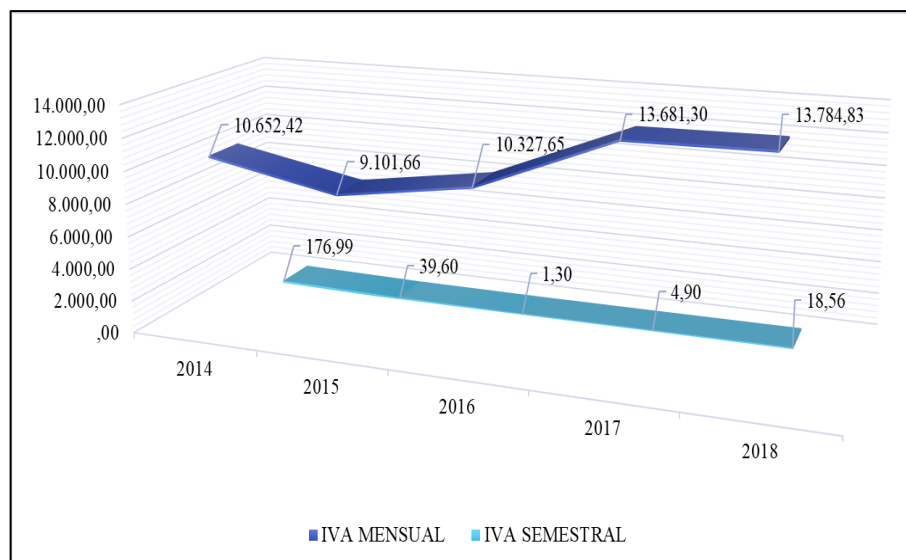


contribuyentes. Esta situación afecta a cada uno de los habitantes que con el pago de sus impuestos contribuyen al desarrollo económico de una sociedad.

### 3.1.2.2. Análisis de la recaudación del IVA de los contribuyentes dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos automotores

Una vez analizado la recaudación del IVA en la provincia de Santa Elena, es necesario conocer las aportaciones económicas de los contribuyentes dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos automotores ubicados en el cantón La Libertad. En el siguiente gráfico se muestra la evolución de las recaudaciones del IVA del periodo comprendido entre 2014 y 2018:

Gráfico 21: Recaudación del IVA de los contribuyentes dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos automotores



**Fuente:** Estadísticas Multimensionales - Saiku

**Elaborado por:** Jonathan Vera Guale

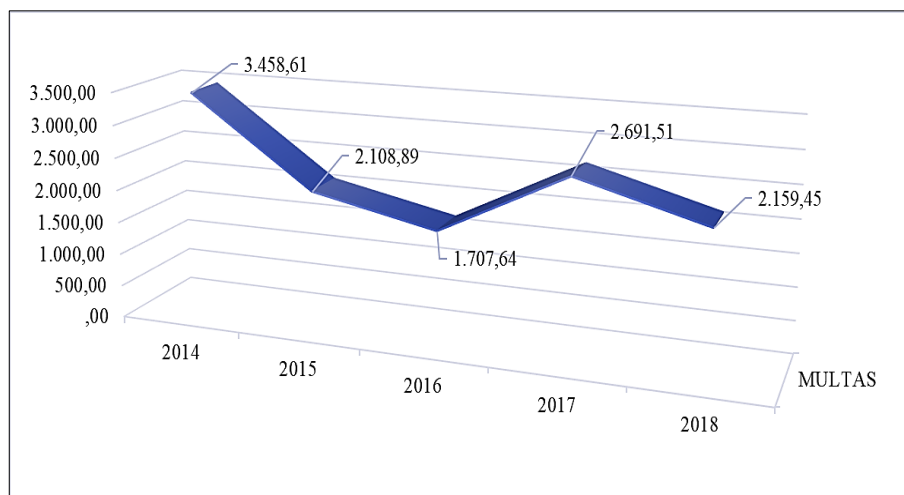
En el gráfico anterior se diferencia tanto, la recaudación por IVA mensual como la del IVA semestral, esta última siendo poco representativa. En la actualidad, existen 218 contribuyentes dedicados a esta actividad económica, los mismos que aportan

económicamente al desarrollo de la comunidad. En los últimos años se observado variaciones en los valores recaudados, siendo el año 2015, el más bajo con \$ 9.101,66 dólares y obteniendo su valor máximo en el año 2018 con \$ 13.784,83, a pesar de ser el mayor valor recaudado, solo existe una pequeña variación con respecto al año 2017. Esta situación indica que la gestión del SRI para recaudar impuestos ha sido eficiente.

### 3.1.2.3. Análisis de la recaudación de multas por incumplimiento tributario

A continuación, es importante analizar las multas generadas en los últimos años por incumplimiento tributario. Según la plataforma de estadísticas multidimensionales– Saiku, estas multas comprenden los intereses por mora tributarios, multas tributarias, multas por contravenciones, multas por faltas reglamentaria y Multas RUC. El siguiente grafico refleja la recaudación por multas de los últimos 5 años fiscales:

Gráfico 22: Recaudación de las multas de los contribuyentes dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos automotores



**Fuente:** Estadísticas Multidimensionales - Saiku  
**Elaborado por:** Jonathan Vera Guale

La recaudación de multas es un indicador de eficiencia en la gestión del Servicio de Rentas Interna, de igual forma permite el análisis del comportamiento tributario de los contribuyentes. En el gráfico anterior se destaca que la actividad económica estudiada originó \$ 3.458,61 dólares en el 2014, siendo el año de mayor recaudación. Asimismo, en el año 2016, dicha cifra se disminuyó en \$ 1.707,64, siendo la mitad en comparación al 2014, y el año de menor recaudación.

