



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ  
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A  
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**

**MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**ANÁLISIS DE LA CULTURA TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN  
LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS CONTRIBUYENTES  
DE LA CIUDAD DE CALCETA**

**AUTOR:**

**ÁLAVA ZAMBRANO JOSEPH STEEVEN**

**TUTORA:**

**LIC. ANAMEY MENDOZA MERA, MGS.**

**CALCETA, JULIO DE 2024**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, JOSEPH STEEVEN ÁLAVA ZAMBRANO, con cédula de ciudadanía 1315535656, declaro bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: ANÁLISIS DE LA CULTURA TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS CONTRIBUYENTES DE LA CIUDAD DE CALCETA, es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedo a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a mi favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



**JOSEPH STEEVEN ÁLAVA ZAMBRANO**

**CC: 1315535656**

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

JOSEPH STEEVEN ÁLAVA ZAMBRANO, con cédula de ciudadanía 1315535656, autorizo a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: ANÁLISIS DE LA CULTURA TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS CONTRIBUYENTES DE LA CIUDAD DE CALCETA, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Joseph Álava', with a long horizontal line extending to the right.

**JOSEPH STEEVEN ÁLAVA ZAMBRANO**

**CC: 1315535656**

## **CERTIFICACIÓN DE TUTOR**

MGS. ANAMEY MENDOZA MERA, certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: ANÁLISIS DE LA CULTURA TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS CONTRIBUYENTES DE LA CIUDAD DE CALCETA, que ha sido desarrollado por JOSEPH STEEVEN ÁLAVA ZAMBRANO, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

**LIC. ANAMEY MENDOZA MERA, MG**

**CC: 1308694965**

**TUTORA**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: ANÁLISIS DE LA CULTURA TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS CONTRIBUYENTES DE LA CIUDAD DE CALCETA, que ha sido desarrollado por, JOSEPH STEEVEN ÁLAVA ZAMBRANO, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

**ING. MARTHA ELIZABETH ÁLVAREZ VIDAL, MG**

**CC: 1311004913**

**PRESIDENTA DEL TRIBUNAL**

**ING. JOSÉ RAMÓN SANTANA AVEIGA**

**CC: 1310059967**

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

**ABG. CARLOS ENRIQUE TORRES FUENTES**

**CC: 1306253509**

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

A mis padres, su apoyo inquebrantable ha sido fundamental en mi camino educativo. Gracias por estar siempre a mi lado, por alentarme en los momentos difíciles y celebrar conmigo mis logros. Su dedicación y sacrificio son un ejemplo que seguiré valorando toda mi vida,

A mi hermanas, su amor y aliento en mi trayectoria educativa ha sido invaluable. Gracias por compartir conmigo risas, lágrimas y sueños,

A mi esposa e hijo, su amor incondicional y su apoyo constante son mi fuente de inspiración día tras día. Vuestra presencia en mi vida me motiva a seguir adelante y a alcanzar mis metas con determinación y alegría, y

A la Lic. Anamey Mendoza Mera, su guía y apoyo han sido fundamentales para terminar con éxito este proyecto.

**JOSEPH STEEVEN ÁLAVA ZAMBRANO**

## DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía en cada paso que doy, gracias por tu amor eterno y por ser mi refugio en los momentos difíciles.

A mi querida madre Karla Zambrano, su amor incondicional y fuerza son mi inspiración diaria. Gracias por ser mi ejemplo de perseverancia y ternura. A mi otra madre Teresa Ostaiza, con su cariño y sabiduría ha llenado mi vida de bendiciones y su apoyo inquebrantable me impulsa a alcanzar mis sueños.

A mi padre Carlos Zambrano, sus enseñanzas y dedicación han sido pilares fundamentales en mi vida. Gracias por ser mi guía y mi roca en los momentos de adversidad.

A mis hermanas Nathaly y María José, vuestra complicidad y amor fraternal son tesoros que atesoro con gratitud. Juntos hemos compartido risas, lágrimas y sueños, y sé que siempre estarán a mi lado.

A mi hijo Carlitos Alfredo, su sonrisa ilumina cada rincón de mi corazón. Cada momento a tu lado es un regalo invaluable que me llena de alegría y esperanza.

A mi esposa Julexy Cobeña, tu amor desinteresado y tu compañía incondicional son el motor que impulsa mi vida. A tu lado he encontrado el verdadero significado de la felicidad y el amor verdadero.

**JOSEPH STEEVEN ÁLAVA ZAMBRANO**

## CONTENIDO GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN .....	iii
CERTIFICACIÓN DE TUTOR.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
CONTENIDO GENERAL.....	viii
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xii
CONTENIDO DE TABLAS .....	xii
CONTENIDO DE GRÁFICOS.....	xiii
RESUMEN .....	xv
ABSTRACT.....	xvi
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES .....	17
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	17
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	19
1.3. OBJETIVOS.....	21
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	21
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	22
1.4. IDEA A DEFENDER.....	22
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	23

2.1. CULTURA TRIBUTARIA.....	23
2.1.1. IMPORTANCIA DE LA CULTURA TRIBUTARIA.....	24
2.1.2. CULTURA TRIBUTARIA EN ECUADOR .....	25
2.2. GESTIÓN TRIBUTARIA.....	26
2.2.1. TRIBUTOS .....	26
2.2.2. RECAUDACIÓN TRIBUTARIA .....	27
2.3. CONTRIBUYENTES .....	27
2.3.1. TIPOS DE CONTRIBUYENTE .....	29
2.4. FACTURACIÓN ELECTRÓNICA .....	30
2.4.1. IMPORTANCIA DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA.....	31
2.4.2. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA .....	32
2.4.3. COMPONENTES DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA.....	33
2.4.3.1. FIRMA ELECTRÓNICA.....	33
2.4.3.2. SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA .....	34
2.4.4. COMPARACIÓN ENTRE LA FACTURACIÓN FÍSICA Y ELECTRÓNICA .....	35
2.5. SERVICIO DE RENTAS INTERNAS.....	36
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....	37
3.1. UBICACIÓN .....	37
3.2. DURACIÓN.....	37
3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	38

3.3.1. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	38
3.3.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	38
3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....	39
3.4.1. MÉTODO ANALÍTICO - SINTÉTICO .....	39
3.4.2. MÉTODO COMPARATIVO.....	40
3.4.3. MÉTODO INDUCTIVO - DEDUCTIVO .....	40
3.4.4. MÉTODO DE EXPERTO DE HERNÁNDEZ NIETO .....	40
3.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN .....	41
3.5.1. ENCUESTA.....	41
3.5.2. ESCALA DE LIKERT .....	41
3.5.3. DIAGRAMA DE ISHIKAWA .....	42
3.5.4. MATRIZ 5W+1H .....	42
3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	42
3.7. MUESTREO.....	43
3.8. VARIABLES EN ESTUDIO .....	43
3.9. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	43
3.9.1. FASE I. DESCRIBIR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA CULTURA TRIBUTARIA Y LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS CONTRIBUYENTES EN LA CIUDAD DE CALCETA.....	43
3.9.2. FASE II. DETERMINAR LA INCIDENCIA DE LA CULTURA TRIBUTARIA DE LOS CONTRIBUYENTES EN LA CIUDAD DE CALCETA SOBRE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA REALIZADA.....	44

3.9.3. FASE III. PROPONER ESTRATEGIAS PARA FOMENTAR LA CULTURA TRIBUTARIA Y LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LOS CONTRIBUYENTES DE LA CIUDAD DE CALCETA.....	45
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	46
4.1. FASE I. DESCRIBIR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA CULTURA TRIBUTARIA Y LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS CONTRIBUYENTES EN LA CIUDAD DE CALCETA.....	46
4.1.1. ANÁLISIS DE LA NORMATIVA Y LAS REGULACIONES DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA.....	47
4.1.2. REALIZACIÓN DE UN ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE LAS NORMATIVAS DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA QUE HAN ESTADO VIGENTES EN ECUADOR.....	51
4.2. FASE II. DETERMINAR LA INCIDENCIA DE LA CULTURA TRIBUTARIA DE LOS CONTRIBUYENTES EN LA CIUDAD DE CALCETA SOBRE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA REALIZADA.....	56
4.2.1. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS CONTRIBUYENTES.....	56
4.2.2. ENTREVISTA APLICADA AL DIRECTOR DEL SRI DE PORTOVIEJO.....	78
4.3. FASE III. PROPONER ESTRATEGIAS PARA FOMENTAR LA CULTURA TRIBUTARIA Y LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LOS CONTRIBUYENTES DE LA CIUDAD DE CALCETA.....	80
4.3.1. ELABORACIÓN DE UN DIAGRAMA DE ISHIKAWA PARA CONOCER LAS PRINCIPALES CAUSAS DEL PROBLEMA IDENTIFICADO.....	81
4.3.2. ELABORACIÓN DE UNA MATRIZ 5W+1H PARA LA PROPUESTA DE ESTRATEGIAS.....	82
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	84

CONCLUSIONES.....	84
RECOMENDACIONES.....	85
BIBLIOGRAFÍA.....	86
ANEXOS.....	94
Anexo 1. Formato de encuesta dirigida a los contribuyentes de la Ciudad de Calceta.....	95
Anexo 2. Formato de entrevista aplicada al Director del SRI de Portoviejo .....	99