### **3.2. Limitaciones**

Durante la ejecución del presente estudio se presentaron varios inconvenientes que complicaron la obtención de información. Un factor trascendente fue la ubicación de los negocios dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos automotores, por lo tanto, la muestra se delimitó a sectores específicos, seleccionando a 55 contribuyentes.

La poca predisposición de las personas al momento de realizar las encuestas, debido a que varios de ellos se encontraban trabajando y no existió la cooperación de los mismos. Ante esta situación se recurrió seleccionar a otros contribuyentes dedicados a la misma actividad con la finalidad de completar el número de encuestas predeterminada en la muestra de la presente investigación.

Otra limitante fue el bajo nivel de conocimientos tributarios por parte de los dueños de estos negocios, quienes no comprendían ciertas preguntas dificultando la obtención de información. Esto ocasionó que se tome mayor tiempo para aplicar las encuestas a todos los contribuyentes seleccionados, por lo tanto, se tuvo que visitar a las personas durante varios días.

### **3.3. Resultados**

Mediante la aplicación de encuestas dirigidas a los contribuyentes dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos automotores se determinó la existencia de un comportamiento tributario inadecuado.

En el análisis de los rasgos de comportamiento se evidenció que la falta de conocimiento es una limitante para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, en donde, la mayoría acepta que conocen poco del tema. Asimismo, se destacó que su principal forma para educarse es el autoaprendizaje. De igual manera, se observó que las percepciones negativas por parte de los ciudadanos sobre la gestión tributaria y la redistribución de los recursos provocan que las personas realicen ciertos mecanismos para reducir el pago de impuestos. Por último, respecto a las prácticas tributarias resultó que incumplen con la normativa tributaria al no emitir o solicitar algún comprobante de venta que sustente sus actividades económicas.

En la determinación de las variaciones en la recaudación del IVA de esta actividad económica en el cantón La Libertad, se seleccionó los últimos 5 años como período de estudio, destacando que en el año 2015 disminuyó en un 14,56%, sin embargo, para el año 2017 incrementó en un 30%, a pesar de ello, en el año 2018 el incremento solo fue del 1% en relación al año anterior.

A través de las encuestas aplicadas, se estableció que las capacitaciones a los contribuyentes es una estrategia viable para concientizar sobre la importancia del Impuesto al Valor Agregado y el cumplimiento de las obligaciones tributarias, y así, mejorar el comportamiento tributario de los ciudadanos.

### **3.4. Propuesta**

#### **3.4.1. Título**

Diseño de estrategias orientadas a concientizar sobre la importancia del cumplimiento tributario en los contribuyentes dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos automotores que estimule la recaudación del Impuesto al Valor Agregado.

#### **3.4.2. Introducción**

En la actualidad, el Servicio de Rentas Internas desarrolla varias estrategias encaminadas a mejorar la cultura tributaria de los contribuyentes, por ejemplo: capacitaciones en temas tributarios, difusión del día Nacional de la Cultura Tributaria (27 de abril), incentivos como la lotería tributaria, convenios con instituciones de educación superior para la creación del NAF, otros.

Con base en los resultados obtenidos en la presente investigación, se identificaron aspectos negativos con respecto al comportamiento tributario que adoptan los contribuyentes dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos automotores, y que afecta a la recaudación del Impuesto al Valor Agregado.

Por lo tanto, se propone diseñar estrategias que contribuyan a la concientización tributaria en los contribuyentes dedicados a esta actividad económica, la misma que contendrá: un diagnóstico preliminar del contexto actual de los contribuyentes, estrategias direccionadas a mejorar el comportamiento tributario de las personas, y los medios de difusión de las estrategias planteadas.

### **3.4.3. Justificación**

La presente propuesta se fundamenta en el bajo nivel de conocimientos tributarios, las percepciones negativas hacia el Servicio de Rentas Internas y el incumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos automotores en relación al pago del Impuesto al Valor Agregado.

La importancia de esta propuesta radica en la concientización de los contribuyentes acerca del Impuesto al Valor Agregado, a través de estrategias direccionadas a mejorar el comportamiento tributario de las personas, cumpliendo con sus deberes y obligaciones legales, favoreciendo a la recaudación de este impuesto, misma que servirá para la ejecución de obras públicas, como carreteras, parques, instituciones educativas, hospitales, entre otros.

### **3.4.4. Objetivos**

#### **3.4.4.1. Objetivo General**

Diseñar de estrategias orientadas a la concientización tributaria a través de actividades de difusión y aprendizaje que estimule la recaudación del Impuesto al Valor Agregado en los contribuyentes dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos automotores ubicados en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

#### **3.4.4.2. Objetivos Específicos**

- Identificar las necesidades de los contribuyentes dedicados a esta actividad económica en temas tributarios.

- Establecer las estrategias que contribuyan a la facilitación y control del cumplimiento tributario de los contribuyentes.