## CONTENIDO DE FIGURAS

<b>Figura 2.1.</b> Ciclo del contribuyente .....	28
<b>Figura 3.1.</b> Ubicación de la ciudad de Calceta.....	37
<b>Figura 4.1.</b> Diagrama de Ishikawa .....	81

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 2.1. Clasificación de los contribuyentes en el Ecuador .....	30
Tabla 2.2. Ventajas y desventajas de la facturación electrónica.....	32
Tabla 2.3. Diferencias de la facturación física y la facturación electrónica .....	35
Tabla 4.1. Normativa que regula la facturación electrónica .....	47
Tabla 4.2. Cuadro comparativo de las normativas de facturación vigentes en Ecuador .....	52

Tabla 4.3. Obligatoriedad del uso de facturación electrónica .....	57
Tabla 4.4. Beneficio de la facturación electrónica .....	59
Tabla 4.5. Capacitación por parte del SRI .....	61
Tabla 4.6. Inversión realizada para la formación en facturación electrónica .....	63
Tabla 4.7. Software que se utiliza para emitir facturas electrónicas .....	64
Tabla 4.8. Cumplimiento de las obligaciones tributarias .....	66
Tabla 4.9. Conocimiento de los contribuyentes sobre las obligaciones tributarias	68
Tabla 4.10. Importancia de las responsabilidades fiscales .....	70
Tabla 4.11. Actitud positiva hacia el pago de impuestos y cumplimiento de sus obligaciones tributarias .....	71
Tabla 4.12. Cultura tributaria de acuerdo a la facturación electrónica. ....	73
Tabla 4.13. Declaraciones tributarias. ....	74
Tabla 4.14. Promover la educación sobre la cultura tributaria .....	76
Tabla 4.15. Entrevista aplicada al Director del SRI de Portoviejo .....	78
Tabla 4.16. Matriz 5W+1H .....	82

## **CONTENIDO DE GRÁFICOS**

Gráfico 4.1. Obligatoriedad del uso de facturación electrónica .....	57
Gráfico 4.2. Beneficio de la facturación electrónica .....	59
Gráfico 4.3. Capacitación por parte del SRI .....	61
Gráfico 4.4. Inversión realizada para la formación en facturación electrónica .....	63

Gráfico 4.5. Software que se utiliza para emitir facturas electrónicas.....	65
Gráfico 4.6. Cumplimiento de las obligaciones tributarias .....	66
Gráfico 4.7. Conocimiento de los contribuyentes sobre las obligaciones tributarias .....	68
Gráfico 4.8. Importancia de las responsabilidades fiscales .....	70
Gráfico 4.9. Actitud positiva hacia el pago de impuestos y cumplimiento de sus obligaciones tributarias. ....	72
Gráfico 4.10. Cultura tributaria de acuerdo a la facturación electrónica.....	73
Gráfico 4.11. Declaraciones tributarias.....	75
Gráfico 4.12. Promover la educación sobre la cultura tributaria .....	76

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la cultura tributaria para la determinación de la incidencia en la facturación electrónica de los contribuyentes de la ciudad de Calceta, período 2021-2022. Dentro de la metodología empleada se destacó la técnica de la encuesta aplicada a 372 contribuyentes, así como una entrevista al Director del SRI de Portoviejo, con el fin de determinar la incidencia de la cultura tributaria de los contribuyentes en la ciudad de Calceta sobre la facturación electrónica realizada. Se emplearon métodos de investigación inductivo-deductivo, analítico-sintético y comparativo para abordar el problema de estudio de manera lógica. Los resultados revelaron una comprensión más profunda de los requisitos, obligaciones y procedimientos establecidos por las autoridades tributarias, así como las restricciones, sanciones y beneficios asociados con la facturación electrónica. La encuesta reveló que la mayoría de los contribuyentes (60%) están de acuerdo con la obligatoriedad del uso de facturación electrónica, aunque el 51% indicó una falta de apoyo en términos de capacitación por parte del SRI en relación a la facturación electrónica. La entrevista con el Director del SRI confirmó que la facturación electrónica fortalece la cultura tributaria al promover la transparencia y la conciencia sobre el cumplimiento fiscal, además de tener un impacto positivo en la recaudación de impuestos. Finalmente se proponen estrategias para fomentar una mayor cultura tributaria y promover la adopción de la facturación electrónica entre los contribuyentes.

## **PALABRAS CLAVES**

Contribuyente, facturación electrónica, cultura tributaria, impuestos.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to analyze the tax culture in order to determine the incidence of electronic invoicing of taxpayers in the city of Calceta, period 2021-2022. The methodology used included the survey technique applied to 372 taxpayers, as well as an interview with the Director of the SRI of Portoviejo, in order to determine the incidence of the tax culture of taxpayers in the city of Calceta on the electronic invoicing carried out. Inductive-deductive, analytical-synthetic and comparative research methods were employed to approach the study problem in a logical manner. The results revealed a deeper understanding of the requirements, obligations and procedures established by the tax authorities, as well as the restrictions, penalties and benefits associated with electronic invoicing. The survey revealed that the majority of taxpayers (60%) agree with the mandatory use of electronic invoicing, although 51% indicated a lack of support in terms of training by the IRS regarding electronic invoicing. The interview with the Director of the SRI confirmed that electronic invoicing strengthens the tax culture by promoting transparency and awareness of tax compliance, in addition to having a positive impact on tax collection. Finally, strategies are proposed to foster a greater tax culture and promote the adoption of electronic invoicing among taxpayers.

## **KEY WORDS**

Taxpayer, electronic invoicing, tax culture, taxes.

# **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES**

## **1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

La conciencia ciudadana sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias es fundamental para que las administraciones tributarias de los países a nivel global, recauden efectivamente los ingresos necesarios para garantizar los servicios públicos necesarios a la ciudadanía (Castillo, S y Castillo, P, 2016). No obstante, la problemática con la recaudación es evidente, debido principalmente al escaso interés de los contribuyentes por pagar impuestos, razón por la cual, las autoridades fiscales del mundo han implementado instrumentos de innovación tecnológica, como un mecanismo para obtener mayor presencia fiscal, aumentando la recaudación y disminuyendo la elusión y evasión de tributos (Rivera et al. 2020).

En el contexto latinoamericano, Villasmil et al. (2018) hacen referencia a los importantes avances que se han logrado en materia tributaria, considerando la estructura de los países que conforman la región y los bajos niveles de recaudación que han presentado debido a deficiencias en la determinación de impuestos, sistemas de administración tributaria deficiente y sobre todo, un alto nivel de evasión fiscal de sus contribuyentes; en atención a este último elemento, Ruiz (2017) y Chía et al. (2018) coinciden en que, históricamente la conducta social de la mayoría de los países de esta región se ha caracterizado por actitudes de rechazo, resistencia y evasión, atribuidas a la percepción negativa del manejo que el Estado le efectúa a los recursos recaudados.

Conociendo la problemática de recaudación fiscal en la región latinoamericana, Ramírez et al. (2022) mencionan que, las administraciones tributarias han evolucionado hacia la aplicación de estrategias para reducir la evasión fiscal, mediante la incorporación de sistemas de información digitalizados que incluyen la facturación electrónica.

En Ecuador, los recursos del Estado provienen principalmente de la recaudación tributaria, convirtiéndose en el soporte del sistema económico del país, situación que enmarca la importancia de una relación armónica entre la administración tributaria y sus contribuyentes (Maldonado et al. 2017), no obstante, la población no tiene una cultura tributaria fortalecida, ya que los contribuyentes prefieren evadir el pago de impuestos que aportar al estado, debido a experiencias pasadas sobre la desviación de recursos (Andrade y Cevallos, 2019).

Bajo esta realidad, el Servicio de Rentas Internas (SRI) como organismo encargado de regular la política tributaria, oficializó en el año 2013 la emisión de facturas electrónicas como un mecanismo de modernización y de reducción de evasión fiscal, a partir de esto, no fue hasta el año 2015 que se evidenció un ingreso masivo de contribuyentes a este sistema, lo cual permitió fortalecer la gestión de las administraciones tributarias, pero no fue suficiente para cerrar las brechas de recaudación en su totalidad (Ramírez et al. 2022). Debido a esto, en noviembre del 2022 entra en vigencia la normativa de obligatoriedad sobre el uso de facturación electrónica para “las personas naturales y las sociedades, a excepción de las sociedades acogidas al Régimen Simplificado....” (SRI, 2022a).

Manabí es la quinta provincia de Ecuador con mayor representatividad en ingresos tributarios del país, con más de 260 mil dólares recaudados, 71 mil dólares más que hace una década (SRI, 2022b), lo cual se debe principalmente al incremento de actividades comerciales y al incremento de mecanismos fiscales que las administraciones tributarias han implementado. Sin embargo, en el estudio de Muñoz y Pin (2018) se determinó que, la tributación en la provincia se da en mayor grado por evitar multas y sanciones que por una verdadera conciencia tributaria.

El cantón Bolívar se encuentra dentro de los seis cantones que menor recaudación tributaria representa en la provincia de Manabí, según cálculos propios a partir de las estadísticas del SRI (2022c), lo cual se atribuye además de su extensión

territorial, la cantidad y el tamaño de contribuyentes, a la cultura tributaria que propicia la evasión y elusión fiscal. En el caso particular de la ciudad de Calceta, objeto de estudio de la presente investigación, no se evidencian datos sobre el nivel de recaudación tributaria, así mismo, la literatura revisada no presenta estudios que determinen la incidencia de la cultura tributaria en la facturación electrónica de los contribuyentes en la ciudad.

Bajo los antecedentes expuestos, se plantea la siguiente interrogante a resolver:  
¿De qué forma incide la cultura tributaria en la facturación electrónica de los contribuyentes de la ciudad de Calceta?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

La investigación valida su importancia en los beneficios que representa el análisis de la cultura tributaria para determinar la incidencia en la facturación electrónica de los contribuyentes de la ciudad de Calceta y contribuir con información valiosa para tomar decisiones de mejora, tanto para la Administración Tributaria, como para los contribuyentes. Los argumentos justificativos se exponen desde los siguientes apartados:

De manera económica, la investigación generó estrategias para aumentar la conciencia tributaria y promover el uso de la facturación electrónica, las cuales serán implementadas por las autoridades para mejorar la recaudación de impuestos y, así, incrementar los ingresos tributarios. Chavarría et al. (2017) respaldan estos hallazgos, señalando que la facturación electrónica beneficia principalmente al sector público al aumentar el control sobre la emisión de comprobantes de venta y, además, reduce los costos de facturación para el sector privado.

En el ámbito social, se identificó el estado actual de la cultura tributaria de los contribuyentes de la ciudad de Calceta, aportando con información pertinente a ser considerada en la implementación de mecanismos de formación al ciudadano en temas de valores tributarios, compromiso e interés con el desarrollo del país, ya que a mayor recaudación, mayores recursos para transformarlos en obras sociales. Pirela (2022) puntualiza que, la construcción de una ciudadanía comprometida con el bienestar social permite fortalecer la relación entre la Administración Tributaria, los contribuyentes y las instituciones universitarias como responsables de corregir conductas de evasión fiscal y contribuir a mejorar la situación socio-económica del estado y sociedad.

Legalmente, esta investigación se fundamenta en el marco normativo vigente que rige las obligaciones fiscales en Ecuador. En primer lugar, la Ley Orgánica para el Desarrollo Económico y Sostenibilidad Fiscal (2021) establece en sus disposiciones generales, específicamente en la Disposición Transitoria Cuarta que “en el plazo máximo de un año contado a partir de la publicación de la presente ley en el Registro Oficial los sujetos pasivos del Impuesto a la Renta que se encuentren obligados a facturar, deberán haber incorporado a su actividad el esquema de facturación electrónica”. Investigación que entra en vigencia el 29 de noviembre del 2021, razón que justifica la presente investigación.

Asimismo, el Código Tributario (2018), en su Libro Segundo, Título I, Capítulo III, artículo 96, detalla los deberes que incumben a los contribuyentes, entre los cuales se destaca la presentación de las declaraciones tributarias correspondientes y el cumplimiento de las obligaciones específicas establecidas por la legislación fiscal pertinente. Esta disposición legal genera un mandato claro de cumplimiento para todos los tipos de contribuyentes, que están obligados a declarar sus impuestos de acuerdo con las normativas establecidas.

La investigación también se sustenta desde los preceptos teóricos que han demostrado la utilidad de estudiar la cultura tributaria de los contribuyentes, así como las reformas tributarias e incorporación de mecanismos como la facturación electrónica que se publican continuamente. Además, representa una evidencia investigativa sobre la situación tributaria en la ciudad de Calceta, sirviendo como base referencial tanto para las instituciones públicas y privadas, como para la comunidad académica que requiera de información inicial en la continuación de estudios similares.

Un análisis de este tipo contribuye en la educación del contribuyente sobre la concientización del cumplimiento de sus deberes (de la Torre et al. 2019), además, permite conocer si los esfuerzos de la administración tributaria por incrementar la conciencia tributaria ha rendido frutos y con base a esto tomar decisiones correctivas (Bedoya et al. 2018). Por otra parte, Rivera et al. (2020) explican que, debido a las transformaciones digitales que se dan en administración tributaria, como la incorporación de la facturación electrónica, es necesario conocer en qué medida ha servido para disminuir los actos ilegales como la corrupción, fraude y evasión fiscal.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Analizar la cultura tributaria para la determinación de la incidencia en la facturación electrónica de los contribuyentes de la ciudad de Calceta, período 2021-2022.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Conocer la situación actual de la cultura tributaria y la facturación electrónica de los contribuyentes en la ciudad de Calceta.
- Determinar la incidencia de la cultura tributaria de los contribuyentes en la ciudad de Calceta sobre la facturación electrónica realizada.
- Proponer estrategias de fomento a la cultura tributaria en los contribuyentes de la ciudad de Calceta.

### **1.4. IDEA A DEFENDER**

La cultura tributaria incidirá significativamente en la facturación electrónica de los contribuyentes de la ciudad de Calceta.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. CULTURA TRIBUTARIA**

De acuerdo con Andrade y Cevallos (2020), la cultura tributaria “es una conducta manifestada en el cumplimiento permanente de los deberes tributarios con base en la razón, la confianza, la afirmación de valores de ética personal, respeto a la ley, responsabilidad ciudadana y solidaridad social de los contribuyentes” (p. 52). Por su parte, Arriaga et al. (2018) la define como un conjunto de acciones que permiten el desarrollo económico y social del país, debido a los beneficios que conlleva una correcta y consciente tributación.

La definición que el Servicio de Rentas Internas (SRI, 2018), le otorga a la cultura tributaria es la siguiente:

La cultura tributaria surge de la solidaridad, del sentido de pertenencia, de la noción de corresponsabilidad, de la conciencia de los derechos y responsabilidades, de la vida en comunidad, de la vivencia de valores, de la percepción de beneficios y del estar amparados por una institucionalidad consolidada. (p.28)

Se entiende como cultura tributaria a la actitud que el contribuyente manifiesta al momento de cumplir con los deberes tributarios, demostrando ética, responsabilidad y respeto con la Administración Tributaria encargada de canalizar los recursos recaudados en obras para la población. Para que la cultura tributaria esté presente en cada contribuyente es necesario que estos cuenten con un proceso de formación sobre el arte de tributar, además de estrategias para fomentar que esta acción se realice de forma consciente.

### 2.1.1. IMPORTANCIA DE LA CULTURA TRIBUTARIA

Yugcha (2020) menciona que la importancia de la cultura tributaria radica en que la ciudadanía sea consciente de la aportación a tiempo de sus tributos, mismos que son gestionados por las instituciones competentes, logrando un aporte importante para el desarrollo local y nacional. Esto es concordado por Martínez (2020), al manifestar que la cultura tributaria es determinante para que los contribuyentes aporten correcta y voluntariamente con el pago de sus impuestos, cuya importancia se manifiesta en la necesidad de recaudar ingresos para cumplir con las demandas sociales.

Por su parte, Amasifuen (2016) establecen que la cultura tributaria es de suma valía en para la sostenibilidad y sustentabilidad de una nación, ya que representa la base para que los contribuyentes tributen correctamente y se logre una efectiva recaudación. Además el autor hace referencia a que los beneficios de la cultura tributaria están determinados por dos aspectos:

- **De tipo legal:** primero corresponde al riesgo real de ser controlado, obligado y sancionado por el incumplimiento de sus obligaciones
- **De tipo ideológico:** corresponde al grado de satisfacción de la población en cuanto a que los recursos que aporta están siendo retornados por la vía de servicios públicos aceptables. (p.75)

Se comprende que la importancia de la cultura tributaria se constituye en el impacto positivo que genera en la obtención de ingresos por tributos para la Administración Tributaria del país, y la vez, se convierte en un beneficio de suma valía para el contribuyente, por la obligación que tiene dicha administración para canalizar los ingresos en obras para la sociedad. Cabe destacar que una adecuada cultura tributaria también es necesaria para el contribuyente desde el punto de vista de evitar multas y sanciones que afectan en su economía y en el desarrollo de sus actividades económicas.

### **2.1.2. CULTURA TRIBUTARIA EN ECUADOR**

Según lo manifiestan Andrade y Cevallos (2020), la cultura tributaria en el país ha encontrado una mayor solidez apenas en los últimos años, ya que en períodos anteriores, los ecuatorianos no tenían la voluntad de aportar con el pago de sus tributos, optando por mecanismos de evasión fiscal debido a la carencia de obras públicas y olvido social por parte del Estado. Este análisis coincide con lo aportado por Yugcha (2020), al puntualizar que, pese a los puntos negativos que se han presentado, en la actualidad existe una mayor conciencia y responsabilidad de los contribuyentes, lo cual se debe a los esfuerzos que el ente regulador ha implementado, como mecanismos de fomento y de control, además de vincularse con instituciones encargadas de la educación tributaria.

En este sentido, luego de conocer los aspectos que han caracterizado la cultura tributaria en el Ecuador, Díaz et al. (2016) determina que, el estudio de este tema se ha convertido en una necesidad imperante, puesto que se vincula directamente con el cumplimiento de las políticas tributarias, el impacto en los montos recaudados, la tasa de evasión fiscal y el desarrollo de la sociedad.