### **3.4.5. Desarrollo**

La propuesta se basará en un estudio preliminar sobre las necesidades en temas tributarios de los contribuyentes dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos automotores. A continuación, se plantearán estrategias para la facilitación y control al cumplimiento tributario. Y finalizará con el respectivo presupuesto y el análisis del impacto que se obtendrá por medio de estas actividades

#### **3.4.5.1. Diagnóstico o necesidad de implementación**

Con el desarrollo de la investigación realizada a través de encuestas dirigidas a los contribuyentes dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos automotores, se identificó algunos aspectos negativos, entre ellos:

- **Bajo nivel de conocimientos tributarios:** EL 67% de los contribuyentes que ejercen a esta actividad económica manifestaron que tienen poco conocimiento en temas tributarios, así mismo, indicaron que su principal forma de aprendizaje es por cuenta propia.

- **Percepciones negativas de la administración tributaria:** La mayoría de las personas mostraron su inconformidad con la gestión de los impuestos, por ejemplo, deficiente uso de los recursos públicos, evasión de impuestos y la injusticia en el cobro de los mismos.

**- Incumplimiento de las obligaciones tributarias:** Muchos de los contribuyentes muestran un desinterés a la normativa tributaria y en algunos casos omiten ciertos procedimientos legales.

La elaboración de un diagnóstico preliminar contribuye a determinar el componente con mayor relevancia para el cumplimiento tributario, asimismo, permite la elaboración de estrategias para contrarrestar las deficiencias encontradas.

#### **3.4.5.2. Estrategias a implementar**

Las estrategias que se plantean en la presente propuesta están direccionadas a incentivar el cumplimiento tributario, y se encuentra divididas según su finalidad: Estrategia de facilitación y de control.

##### **3.4.5.2.1. Estrategias de facilitación al cumplimiento tributario**

En este apartado, se destaca como objetivo fortalecer los conocimientos tributarios de los contribuyentes dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos automotores. Para ello, es necesario desarrollar actividades estratégicas que aporten a la cultura tributario de las personas.

##### **➤ Capacitaciones en temas tributarios**

Las capacitaciones se realizarán con ayuda del Servicio de Rentas Interna, y serán impartidas, de forma gratuita, por un facilitador de la institución. Para esto, el sr. Mateo Eugenio Georgy Ramón, representante de la Asociación de artesanos interprofesionales 4 de junio, ubicado en el cantón La Libertad, barrio Eugenio Espejo, av. 24 entre calles 15 y 16, emitirá un oficio al dirigido al Servicio de Rentas



Interna solicitando las capacitaciones e informará a todos sus socios los días y horarios que establezca la Administración Tributaria.

Estas capacitaciones tendrán una duración de 12 horas distribuidos en 3 semanas, y se proporcionarán materiales didácticos, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 20: Aspectos generales de la capacitación

<b>Horario</b>	<b>Cupos disponibles</b>	<b>Material didáctico</b>	<b>Recurso Humano</b>
Martes y jueves 08:30 a.m. 10:30 a.m.	55	Guías tributarias Trípticos del SRI Carpeta, hojas y lápiz	Facilitador del SRI

Aspectos generales a considerar para las capacitaciones acordadas con el SRI.

Con el propósito de contribuir a la cultura tributaria de los contribuyentes se tratará temas relacionados a los deberes y obligaciones, Impuesto al Valor Agregado, servicios en línea, entre otros. La metodología de esta estrategia será teórica-práctica y se desarrollarán los siguientes temas:

Tabla 21: Planificación de las capacitaciones

<b>Día</b>	<b>Temas</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Método</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Lugar</b>
1	Introducción a los impuestos RUC y RISE Derechos y obligaciones del Contribuyente	Conocer los derechos y obligaciones de los contribuyentes	Teórico	2 horas	Sede del barrio San Francisco
2	Obtención y actualización del RUC Comprobantes de venta	Explicar los procesos del RUC y emisión de comprobantes de venta	Práctico	2 horas	Sede del barrio San Francisco

3	Impuesto al Valor Agregado Bienes y servicios 0% y 12%	Identificar los bienes y servicios con IVA 0% y 12%	Teórico	2 horas	Sede del barrio San Francisco
4	Declaración y pago del Impuesto al Valor Agregado	Explicar la forma de declaración del IVA	Práctico	2 horas	Sede del barrio San Francisco
5	Incumplimiento, multas y sanciones	Conocer las multas y sanciones	Teórico	2 horas	Sede del barrio San Francisco
6	Servicios en Línea	Motivar el uso de plataforma electrónicas del SRI	Práctico	2 horas	Sede del barrio San Francisco

Temas a tratar basado en la investigación preliminar de la presente propuesta

#### **3.4.5.2.2. Estrategias de control al cumplimiento tributario**

Con la finalidad de ejercer un mayor control tributario en un sector informal como las personas dedicadas al mantenimiento y reparación de vehículos automotores, se plantea que los contribuyentes designen sus obligaciones tributarias a personas capacitadas.

##### **➤ Administrador de relaciones**

Esta estrategia se basa en un esquema de la república de Argentina, administrador de relaciones, la misma que permite a los contribuyentes designar a usuarios para que utilicen los servicios de las plataformas informáticas actuando en su nombre ante AFIP (Administración Federal de Ingresos Públicos). Se utiliza en las personas jurídicas y en personas físicas cuando dicha persona está imposibilitada de cumplir con los tramites fiscales.