A partir de lo expuesto en la literatura se comprende que, en Ecuador la cultura tributaria ha tenido una evolución favorable, que partía de una concepción negativa sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias, debido a los actos de corrupción de las administraciones de turno, a la falta de conocimiento y a la escasez de control. Hoy por hoy se ha evidenciado una cultura tributaria con mayor solidez, arraigada de mejor forma en los contribuyentes, lo cual se refleja en los montos recaudados en los últimos años, cuya tasa porcentual de crecimiento ha sido constante y evolutiva.

## **2.2. GESTIÓN TRIBUTARIA**

La gestión tributaria comprende las acciones que realiza la Administración Tributaria correspondiente, ya sea a nivel nacional o a nivel de gobierno descentralizado, misma que se realiza con la finalidad de crear, modificar o eliminar mecanismos fiscales que incrementen la recaudación. En Ecuador, la normativa que regula esta acción es el Código Tributario (2018), mismo que define en el Libro Primero, Título I, artículo 9 que la gestión tributaria comprende las funciones de determinación y recaudación de los tributos, así como la resolución de las reclamaciones y absolución de las consultas tributarias.

Por su parte, Alaña et al. (2018) mencionan que, la gestión tributaria se creó como respuesta ante la alta tasa de evasión fiscal que existía en el país, debido a la inexistencia de la cultura tributaria, con lo que se ha logrado un equilibrio, transparencia y firmeza en la toma de decisiones para un mayor control y fomento a la correcta tributación. En esta misma línea, Castillo et al. (2018), agrega que el fomento a la tributación que se ha logrado con la gestión tributaria, ha sido posible gracias al diseño de incentivos tributarios para los contribuyentes, además, cumple la función de diseñar estímulos fiscales para atraer inversión extranjera.

### **2.2.1. TRIBUTOS**

Los tributos corresponden a las obligaciones económicas que el Estado exige a los ciudadanos, sustentado en leyes estatales para cubrir las necesidades del sector público (Yugcha, 2020). De manera similar, Quispe et al. (2020) definen que los tributos son la contribución que la población debe pagar al Estado, para que este, basado en la normativa legal, los redistribuya de forma equitativa al pueblo. Por su parte, Neira (2019) agrega que, el pago de estos impuestos se debe de regir por normas aprobadas para que exista proporcionalidad de beneficios, evitando abusos para ambas partes.

El Código Tributario (2018), Libro Primero, Título I, artículo 6 establece lo siguiente:

Los tributos, además de ser medios para recaudar ingresos públicos, servirán como instrumento de política económica general, estimulando la inversión, la reinversión, el ahorro y su destino hacia los fines productivos y de desarrollo nacional; atenderán a las exigencias de estabilidad y progreso sociales y procurarán una mejor distribución de la renta nacional.

### **2.2.2. RECAUDACIÓN TRIBUTARIA**

De acuerdo con Urgilés y Chávez (2017), “la recaudación tributaria es un instrumento de política fiscal de vital importancia para un Estado, ya que permite el generar los ingresos necesarios que aportan a la consecución de las metas según el plan económico del país” (p. 139). Mientras que Quispe y Ayaviri (2021), la definen como “una fuente de financiamiento para los ingresos nacionales y estos se relacionan con los ciclos económicos de las economías, las contribuciones dependen de los tipos de impuestos, a mayor carga y presión tributaria mayores serán los ingresos nacionales y del Estado” (p. 252).

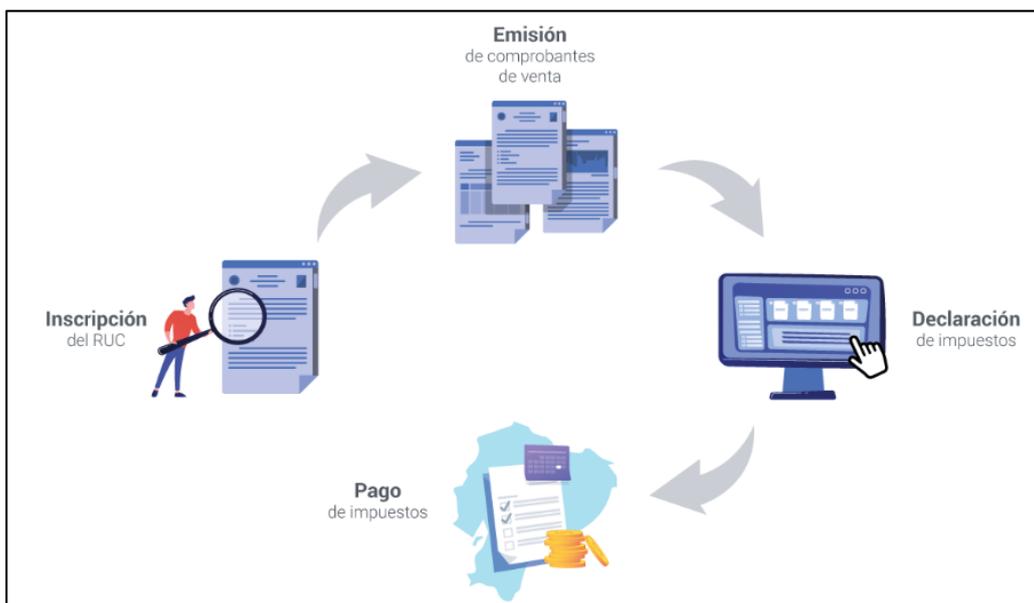
La recaudación tributaria tiene dentro de sus objetivos que las contribuciones receiptadas sean justas, equitativas y justas, para la consecuente entrega de un mejor servicio público, de modo que satisfaga sus necesidades y eleve sus condiciones de vida (Saavedra y Delgado, 2020). Estos objetivos se logran mediante la aplicación de mecanismos que contribuyan al incremento de los montos recaudados, de modo que se facilite el proceso tanto para la administración recaudadora como para el contribuyente.

### **2.3. CONTRIBUYENTES**

De acuerdo con lo establecido por el SRI (2016), en Ecuador son contribuyentes tanto las personas como las empresas, organizaciones o instituciones. Por su parte,

Amaya (2021) especifica que los contribuyentes se encuentran en el deber de presentar el pago de sus obligaciones, así como los soportes necesarios, además de pagar los tributos que determine la Ley. Cabe señalar que los contribuyentes deben de cumplir con el ciclo expuesto en la Figura 2.1.

**Figura 2.1.** Ciclo del contribuyente



*Fuente.* SRI (2016)

El SRI (2016) brinda información detallada en su portal web sobre los contribuyentes y los regímenes bajo los cuales pueden operar, tal como se explica seguidamente:

- **Régimen general:** es un régimen en que las personas naturales que realizan alguna actividad económica están obligadas a inscribirse en el RUC, emitir y entregar comprobantes de venta autorizados por el SRI por todas sus transacciones y presentar declaraciones de impuestos de acuerdo a su actividad económica.
- **Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano – RISE:** es un régimen de incorporación voluntaria que reemplaza el pago del IVA y del Impuesto

a la Renta por cuotas mensuales y tiene por objetivo mejorar la cultura tributaria en el país. (Actualmente no vigente).

- **Régimen Impositivo para Microempresas:** es un régimen obligatorio, aplicable a los impuestos a la renta, valor agregado y a los consumos especiales para microempresas, incluidos emprendedores que cumplan con la condición de microempresas según lo establecido en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones y el Reglamento correspondiente, siempre que no se encuentren dentro de las limitaciones previstas en la norma.

### 2.3.1. TIPOS DE CONTRIBUYENTE

De acuerdo con lo establecido en la Guía Tributaria del SRI (2016), los contribuyentes se clasifican de la siguiente forma:

- **Las personas naturales:** son todas las personas nacionales y extranjeras que realizan actividades económicas en nuestro país.
- **Las personas jurídicas:** son las sociedades, este grupo comprende a todas las instituciones del sector público, a las personas jurídicas bajo control de la Superintendencia de Compañías, de Bancos y SEPS, las organizaciones sin fines de lucro, las sociedades de hecho, entre las más importantes. (p.8)

Por su parte, en el portal web del SRI (2016) se muestra más a detalle dicha clasificación:

**Tabla 2.1.** Clasificación de los contribuyentes en el Ecuador

Tipo de contribuyente	Concepto	Clasificación	Subconcepto
Persona natural	Son personas nacionales o extranjeras que realizan actividades económicas lícitas.	Personas naturales no obligadas a llevar contabilidad.	Deben cumplir con lo establecido en el Art. 38 del Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.
		Personas naturales obligadas a llevar contabilidad.	Deben cumplir con lo establecido en el Art. 37 del Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.
Sociedades	El término sociedad se refiere a cualquier entidad que, dotada o no de personería jurídica, constituye una unidad económica o un patrimonio independiente de sus integrantes, según lo establece el artículo 98 de la Ley de Régimen Tributario Interno.	Sociedades privadas	Son personas jurídicas de derecho privado, que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Compañías, Superintendencia de Bancos. Además están dentro de esta clasificación otras sociedades con fines de lucro o patrimonios independientes, las sociedades y organizaciones no gubernamentales sin fines de lucro, y los organismos internacionales.
		Sociedades públicas	Son personas jurídicas de derecho público que se crean mediante Ley, Decreto, Ordenanza o Resolución.

*Fuente.* SRI (2016)

## 2.4. FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

La Factura Electrónica es un documento electrónico con validez tributaria cuyo propósito de creación radica en generar mayor facilidad para el emisor y receptor y mayor control para la entidad reguladora. En este sentido su definición es dada por Barreix y Zambrano (2018), quienes manifiestan que es:

Un documento que registra operaciones comerciales de una entidad en forma electrónica, cumpliendo con los principios de autenticidad, integridad y legibilidad en todas las situaciones que aplique y ante todos los actores del proceso, en los ámbitos comercial, civil, financiero, logístico y, ciertamente tributario. (p.6)

La facturación electrónica permite a las instituciones de Administración Tributaria tener un mayor control del pago de impuestos, minimizando las brechas existentes

entre la presentación de declaraciones por parte de los contribuyentes y la realidad, debido a que se reduce principalmente el margen de error en el registro de las transacciones que se realizan (Ramírez et al. 2018). Esto es coincido por Cabezas y Andrade (2021), quienes señalan que, la facturación electrónica es una herramienta que permite mejorar el control tributario y reducir la evasión fiscal, debido a que la institución reguladora tiene información oportuna sobre los movimientos que los contribuyentes realizan.

#### **2.4.1. IMPORTANCIA DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA**

La facturación electrónica es un mecanismo digital que ha generado un impacto en la sociedad, fundamentando su importancia en los beneficios que genera su uso, dentro de los cuales Barreix y Zambrano (2018) mencionan los siguientes:

- Contribuye a evitar la omisión de ventas y la inclusión de compras falsas.
- Mejora los niveles de recaudación
- Se constituye como la punta de lanza de avance en la digitalización de otros tributos
- Permite ofrecer servicios adicionales al contribuyente
- Mejora la relación con el contribuyente, el sector privado y el sector público.
- Permite mejorar la función reguladora para asegurar, entre otros. (p.5)

Del mismo modo, Jurado (2017) expresa que la facturación electrónica contribuye para que la Administración Tributaria esté al día de las actividades comerciales que realizan los contribuyentes y de esta manera lograr una mejora en la recaudación de impuestos. Por otra parte, Benavides (2018), manifiesta que este documento electrónico promueve la formalidad y el cumplimiento en las transacciones de compra y venta, por lo cual es importante que los contribuyentes estén conscientes

que al realizar una facturación electrónica, la administración tributaria tiene acceso a la base de datos para confirmar la correcta ejecución de sus transacciones, además de verificar el cumplimiento de sus obligaciones, logrando así un control fiscal eficiente.

## 2.4.2. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Según la literatura revisada, la implementación de la presenta ciertas ventajas y desventajas que deben de ser analizadas, no obstante las ventajas son de poca probabilidad y de bajo impacto, razón por la cual se considera pertinente nombrar los desafíos que deben ser superados. En la tabla 2.2 se muestra una recopilación de varios autores sobre las ventajas y desventajas o desafíos que la facturación electrónica presenta al momento de su implementación:

**Tabla 2.2.** Ventajas y desventajas de la facturación electrónica

Fuente	Ventajas	Desventajas o desafíos
Díaz et al. (2016)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Agilidad</li> <li>● Ahorro espacio</li> <li>● Procedimiento seguro</li> <li>● Ahorro de tiempos</li> <li>● Facilidad en auditorías</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Rechazo automático de los comprobantes</li> <li>● Inversión en tecnología</li> </ul>
Barreix y Zambrano (2018)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Contar con información sobre los contribuyentes</li> <li>● Control tributario y acciones de auditoría.</li> <li>● Beneficios contables para contribuyentes</li> <li>● Seguridad de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Facturación electrónica apócrifa</li> <li>● Deficiencia en la calidad de datos</li> <li>● Riesgo de inacción</li> <li>● Incremento de la demanda por nuevos servicios de la administración tributaria.</li> </ul>
Foro Internacional de Tributación Digital. (como se citó en Doilet, 2016).	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Procesamiento automático de los datos</li> <li>● Integridad y autenticidad de la información con el uso digital.</li> <li>● Transparencia en las operaciones.</li> <li>● Ahorro de papel.</li> <li>● Reducción de error y validación de emisión de factura.</li> <li>● Incremento de recaudación.</li> <li>● Simplificación de la obligación fiscal.</li> <li>● Eliminación de espacio de almacenamiento de documentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● El rechazo de documentos que estén mal emitidos.</li> <li>● Llega únicamente a contribuyentes que manejan correo electrónico.</li> <li>● Si el contribuyente está en mora la factura se rechaza automáticamente.</li> <li>● Dificultada al cambio por parte del contribuyente.</li> <li>● Inversiones, software para procesar la información.</li> <li>● Aprendizaje de nuevo sistema</li> </ul>

*Fuente.* Elaboración propia

### **2.4.3. COMPONENTES DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA**

Conforme lo señala el SRI (2016), para poder emitir un comprobante electrónico se requiere de lo siguiente:

- Firma electrónica.
- Software generador de comprobantes electrónicos (puede ser propio o se puede utilizar la herramienta de comprobantes electrónicos de uso gratuito).
- Conexión a Internet.
- Clave de acceso a SRI en Línea.

#### **2.4.3.1. FIRMA ELECTRÓNICA**

De acuerdo con de Velazco (2016), la firma electrónica es el símbolo de identificación personal utilizada en medios de comunicación electrónico, también se conoce como firma digital, debido a que erróneamente se conciben como palabras sinónimas, sin embargo, la firma digital es una modalidad de la firma electrónica que está basada en parejas de claves, denominadas criptografía simétrica, esas firmas digitales pueden ser utilizadas por personas naturales como jurídicas.

Este mecanismo es aquel que le otorga garantía a la seguridad de los documentos electrónicos, mismos que también pueden estar ligados al comercio electrónico (Doilet, 2016), debido a que tiene la misma. El mismo efecto legal y funcional de una firma autógrafa, eliminando los riesgos del manejo de la información (Barreix y Zambrano, 2018).

### 2.4.3.2. SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Los sistemas de facturación son los medios por los cuales el contribuyente emite un comprobante electrónico, estos pueden ser por medios pagos o gratuitos según el tamaño y la conveniencia de la actividad económica del contribuyente. De Velazco (2016) argumenta sobre estos dos tipos de sistemas para la emisión de facturas electrónicas:

- **Sistema de Emisión Electrónica desde los sistemas de la Administración tributaria (medio gratuito):** está orientado a dar una alternativa gratuita a las pequeñas empresas o aquellas que tienen la necesidad de emitir poca cantidad de comprobantes de pago electrónicos.
- **Sistema de Emisión Electrónica desde los sistemas del contribuyente (medio pagado):** está orientado para las grandes empresas o para aquellas que deben emitir gran cantidad de comprobantes de pago electrónicos.

En cuanto al caso de Ecuador, el SRI cuenta con el Facturador Electrónico Gratuito de Comprobantes Electrónicos, mismo que está a disposición de los pequeños y medianos contribuyentes, y cumple con las funciones de generar, firmar electrónicamente, enviar comprobantes para la autorización por parte de la Administración Tributaria y visualizar de la Representación Impresa de Documento Electrónico (RIDE). (SRI, s.f)

Referente a los medios pagos, (Díaz et al. 2016) manifiesta que, actualmente existen varias empresas que brindan servicios complementarios sobre la facturación electrónica, ofreciendo el servicio de emitir, visualizar y almacenar la información en la nube, procesando claves de acceso a los usuarios para que puedan visualizar, almacenar y descargar documentos en cualquier instante.

#### 2.4.4. COMPARACIÓN ENTRE LA FACTURACIÓN FÍSICA Y ELECTRÓNICA

De acuerdo con el SRI (s.f) “la facturación física es un instrumento que permite emitir comprobantes de venta autorizados por el SRI” (párr.1), mismo que discontinuó su uso a partir del 30 de noviembre del 2022 en Ecuador, con el fin de introducir de forma obligatoria el uso de facturación electrónica. En este sentido, resulta necesario hacer una comparación somera de estos dos tipos de comprobantes de venta, por lo que se detalla lo siguiente:

Según Díaz et al. (2016), la sustitución del documento físico por el documento electrónico es un proceso que requiere de una significativa inversión tecnológica, no obstante, los estudios realizados demuestran su viabilidad y factibilidad para el contribuyente y la administración tributaria. Por su parte, Barreix y Zambrano (2018) explican que, “esta conversión favorece la asignación de atributos de seguridad que los comprobantes en papel no pueden ofrecer a los contribuyentes” (p.175).

Millet y Navarro (2008) en esencia, estos documentos de facturación siguen el mismo patrón de comportamiento: generación, envío, recepción, almacenamiento y presentación, con la diferencia de que con la facturación electrónica, estas operaciones serán de forma cómoda, inmediata, segura y a bajo costo. En la tabla 2.3 se presentan las principales divergencias entre sí:

**Tabla 2.3.** Diferencias de la facturación física y la facturación electrónica

<b>Facturación física</b>	<b>Facturación electrónica</b>
Gastos elevados	Recorte de gastos
Proceso largo	Trámites más ágiles
Problemas de espacio	Ahorro de espacio
Falta de seguridad	Procedimiento seguro

*Fuente.* Millet y Navarro (2008).