Bajo este contexto, el administrador de relaciones se enfocará en una persona capacitada con conocimientos tributarios, y previamente, aprobado por el Servicio de Rentas Internas actué como representante de los contribuyentes no obligados a llevar contabilidad para cumplir con las obligaciones tributarias como: declaraciones y pago de impuestos, elaboración de comprobantes de ventas, entre otros, evitando multas y sanciones.

### 3.4.6. Presupuesto

Para el desarrollo de la presente propuesta se detalla el siguiente presupuesto:

Tabla 22: Presupuesto de la propuesta

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor total
<b>1. Diagnóstico de la actividad económica</b>			
Investigador	1	\$ 100,00	\$ 100,00
Encuestas impresas	55	\$ 0,10	\$ 5,50
Informe impreso	2	\$ 5,00	\$ 10,00
Anillado	2	\$ 1,00	\$ 2,00
Refrigerios	6	\$ 20,00	\$ 120,00
Movilización del investigador	-	\$ 25,00	\$ 25,00
<b>Total</b>			<b>\$ 262,50</b>
<b>2. Desarrollo de estrategias</b>			
<b>2.1. Capacitaciones del SRI</b>			
Facilitador	1	\$ -	\$ -
Materiales didácticos	55	\$ 3,00	\$ 165,00
<b>Total</b>			<b>\$ 165,00</b>
<b>Total presupuesto de la propuesta</b>			<b>\$ 427,50</b>

Presupuesta de la propuesta dividida por fases y estrategias a implementar para estimular el comportamiento tributario de los contribuyentes.

### **3.4.7. Impacto**

El diseño de estrategias contribuirá a la concientización tributaria de las personas dedicadas al mantenimiento y reparación de vehículos automotores, quienes serán los principales beneficiados con la implementación de capacitaciones para fortalecer sus conocimientos, administrador de relaciones que ayuden a realizar cualquier trámite en el Servicio de Rentas Interna que incentivará el cumplimiento de las obligaciones fiscales del sujeto pasivo a través del uso de comprobantes de ventas en cada una de las transacciones efectuadas durante el día.

Por otra parte, la administración tributaria se beneficiará al aumentar los índices de cumplimiento tributario, y mediante estas estrategias se afianzará la relación entre el SRI y los contribuyentes, cambiando las percepciones negativas que tienen acerca de su gestión. Con la participación del Servicio de Rentas Interna se espera un mayor control por parte de esta entidad, con la finalidad de disminuir la evasión de impuestos y así, aumentar la recaudación del IVA.

## CONCLUSIONES

Con el presente trabajo de investigación se concluye lo siguiente:

- Los contribuyentes dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos automotores han practicado un comportamiento tributario inadecuado, esto en base a los pocos conocimientos de sus derechos y obligaciones tributarias, además de las percepciones negativas hacia el Servicio de Rentas Internas. Se ha detectado que varias personas incumplen con sus deberes, lo que conlleva, a un bajo nivel de cultura tributaria.
- La recaudación del Impuesto al Valor Agregado es importante para el desarrollo económico de una comunidad, por lo tanto, en la evaluación de las variaciones de los últimos cinco años en actividad económica estudiada se observó que aumentó significativo del 30% durante 2 años, sin embargo, en el último año este incremento solo fue del 1%.
- La administración tributaria emplea diferentes mecanismos para controlar e incentivar al cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes, sin embargo, el contexto negativo en las personas impide que éstos cumplan con las metas de recaudación planteadas.

## **RECOMENDACIONES**

Con el presente trabajo de investigación se recomiendan lo siguiente:

- Estimular a los contribuyentes a cumplir con sus deberes y obligaciones tributarias mediante el desarrollo de charlas, programas y campañas publicitarias, creando un vínculo de cooperación entre el sujeto pasivo y el sujeto activo.
- Implementar controles periódicos a los contribuyentes con la finalidad de tener información oportuna y veraz de sus actividades económicas que permita la toma de decisiones por parte del Servicio de Rentas Internas para el desarrollo del país.
- Aplicar nuevas estrategias que fomente la participación de los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, mediante actividades de facilitación y de control, promoviendo la recaudación del Impuesto al Valor Agregado.

## BIBLIOGRAFÍA

- ACCID. (2017). *El buen gobierno corporativo: Bases conceptuales y aplicaciones prácticas* (Vol. 25). España: Profit Editorial. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=stJSDwAAQBAJ&dq=definicion+de+%22prácticas+tributarias%22&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=stJSDwAAQBAJ&dq=definicion+de+%22prácticas+tributarias%22&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Agosto, W. (Julio de 2017). *El ABC del sistema tributario argentino*. Buenos Aires, Argentina: CIPPEC.
- Aguilera Luque, A. M. (2017). *La gestión del conocimiento organizacional*. Obtenido de 10.13140/RG.2.2.28487.29600
- Albi Ibáñez, E., González, J. M., Urbanos Garrido, R. M., & Zubiri Oria, I. (2018). *Economía Pública II: Teoría de la imposición. Sistema impositivo. Otros ingresos públicos. Economía Pública Internacional* (Cuarta edición ed.). Grupo Planeta.
- Angulo Rincón, R. (2017). *Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional: una visión integral*. Bucaramanga, Colombia: Universidad Pontificia Bolivariana. doi:<http://dx.doi.org/10.18566/infpsic.v17n1a03>
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución del Ecuador*. Quito.
- Belmonte Martín, I., Abellán López, M. Á., Aldeguer Cerdà, B., & Pardo Beneyto, G. (2014). *La gestión tributaria local: Una propuesta de indicadores para su evaluación*. IMEP. Centro Adscrito Universitas Miguel Hernández. Obtenido de <https://aecpa.es/files/view/pdf/congress-papers/13-0/1612/>
- Borja Arévalo, A. E., & Ortega Decimavilla, E. E. (2015). *Cultura tributaria en las Personas no obligadas a llevar contabilidad: Su efecto en la Recaudación de los impuestos en la Provincia del Guayas en el Cantón Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador: ESPOL. Obtenido de <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/30369/D-P11737.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>