## **2.5. SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

El sistema tributario del Ecuador está administrado por instituciones en diferentes niveles: nacional, regional, provincial y cantonal. En el caso de la administración nacional, la institución encargada es el Servicio de Rentas Internas, conocido por sus siglas SRI, misma que según la aportación de Santillán et al. (2019) tiene la misión de “gestionar la política tributaria fundamentada en los principios constitucionales, asegurando la suficiencia recaudatoria destinada al fomento de la cohesión social” (p.43).

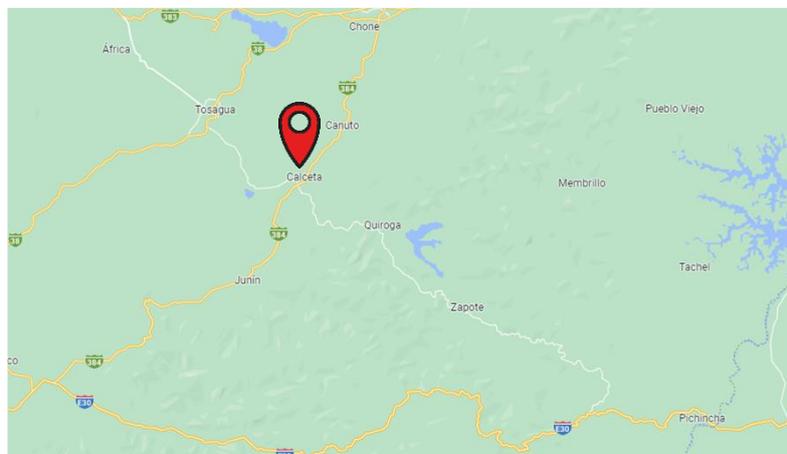
Según el portal web del SRI, esta institución opera bajo principios constitucionales, con la finalidad de habilitar las funciones y mecanismos necesarios para que los contribuyentes cumplan de forma oportuna con sus obligaciones y mejorar el control de los impuestos internos. Por otro lado, Jurado (2017) destaca que el SRI contribuye positivamente a la recaudación de impuestos, representando el 46.71% del Presupuesto General del Estado, lo cual se ha logrado luego de una reestructuración organizacional, normativa y de procesos, con un enfoque hacia el contribuyente, brindándoles soluciones efectivas para una mayor agilidad en el pago de sus obligaciones.

## CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

### 3.1. UBICACIÓN

La investigación se realizó en la ciudad de Calceta, ubicada en el cantón Bolívar, mismo que se encuentra en el noreste de la provincia de Manabí, Ecuador. Calceta limita al este con el cantón Pichincha, al sur con los cantones Portoviejo y Junín, y al norte con los cantones Tosagua y Chone. A continuación se muestra su ubicación en el mapa:

**Figura 3.1.** Ubicación de la ciudad de Calceta



*Fuente.* Google Maps (2022)

### 3.2. DURACIÓN

La duración establecida para el alcance de la presente investigación fue de seis meses a partir de su aprobación. Durante este período se ejecutaron todas las actividades correspondientes a las metas específicas, siguiendo un cronograma detallado que estableció la temporalidad para su cumplimiento. Esto permitió llevar a cabo una planificación correctamente estructurada.

### **3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

En esta investigación se emplearon tres tipos de investigación. La investigación documental permitió establecer un marco teórico sólido y comprender el contexto normativo. La investigación descriptiva se centró en caracterizar la relación entre la facturación electrónica y la recaudación. Por último, la investigación de campo facilitó la recopilación directa de datos de los contribuyentes. Según Fabula y Vélez (2024), los tipos de investigación tienen como objetivo generar conocimiento sobre un fenómeno determinado mediante el uso de métodos y técnicas que permiten desarrollar nuevas teorías o resolver problemas existentes.

#### **3.3.1. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA**

Se utilizó para detallar los elementos característicos de la facturación electrónica y la cultura tributaria de los contribuyentes de la ciudad de Calceta, mediante un estudio minucioso de los datos obtenidos en la encuesta. Rebollo y Ábalos (2022) definieron este enfoque, indicando que su aplicación sirve como base para los estudios mediante el análisis, ordenamiento y clasificación de los datos para describir las características y propiedades de un objeto de estudio o situación.

#### **3.3.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

La investigación de campo resultó pertinente para la recolección de datos, y en este estudio se llevó a cabo mediante la aplicación de una encuesta a los contribuyentes en la zona urbana de la ciudad de Calceta, con el objetivo de obtener información de primera mano. Rebollo y Ábalos (2022) definieron este tipo de investigación como in situ, es decir, realizada en el propio sitio donde ocurren los hechos, lo que permite obtener información profunda de la realidad estudiada y un mayor control en el manejo de los datos recopilados.

### **3.3.3. INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL**

Se empleó como medio investigativo para comprender la normativa y las regulaciones de la facturación electrónica y para realizar un análisis que sirvió como base para entender la evolución de la obligatoriedad de la emisión de comprobantes electrónicos, como herramienta para mejorar la recaudación y, por ende, fomentar la cultura tributaria de los contribuyentes. La documentación analizada incluyó la Ley de Desarrollo Económico y las resoluciones publicadas por el Servicio de Rentas Internas desde 2014 hasta 2022. Según Baena (2014), la investigación documental consiste en buscar información a partir de la indagación en documentos que contienen datos relevantes sobre el fenómeno de estudio.

### **3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

De acuerdo con el criterio de Rodríguez y Pérez (2017), los métodos permitieron la búsqueda y el perfeccionamiento del conocimiento, en relación al objetivo de la investigación, para lo cual se clasifican de diferentes formas. Estas clasificaciones pueden variar según la naturaleza de la investigación. En el caso de la presente investigación se utilizaron los siguientes métodos:

#### **3.4.1. MÉTODO ANALÍTICO - SINTÉTICO**

El uso de los métodos analítico y sintético resultó pertinente en la investigación. El método analítico se empleó para realizar un estudio detallado y profundo sobre la cultura tributaria y la facturación electrónica, así como para analizar los factores que determinan estas variables. Por otro lado, el método sintético facilitó la condensación de los datos previamente analizados, lo que permitió una mejor comprensión de la realidad estudiada. Según Rodríguez y Pérez (2017), “el análisis se produce mediante la síntesis de las propiedades y características de cada parte del todo, mientras que la síntesis se realiza sobre la base de los resultados del análisis” (p.182).

### **3.4.2. MÉTODO COMPARATIVO**

Se empleó el método comparativo para conocer los avances y las reformas que han presentado las normativas sobre la obligatoriedad de la facturación electrónica en el país, y generar un análisis que permitió comprender cuál es el impacto progresivo que se ha logrado en la cultura tributaria de los contribuyentes de forma general. Este método presenta la importancia de su uso en que permite recopilar y analizar datos de forma sincrónica entre dos o más elementos, de modo que se logren comprender sus similares y divergencias de forma integral (García, 2019).

### **3.4.3. MÉTODO INDUCTIVO - DEDUCTIVO**

Dentro del marco de una investigación descriptiva y documental, se emplearon el método inductivo y deductivo con el propósito de alcanzar un razonamiento lógico respecto a la problemática planteada y la búsqueda de una solución apropiada. Estos métodos permitieron una exploración de la influencia de la facturación electrónica en la cultura tributaria, lo que ayudó a establecer la idea defendida en el estudio. Según Palmett (2020), “en el método inductivo deben conocerse las inferencias para llegar a una conclusión y en el deductivo la conclusión se alcanza observando ejemplos e hipótesis y generalizando la clase completa” (p.38).

### **3.4.4. MÉTODO DE EXPERTO DE HERNÁNDEZ NIETO**

Este método se empleó como parte del proceso de validación de la encuesta aplicada a una muestra de contribuyentes. Su utilización resultó de gran importancia para asegurar la fiabilidad y pertinencia de los resultados al contar con un instrumento de recolección de información confiable. La selección del método de expertos de Hernández Nieto se generó por la practicidad de uso, tal como lo menciona Sánchez (2021), este método se ha popularizado por su eficiencia en la determinación de la validez de contenido de un reactivo de ítems, para lo cual se requiere una participación mínima de tres expertos en el tema estudiado.

### **3.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

Las técnicas de investigación son los instrumentos utilizados en cualquier estudio para recolectar datos, ya sean cualitativos o cuantitativos, directamente de los objetos involucrados. Estas técnicas permiten conocer la realidad de dichos objetos en relación con la problemática que origina el trabajo investigativo (Faubla y Vélez, 2024). Debido a la importancia de su uso, en la investigación se aplicaron las siguientes técnicas:

#### **3.5.1. ENCUESTA**

Se empleó un cuestionario estructurado para la recolección de datos, dirigido a una muestra de contribuyentes de la ciudad de Calceta. El objetivo fue conocer el impacto que la obligatoriedad del uso de la facturación electrónica había generado en su conciencia tributaria. Para Caballero (2017), esta técnica es efectiva en cuanto se defina correctamente el objetivo de aplicación, además de la delimitación efectiva del fenómeno estudiado, lo cual es de gran utilidad para que los datos recolectados contribuyan al desarrollo de la investigación.

#### **3.5.2. ESCALA DE LIKERT**

Se aplicó en dos actividades de la investigación: primero, en la validación de la encuesta por medio de expertos, quienes evaluaron cada ítem en una escala del 1 al 5 según su nivel de concordancia y pertinencia; y segundo, como escala de respuesta al aplicar la encuesta a los contribuyentes. Esto permitió obtener una mayor cantidad de datos para el análisis de los resultados. Según Suárez y Maggi (2020), esta técnica psicométrica permite que los encuestados expresen su acuerdo o desacuerdo, así como los niveles intermedios, respecto a una determinada situación.

### **3.5.3. DIAGRAMA DE ISHIKAWA**

Se elaboró un Diagrama de Ishikawa para analizar el problema identificado, así como las causas y subcausas que lo generan, con el objetivo de proponer soluciones que aborden el origen del punto de mejora y sean más efectivas. Según Parraguez et al. (2017), esta técnica gráfica de análisis de problemas permite discutir por separado cada una de las causas principales y secundarias a las cuales hay que proponerles un plan de acción, además de conocer la forma en que se relacionan entre sí.

### **3.5.4. MATRIZ 5W+1H**

Esta es una técnica de planificación de mejora que se utilizó para puntualizar de forma organizada y secuencial todas aquellas actividades que se propusieron para fortalecer la cultura tributaria mediante el uso de la facturación tributaria en los contribuyentes de la ciudad de Calceta. Su realización se llevó a cabo dando respuesta a los cuestionamientos que componen a la matriz (quién, qué, dónde, cuándo, por qué, cómo), mismos que según Camelo (2017) permiten definir adecuadamente un proceso de planificación en proyectos de mejora.

## **3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población de estudio comprende a los 10951 contribuyentes del cantón Bolívar, según datos extraídos del Catastro de Registro Único de Contribuyentes (RUC) del SRI en el portal de Estadísticas Multidimensionales. Cabe mencionar que, al no encontrarse datos de la ciudad de Calceta, se tomará como referencia para el cálculo de la muestra, los datos del cantón Bolívar.

Se aplicó el método de muestreo aleatorio simple, el cual, según Cortés et al. (2020), se define como una técnica estadística fundamental para obtener una muestra representativa de una población de estudio. Este método garantiza que

todos los elementos del universo tengan la misma probabilidad de ser seleccionados, lo que aumenta la validez y la fiabilidad de los resultados obtenidos.

### 3.7. MUESTREO

La técnica de muestreo aleatorio simple se aplicó mediante la fórmula expuesta por Cortés et al. (2020):

$$n = \frac{N\sigma^2}{(N-1)\frac{B^2}{4} + \sigma^2} \quad (1)$$

Donde:

N = Tamaño de la población

$\sigma$  = Desviación estándar poblacional

B = error o diferencia máxima entre la media muestral y media poblacional.

Los resultados del muestreo aleatorio simple determinan un total de 372 contribuyentes a estudiar.

### 3.8. VARIABLES EN ESTUDIO

**Variable Dependiente:** Cultura tributaria

**Variable Independiente:** Facturación electrónica

### 3.9. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.9.1. FASE I. DESCRIBIR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA CULTURA TRIBUTARIA Y LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS CONTRIBUYENTES EN LA CIUDAD DE CALCETA.

- Análisis de la normativa y las regulaciones de la facturación electrónica.

- Realización de un estudio comparativo entre las normativas de facturación electrónica que han estado vigentes en Ecuador.

En esta fase, se realizó la descripción de la situación actual de la cultura tributaria y la facturación electrónica de los contribuyentes en la ciudad de Calceta. Para ello, se llevó a cabo un análisis exhaustivo de la normativa y las regulaciones de la facturación electrónica utilizando el enfoque de investigación documental. Además, se efectuó un estudio comparativo entre las normativas que estuvieron vigentes en Ecuador sobre la emisión de comprobantes electrónicos.

### **3.9.2. FASE II. DETERMINAR LA INCIDENCIA DE LA CULTURA TRIBUTARIA DE LOS CONTRIBUYENTES EN LA CIUDAD DE CALCETA SOBRE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA REALIZADA.**

- Elaboración de los instrumentos de evaluación.
- Aplicación de la encuesta estructurada a una muestra de la población.
- Aplicación de una entrevista al Director del SRI de Portoviejo.
- Procesamiento y análisis de los resultados de la encuesta y entrevista.

En la segunda fase del estudio, se llevó a cabo un análisis del estado actual de la cultura tributaria y la adopción de la facturación electrónica entre los contribuyentes de la ciudad de Calceta. Con este propósito, se diseñó y aplicó un instrumento estructurado basado en una escala de Likert en forma de encuesta dirigida a los contribuyentes. Además, se realizó una entrevista al Director del Servicio de Rentas Internas de Portoviejo para comprender la influencia de la facturación electrónica en los contribuyentes. Posteriormente, se tabularon tanto las respuestas de la encuesta como los resultados de la entrevista para su posterior análisis.

### **3.9.3. FASE III. PROPONER ESTRATEGIAS PARA FOMENTAR LA CULTURA TRIBUTARIA Y LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LOS CONTRIBUYENTES DE LA CIUDAD DE CALCETA.**

- Elaboración de un diagrama de Ishikawa para conocer las principales causas del problema identificado.
- Elaboración de una matriz 5W+1H para la propuesta de estrategias
- Socialización de la propuesta de estrategias a la autoridad reguladora.

En esta fase, se llevó a cabo un diagrama de Ishikawa para conocer las principales causas y subcausas de la problemática identificada, con el objetivo de generar posibles soluciones más efectivas para fomentar la cultura tributaria y la facturación electrónica de los contribuyentes. Estas soluciones fueron detalladas en una matriz 5W+1H, una técnica de planificación que permitió establecer qué acciones se realizarían, por qué, cómo, cuándo, dónde y quién estaría a cargo. Además, se propusieron los indicadores necesarios para el seguimiento y control, facilitando una retroalimentación continua por parte de los responsables. Finalmente, la propuesta de estrategias fue socializada con la autoridad reguladora (SRI), con el fin de promover la cultura tributaria entre los contribuyentes.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En el presente capítulo se presentan los resultados que se obtuvieron en relación a cada objetivo específico propuesto, con el objetivo de analizar la cultura tributaria para la determinación de la incidencia en la facturación electrónica de los contribuyentes de la ciudad de Calceta, período 2021-2022. Mediante la recopilación de información se conoció la situación actual de la cultura tributaria y la facturación electrónica, para después determinar la incidencia de la cultura tributaria de los contribuyentes en la ciudad de Calceta. Por último, con los resultados obtenidos y la interpretación, proponer estrategias de fomento a la cultura tributaria en los contribuyentes.

### **4.1. FASE I. DESCRIBIR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA CULTURA TRIBUTARIA Y LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS CONTRIBUYENTES EN LA CIUDAD DE CALCETA**

Para lograr este objetivo, se realizó un análisis exhaustivo de la normativa y las regulaciones de la facturación electrónica. En primer lugar, se examinaron detalladamente las disposiciones legales y normativas vigentes en materia de facturación electrónica en Ecuador, en particular aquellas que afectan a los contribuyentes en el cantón Bolívar. Este análisis permitió comprender los requisitos, obligaciones y procedimientos establecidos por las autoridades fiscales para la emisión, recepción, almacenamiento y conservación de facturas electrónicas. Además, se identificaron las restricciones, sanciones y beneficios asociados a la implementación de la facturación electrónica.

Además, se llevó a cabo un estudio comparativo entre las diferentes normativas de facturación electrónica que han estado vigentes en Ecuador en los últimos años. Esto permitió evaluar la evolución de la regulación y su impacto en la adopción de la facturación electrónica por parte de los contribuyentes. Se analizaron los cambios y actualizaciones en las disposiciones legales, así como las implicaciones prácticas

para las empresas y los ciudadanos en términos de cumplimiento tributario y eficiencia administrativa.

#### 4.1.1. ANÁLISIS DE LA NORMATIVA Y LAS REGULACIONES DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

**Tabla 4.1.** Normativa que regula la facturación electrónica

Año	Normativa	Descripción
2002	Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos	<p><b>Art. 1.-</b> Objeto de la Ley: Esta Ley regula los mensajes de datos, la firma electrónica, los servicios de certificación, la contratación electrónica y telemática, la prestación de servicios electrónicos, a través de redes de información, incluido el comercio electrónico y la protección a los usuarios de estos sistemas.</p> <p><b>Art. 16.-</b> La firma electrónica en un mensaje de datos: Cuando se fijare la firma electrónica en un mensaje de datos, aquélla deberá enviarse en un mismo acto como parte integrante del mensaje de datos o lógicamente asociada a éste. Se presumirá legalmente que el mensaje de datos firmado electrónicamente conlleva la voluntad del emisor, quien se someterá al cumplimiento de las obligaciones contenidas, en dicho mensaje de datos, de acuerdo a lo determinado en la ley.</p> <p><b>Art. 17.-</b> Obligaciones del titular de la firma electrónica: El titular de la firma electrónica deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cumplir con las obligaciones derivadas del uso de la firma electrónica;</li> <li>b) Actuar con la debida diligencia y tomar las medidas de seguridad necesarias, para mantener la firma electrónica bajo su estricto control y evitar toda utilización no autorizada;</li> <li>c) Notificar por cualquier medio a las personas vinculadas, cuando exista el riesgo de que su firma sea controlada por terceros no autorizados y utilizada indebidamente;</li> <li>d) Verificar la exactitud de sus declaraciones;</li> <li>e) Responder por las obligaciones derivadas del uso no autorizado de su firma, cuando no hubiere obrado con la debida diligencia para impedir su utilización, salvo que el destinatario conociere de la inseguridad de la firma electrónica o no hubiere actuado con la debida diligencia;</li> <li>f) Notificar a la entidad de certificación de información los riesgos sobre su firma y solicitar oportunamente la cancelación de los certificados; y,</li> <li>g) Las demás señaladas en la ley y sus reglamentos.</li> </ul>