- Bravo Cucci, J. (2018). *Fundamentos de Derecho Tributario* (Quinta edición ed.). CreaLibros Ediciones.
- Bravo Cucci, J. (2018). *Teoría sobre la imposición al valor agregado* (Primera edición ed.). CreaLibros Ediciones.
- Burga Argandoña, M. E. (2015). Cultura tributaria y las obligaciones tributarias en las empresas comerciales del emporio Gamarra, 2014. Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres. Obtenido de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1577/1/burga\\_ame.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1577/1/burga_ame.pdf)
- Camarero Rioja, L. (2015). *Evolución de la cultura tributarla, coyuntura económica y expectativas vitales: un estudio longitudinal* (Primera ed.). Madrid: CIS - Centro de Investigaciones Sociológicas. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=4183804>
- Carrasco Iriate, H. (2017). *Derecho fiscal I* (Séptima ed.). México: IURE Editores. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/reader.action?docID=5513400>
- Cedeño Castillo, M. L., & Torres Calle, M. d. (2016). Análisis de la cultura tributaria de los contribuyentes del contón Girón para el año 2016. Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/27319/1/tesis%20%20completa%20word.pdf>
- CEFP. (2017). *Importancia del Impuesto al Valor Agregado*. México.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2019). *Panorama Fiscal de América Latinay el Caribe, 2019*. Santiago. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44516/1/S1900075\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44516/1/S1900075_es.pdf)



- Córdova Corella, L. A. (2017). El control tributario y la recaudación del IVA en los restaurantes de la ciudad de Ambato. Ambato, Ecuador: Institutos de Altos Estudios Nacionales. Obtenido de <http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/4593/1/Tesis-LuisCordova.pdf>
- Dirección Nacional Jurídica. (23 de Octubre de 2018). Código tributario. Quito.
- Dirección Nacional Jurídica. (21 de Agosto de 2018). Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno - LORTI. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Estévez Torres, Z. E., & Rocafuerte González, J. E. (2018). La conciencia tributaria en el proceso de recaudación de impuestos en Santa Elena. *Clío América*, 12(23).
- Estrada Farfán, S. (2014). *Cultura tributaria: 50 preguntas y repuestas*. Guatemala: Superintendencia de Administración Tributaria. Obtenido de <http://www.educacionfiscal.org/files/documentos/Cultura%20Tributaria%20-%2050%20preguntas%20y%20respuestas.pdf>
- Godoy Peralta, M. G. (2015). Desarrollo de la Cultura Tributaria en el Ecuador y su Impacto en la Recaudación Tributaria. Periodo: 2011-2014. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7868/1/IVH-DR.GODOY PERALTA-AGOSTO 7 -2015.pdf>
- Latorre Ariño, M. (2016). EDUCACIÓN, Instrucción, aprendizaje y formación. Lima, Perú: Universidad Marcelino Champagnat. Obtenido de <http://marinolatorre.umch.edu.pe/wp-content/uploads/2015/09/Educaci%C3%B3n-Instrucci%C3%B3n-aprendizaje-formaci%C3%B3n.pdf>
- Manya Orellana, M., & Ruíz Martínez, M. (2014). *IMPUESTOS: Actualización Tributaria* (Primera ed.). Quito, Ecuador: GRIDE.
- Miranda Avalos, S. J. (2016). Influencia de la evasión de impuestos en la recaudación tributaria por las empresas dedicadas a la venta de autopartes importadas del distrito de la Victoria. Lima, Perú: Universidad Nacional

Mayor de San Marcos. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4654/Miranda\\_as.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4654/Miranda_as.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

OCDE/CAF/CEPAL. (2018). *Perspectivas económicas de América Latina 2018: Repensando las instituciones para el desarrollo*. París: Ediciones OCDE. doi:<http://dx.doi.org/10.1787/leo-2018-es>

OECD, Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas (FIIAPP). (2015). *Fomentando la cultura tributaria, el cumplimiento fiscal y la ciudadanía Guía sobre educación tributaria en el mundo: Guía sobre educación tributaria en el mundo*. París: OECD. doi:<http://dx.doi.org/10.1787/9789264222786-es>

Pastor Iturrizaga, R. M. (2018). El Cumplimiento tributario 2012-2017 según planeamiento estratégico institucional SUNAT. Lima, Perú: Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22520/Pastor\\_IRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22520/Pastor_IRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramírez, J., & Carrillo Maldonado, P. A. (2017). *Indicador de eficiencia recaudatoria del Impuesto al Valor Agregado y del Impuesto a la Renta de Ecuador*. Banco Interamericano de Desarrollo.

Rojo Franco, M. E. (2016). *Procedimiento de recaudación e inspección de los tributos UF1817*. Logroño (La Rioja), España: Editorial Tutor Formación. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=4569775>

Ruiz Salgado, M. V., Arias González, I. P., Ibarra Chango, M. D., & Sanandrés Álvarez, L. G. (Diciembre de 2018). El sistema tributario ecuatoriano y el presupuesto general. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/12/sistema-tributario-ecuatoriano.html>

- Ruiz Vásquez, J. (2017). La cultura tributaria y la gestión municipal. *Universidad Nacional Maryor de San Marcos*, 25(48). doi:<http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v25i48.13992>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (22 de Septiembre de 2017). Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una Vida. Quito, Pichincha, Ecuador: Senplades.
- Serrano Diaz, N. (2017). Análisis de la cultura tributaria y su influencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los arrendadores de rentas de primera categoría – arrendamiento de predios de personas naturales en la provincia de Abancay 2016. *Revista de investigaciones de la escuela de posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano*. doi:<http://dx.doi.org/10.26788/riepg.2017.4.56>
- Timaná, J., & Pazo, Y. (2014). *Pagar o no pagar es el dilema: las actitudes de los profesionales hacia el pago de impuestos en Lima Metropolitana* (Primera ed.). Lima: Universidad ESAN.
- Troya Jaramillo, J. V. (2014). *Manual de Derecho Tributario* (Primera ed.). Quito, Ecuador: Corporación de Estudios y Publicaciones. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=4945373>
- Valero, M. T., Ramírez de Egáñez, T., & Moreno Briceño, F. (2016). Ética y Cultura Tributaria en el Contribuyente. 5(1). Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v5-n1/5\(1\)58-73.pdf](http://www.spentamexico.org/v5-n1/5(1)58-73.pdf)
- Zarzar Charur, C. A. (2015). *Métodos y pensamiento crítico* (Primera ed.). México D.F.: Grupo Editorial Patria. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=EtBUCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=EtBUCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

## ANEXOS

**Anexo 1: Matriz de consistencia**

Título	Problema	Objetivos	Idea a defender	Variables	Indicadores	
	Formulación	General				
Comportamiento y recaudación tributaria del Impuesto al Valor Agregado de los contribuyentes dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos automotores del cantón La Libertad, año 2018	¿De qué manera el comportamiento tributario estimula la recaudación del Impuesto al Valor Agregado en los contribuyentes dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos automotores del cantón La Libertad, año 2018?	Analizar el comportamiento tributario de los contribuyentes dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos automotores a través del estudio de los deberes y obligaciones fiscales que estimule la recaudación del Impuesto al Valor Agregado por parte de la Administración Tributaria, cantón La Libertad, año 2018.	La implementación de estrategias orientadas a concientizar tributariamente a los contribuyentes dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos automotores estimulará la recaudación del impuesto al valor agregado en los del cantón La Libertad.	<b>Variable X (independiente)</b> Comportamiento tributario	Formación tributaria	
	Sistematización	Tareas científicas				Percepciones
	• ¿Cuáles son los rasgos de comportamiento que adoptan los contribuyentes en relación a sus derechos y obligaciones tributarias establecidos en las leyes y reglamentos vigentes en el país?	• Identificación de los rasgos de comportamientos de los contribuyentes en relación a sus derechos y obligaciones tributarias establecidos en las leyes y reglamentos vigentes en el Ecuador				Prácticas tributarias
	• ¿Cuáles son las variaciones en la recaudación del Impuesto al Valor Agregado en estos contribuyentes en el período estudiado?	• Determinación de las variaciones en la recaudación del Impuesto al Valor Agregado de los contribuyentes dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos automotores del cantón La Libertad en el período estudiado				<b>Variable Y (dependiente)</b> Recaudación Tributaria
	• ¿Qué estrategias se deben implementar para concientizar a los contribuyentes sobre la importancia de los impuestos que estimulen la recaudación de los mismos?	• Establecimiento de estrategias para concientizar a los contribuyentes sobre la importancia de los impuestos estimulando la recaudación de los mismos.			Tributos	
					Gestión tributaria	
					Sistema tributario	

**Elaborado por:** Jonathan Vera Guale

**Anexo 2: Matriz de operacionalización – Variable independiente**

Idea a defender	Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento de recolección
La implementación de estrategias orientadas a concientizar tributariamente a los contribuyentes dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos automotores estimulará la recaudación del Impuesto al Valor Agregado en el cantón La Libertad.	<b>Variable X (independiente)</b> Comportamiento Tributario	El comportamiento tributario consiste en formar personas con buenas prácticas y actitudes sensatas, convencidas de que el pago de impuestos es una relación entre saber, comprender y actuar para que se pueda fomentar una cultura tributaria que permita el desarrollo del país mejorando el buen vivir de todos los ciudadanos. (Cedeño Castillo & Torres Calle, 2016, pág. 39)	Formación Tributaria	- Conocimiento tácito - Conocimiento explícito	¿Conoce sus derechos y obligaciones tributarias como contribuyente? ¿Cuál es la principal forma de aprendizaje de estos contribuyentes? ¿Cuántas capacitaciones impartidas por el SRI ha asistido en el año 2018?	Cuestionario
			Percepciones	- Percepción del saldo fiscal - Percepción del esfuerzo fiscal - Percepción del fraude - Percepción del grado de progresividad	¿Se encuentra usted satisfecho con el uso de recaudación del IVA en obras públicas? ¿Considera usted que la tasa impositiva del IVA 12% es alta o baja? ¿Cree usted que los contribuyentes dedicados a su misma actividad económica evaden impuestos? ¿Cree usted que en general los impuestos se cobran con justicia?	
			Prácticas tributarias	- Cumplimiento tributario - Evasión fiscal	¿Lleva registro de los ingresos y gastos de su actividad económica? ¿Realiza declaraciones de impuestos con puntualidad? ¿Realiza pago de impuestos con puntualidad? Cuando realiza una compra, ¿solicita algún tipo de comprobante de venta? Cuando realiza una venta, ¿entrega algún tipo de comprobante de venta?	



**Elaborado por:** Jonathan Vera Guale

**Anexo 3: Matriz de operacionalización – Variable dependiente**

Idea a defender	Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento de recolección
<p>La implementación de estrategias orientadas a concientizar tributariamente a los contribuyentes dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos automotores estimulará la recaudación del Impuesto al Valor Agregado en el cantón La Libertad.</p>	<p><b>Variable Y (dependiente)</b>  Recaudación Tributaria</p>	<p>La recaudación tributaria consiste en el ejercicio de las funciones administrativas conducentes al cobro de las deudas y sanciones tributarias y demás recursos de naturaleza pública que deban satisfacer los obligados al pago. (Rojo Franco, 2016, pág. 63)</p>	<p>Tributos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impuestos</li> <li>- Tasas</li> <li>- Contribuciones</li> </ul>	<p>¿Quién es el encargado de realizar las declaraciones y pago de impuestos de su negocio?                      ¿Qué tan simple considera Usted que son los trámites para pagar impuestos?                      ¿Cuál es el ingreso promedio que obtiene semanalmente por las ventas?                      ¿Cuál es el gasto promedio que incurre semanalmente por las compras?</p>	<p>Ficha de registro de datos</p>
			<p>Gestión Tributaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recaudaciones de la provincia</li> <li>- Recaudaciones del sector</li> </ul>	<p>¿Cuál ha sido la evolución de la recaudación del IVA en el año 2018?"                      ¿Qué tan eficiente considera que es la gestión de las instituciones que se encargan de la recaudación de impuestos?</p>	
			<p>Sistema tributario</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de la normativa</li> <li>- Estabilidad de la estructura fiscal</li> </ul>	<p>¿Cuántas veces ha ido sancionado por el SRI en el año 2018?                      Con el objetivo de mejorar el cumplimiento tributario de los contribuyentes dedicados a esta actividad económica, ¿Qué considera que se debería hacer?</p>	

**Elaborado por:** Jonathan Vera Guale

**Anexo 4:** Hoja de encuestas

	<b>UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA</b> <b>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</b> <b>CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA</b>	
<b>ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CONTRIBUYENTES DEDICADOS AL MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES.</b>		
<b>Tema</b>	Comportamiento y recaudación tributaria del Impuesto al Valor Agregado de los contribuyentes dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos automotores del cantón La Libertad, año 2018	
<b>Objetivo:</b>	Recopilar la opinión de los contribuyentes dedicados a esta actividad económica a través de preguntas cerradas direccionadas al análisis del comportamiento tributario y la recaudación del IVA en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena	
<b>Indicaciones:</b>	- Su respuesta es de gran importancia para el presente estudio, por lo tanto, se le pide la mayor honestidad posible en cada una de las preguntas. La información que se obtenga será de carácter confidencial y fines académicos. - Conteste señalando con una (x) en el casillero de su preferencia considerando los siguientes parámetros:	
<b>ASPECTOS GENERALES</b>		
1. Determine su género: Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>		
2. Su edad comprende De 18 a 30 <input type="checkbox"/> De 31 a 40 <input type="checkbox"/> De 41 a 50 <input type="checkbox"/> De 51 en adelante <input type="checkbox"/>		
3. ¿A qué régimen pertenece? Régimen general <input type="checkbox"/> RISE <input type="checkbox"/>		
4. Tipo de contribuyente Personas naturales obligadas a llevar contabilidad <input type="checkbox"/> Personas naturales no obligadas a llevar contabilidad <input type="checkbox"/> Personas jurídicas (Sociedades) <input type="checkbox"/> Contribuyentes Especiales <input type="checkbox"/>		
<b>ASPECTOS ESPECÍFICOS</b>		
5. En lo que respecta a sus derechos y obligaciones tributarias como contribuyente, usted conoce: Nada <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Bastante <input type="checkbox"/> Mucho <input type="checkbox"/>		
6. De lo que conoce sobre el Impuesto al Valor Agregado (IVA) ¿Cuál ha sido su principal forma de aprendizaje? Capacitaciones SRI <input type="checkbox"/> Auto aprendizaje <input type="checkbox"/> Experiencia de terceros <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> Especifique: _____		

**Elaborado por:** Jonathan Vera Guale

**7. ¿Cuántas capacitaciones impartidas por el SRI ha asistido en el año 2018?**

Ninguna vez

1 o 2 veces al año

3 o 4 veces al año

5 o 6 veces al año

7 en adelante

**8. ¿Se encuentra usted satisfecho con el uso de recaudación del IVA en obras públicas?**

Satisfecho

Ni satisfecho, ni insatisfecho

Insatisfecho

**9. ¿Considera usted que la tasa impositiva del IVA 12% es?**

Alta

Ni alta, ni baja

Baja

**10. En su opinión, ¿cree usted que los contribuyentes dedicados a su misma actividad económica evaden impuestos?**

Si

No

Tal vez

**11. ¿Cree usted que en general los impuestos se cobran con justicia?**

Si

No

Tal vez

**12. ¿Con qué frecuencia realiza las siguientes prácticas tributarias? Indique su respuesta según corresponda: 1. Nunca 2. Rara vez 3. A veces 4. Regularmente 5. Siempre**

	1	2	3	4	5
Lleva registro de los ingresos y gastos de su actividad económica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Realiza declaraciones de impuestos con puntualidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Realiza pago de impuestos con puntualidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuando realiza una compra, ¿solicita algún tipo de comprobante de venta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuando realiza una venta, ¿entrega algún tipo de comprobante de venta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**13. ¿Quién es el encargado de realizar las declaraciones y pago de impuestos de su negocio?**

Usted

Conocido

Contador privado

Staff contable

Otros \_\_\_\_\_

**14. ¿Qué tan simple considera Usted que son los trámites para pagar impuestos?**

Complejos

Ni complejos, ni simples

Simple

**Elaborado por:** Jonathan Vera Guale



**15. ¿Cuál es el ingreso promedio que obtiene diariamente por las ventas?**

De 0 - 250 dólares

De 251 - 500 dólares

De 501 - 750 dólares

De 751 - 1000 dólares

De 1000 dólares en adelante

**16. ¿Cuál es el gasto promedio que incurre diariamente por las compras?**

De 0 - 250 dólares

De 251 - 500 dólares

De 501 - 750 dólares

De 751 - 1000 dólares

De 1000 dólares en adelante

**17. ¿Qué tan eficiente considera que es la gestión de las instituciones que se encargan de la recaudación de impuestos?**

Nada eficiente

Poco eficiente

Eficiente

Bastante eficiente

Muy eficiente

**18. ¿Cuántas veces ha ido sancionado por el SRI en el año 2018?**

Ninguna vez

De 1 - 2 veces

De 3 - 4 veces

De 5 - 6 veces

De 7 veces en adelante

**19. Con el objetivo de mejorar el cumplimiento tributario de los contribuyentes dedicados a esta actividad económica, ¿Qué considera que se debería hacer?**

Realizar cambios en la normativa tributaria vigente



Dar a conocer a los contribuyentes sus derechos y deberes.

Brindar más beneficios tributario para este tipo de negocio

Proporcionar capacitaciones a los contribuyentes

**Elaborado por:** Jonathan Vera Guale

**Anexo 5:** Ficha de registro de datos

 <b>UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA</b> <b>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</b> <b>CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA</b>					
<b>FICHA DE REGISTRO DE DATOS</b>					
<b>Recaudacion de impuestos por cantones - año 2018</b>					
CANTÓN	IVA MENSUAL	IVA SEMESTRAL	TOTAL		
La Libertad	\$ 3.593.300,82	\$ 3.071,04	\$ 3.596.371,86		
Salinas	\$ 3.447.228,99	\$ 866,37	\$ 3.448.095,36		
Santa Elena	\$ 5.434.538,41	\$ 1.951,65	\$ 5.436.490,06		
<b>Recaudacion del IVA de la actividad estudiada en los últimos 5 años</b>					
IMPUESTOS	2014	2015	2016	2017	2018
IVA mensual	\$ 10.652,42	\$ 9.101,66	\$ 10.327,65	\$ 13.681,30	\$ 13.784,83
IVA semestral	\$ 176,99	\$ 39,60	\$ 1,30	\$ 4,90	\$ 18,56
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 10.829,41</b>	<b>\$ 9.141,26</b>	<b>\$ 10.328,95</b>	<b>\$ 13.686,20</b>	<b>\$ 13.803,39</b>
<b>Sanciones y multas de la actividad económica en los últimos 5 años</b>					
SANCIONES Y MULTAS	2014	2015	2016	2017	2018
Intereses por mora tributarios	\$ 246,57	\$ 202,90	\$ 122,38	\$ 280,84	\$ 75,37
Multas tributarias	\$ 3.135,79	\$ 1.815,99	\$ 1.465,26	\$ 2.380,67	\$ 2.054,08
Multas por contravenciones	\$ 46,25	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Multas por faltas reglamentaria	\$ -	\$ -	\$ 30,00	\$ -	\$ -
Multas por presentación tardía anexos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Multas RUC	\$ 30,00	\$ 90,00	\$ 90,00	\$ 30,00	\$ 30,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 3.458,61</b>	<b>\$ 2.108,89</b>	<b>\$ 1.707,64</b>	<b>\$ 2.691,51</b>	<b>\$ 2.159,45</b>

Elaborado por: Jonathan Vera Guale

**Anexo 6:** Aplicación de las encuestas