---

2002	Reglamento General a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos	Reglamento que complementa la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos.
2010	Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Complementarios	<p><b>Art. 1.-</b> Comprobantes de venta: Son comprobantes de venta los siguientes documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos:</p> <p>a) Facturas;  b) Notas de venta - RISE;  c) Liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios;  d) Tiquetes emitidos por máquinas registradoras;  e) Boletos o entradas a espectáculos públicos; y,  f) Otros documentos autorizados en el presente reglamento.</p>
2012	Resolución NAC-DGERCGC12-00105	Establece las Normas para el nuevo esquema de emisión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios mediante mensajes de datos (comprobantes electrónicos).
2013	Resolución NAC-DGERCGC13-00236	Establece el cronograma de obligatoriedad de Facturación Electrónica.
2014	Resolución NAC-DGERCGC14-00157	Disponen que varios organismos y entidades públicas deben emitir documentos únicamente a través de mensajes de datos y firmados electrónicamente.
2014	Resolución NAC-DGERCGC14-00366	Ampliación de plazos para la utilización de comprobantes electrónicos.
2014	Resolución NAC-DGERCGC14-00790	Normas para la emisión y autorización de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios mediante comprobantes electrónicos.
2014	Resolución NAC-DGERCGC14-00788	Normas para la transmisión electrónica de información de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios a la Administración Tributaria.
2015	Resolución NAC-DGERCGC15-00000004	Establece la obligatoriedad de emisión de comprobantes electrónicos para notarios.
2015	Circular NAC-DGECCGC15-00000007	Establece pautas para la entrega y notificación de comprobantes electrónicos, emisión a consumidores finales, entrega del comprobante de retención y anulación de comprobantes electrónicos.
2015	Resolución NAC-DGERCGC15-00000745-B	Reforma la normativa relacionada con la emisión y autorización de comprobantes electrónicos.
2016	Resolución NAC-DGERCGC15-00003184	Agrega requisito en los comprobantes de venta utilizados por los sujetos pasivos que ampliaron bienes o prestan servicios públicos con subsidios.

---

---

2016	Resolución NAC-DGERCGC16-00000092	Establece normas para el registro de información de transacciones en comprobantes electrónicos y su exención de presentación en el Anexo Transaccional Simplificado (ATS).
2017	Resolución NAC-DGERCGC17-00000307	Modifica la Resolución NAC-DGERCGC14-00790, proporcionando nuevas disposiciones para la emisión y autorización de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios mediante comprobantes electrónicos.
2018	Resolución NAC-DGERCGC18-00000430	Establece nuevos plazos y disposiciones para la emisión y autorización de comprobantes electrónicos por parte de los sujetos obligados.
2019	Resolución NAC-DGERCGC19-00000691	Establece el cronograma de implementación de la facturación electrónica para las empresas bajo el Régimen Impositivo Simplificado (RISE).
2020	Resolución NAC-DGERCGC20-00000061	Establece la obligación de emisión de comprobantes electrónicos para los sujetos que desarrollen actividades económicas.
2020	Resolución NAC-DGERCGC20-00000077	Establece disposiciones transitorias para la emisión de comprobantes electrónicos durante la emergencia sanitaria declarada por el COVID-19.
2020	Resolución NAC-DGERCGC20-00000084	Modifica el artículo 3 de la Resolución NAC-DGERCGC20-00000061, ampliando el plazo para la emisión de comprobantes electrónicos para ciertos sujetos obligados.
2020	Resolución NAC-DGERCGC20-00000088	Establece plazos adicionales para la emisión de comprobantes electrónicos para ciertos contribuyentes.
2021	Ley Orgánica para el Desarrollo Económico y Sostenibilidad Fiscal	<b>Disposición Transitoria Cuarta:</b> En el plazo máximo de un año contado a partir de la publicación de la presente ley en el Registro Oficial los sujetos pasivos del Impuesto a la Renta que se encuentren obligados a facturar, deberán haber incorporado a su actividad el esquema de facturación electrónica. Esta disposición no será aplicable a los contribuyentes que sean considerados negocios populares de conformidad con lo establecido en la presente Ley, siempre que tengan la obligación de emitir factura según la normativa vigente.
2021	Resolución NAC-DGERCGC21-00000016	Establece disposiciones especiales para la emisión de comprobantes electrónicos por parte de los sujetos pasivos que desarrollan actividades económicas.
2021	Resolución NAC-DGERCGC21-00000020	Modifica la Resolución NAC-DGERCGC20-00000061, proporcionando disposiciones para la emisión de comprobantes electrónicos por los contribuyentes del Régimen Simplificado.

---

2022	Resolución NAC-DGERCGC22-00000005	Establece la obligatoriedad de utilizar la clave de acceso para autorizar comprobantes electrónicos y regular su uso.
2022	Resolución NAC-DGERCGC22-00000009	Establece plazos para la emisión y autorización de comprobantes electrónicos por parte de los sujetos obligados.
2022	Resolución NAC-DGERCGC22-00000011	Modifica la Resolución NAC-DGERCGC21-00000016, proporcionando nuevos plazos para la emisión de comprobantes electrónicos por parte de los sujetos pasivos.
2022	Resolución Nro. NAC-DGERCGC22-00000024 30/11/2022	<b>Artículo 3.</b> Los sujetos pasivos obligados a la emisión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios bajo la modalidad electrónica, conforme lo señalado en los artículos 1 y 2 de la presente Resolución, que sean calificados como agentes de retención por el Servicio de Rentas Internas, incluidos los contribuyentes especiales, deberán implementar obligatoriamente la versión Anexo Transaccional Simplificado (ATS) de comprobantes de retención, de conformidad con lo dispuesto en la ficha técnica de comprobantes electrónicos.

*Fuente.* Elaboración propia

### **Analisis:**

La regulación en Ecuador proporciona pautas claras tanto para la implementación de facturas electrónicas como para el uso de la firma electrónica, asegurando que ambos documentos digitales sean intransferibles, de acuerdo a lo anterior se han identificado diversas ventajas de la facturación electrónica no solo para los contribuyentes, sino también para la ciudadanía en general. Esto se debe a que la inversión y reinversión de los ingresos generados por las declaraciones de impuestos en Ecuador benefician directamente a la sociedad mediante la redistribución de la riqueza, que se destina al gasto público en áreas como educación, salud y seguridad social, entre otras necesidades sociales.

Las normativas actuales han fortalecido el papel del Servicio de Rentas Internas para permitir al gobierno ecuatoriano realizar un control más específico y dirigido hacia los contribuyentes, tanto empresas como personas. Este enfoque se traduce

en la implementación de mecanismos de control que contribuyen a establecer estrategias o herramientas para prevenir la evasión fiscal.

Además, es importante considerar las ventajas de la facturación electrónica, aunque este tipo de comprobante implique un nuevo formato digital. En donde se observan beneficios que incluyen la reducción de errores humanos, la mejora en la preservación del medio ambiente, la optimización del tiempo, la mejora del control tributario, la simplificación de los procesos de fiscalización y la garantía de seguridad tanto para los usuarios como para la Administración Tributaria.

Los resultados de la revisión sistemática de la literatura muestran que en Ecuador la facturación electrónica ha estado en vigencia por más de dos décadas, aunque desde el año 2022 se ha vuelto obligatoria. Es importante destacar que junto con la implementación de la facturación electrónica, se requieren procesos de capacitación por parte de la Administración Tributaria. Esto es crucial para abordar el desconocimiento que tienen diferentes grupos de contribuyentes sobre cómo utilizar el sistema de facturación, ya sea el proporcionado por el Servicio de Rentas Internas o los sistemas de proveedores externos que cumplen el mismo propósito.

Una de las ventajas fiscales más evidentes de la facturación electrónica es su mayor eficiencia y la reducción de costos tanto para los contribuyentes como para la administración tributaria (Becerra *et al.*, 2022). La automatización del proceso de facturación elimina la necesidad de imprimir, almacenar y transportar documentos físicos, lo que se traduce en ahorros significativos en papel, tinta y logística (Ortega, 2023).

#### **4.1.2. REALIZACIÓN DE UN ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE LAS NORMATIVAS DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA QUE HAN ESTADO VIGENTES EN ECUADOR**

El régimen de facturación electrónica en Ecuador está regulado principalmente por resoluciones emitidas por el Servicio de Rentas Internas (SRI). Estas resoluciones establecieron el marco de cumplimiento para este mandato. Además de estas resoluciones, el código tributario, la ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y otras leyes y decretos forman parte de la estructura legal en la cual se fundamenta el sistema de facturación electrónica en el país.

A continuación, se presenta un cuadro comparativo con la información relacionada con las normativas de facturación electrónica:

**Tabla 4.2.** Cuadro comparativo de las normativas de facturación vigentes en Ecuador

Año	Normativa	Obligatoriedad en Facturación Electrónica	Contribuyentes	Tipos de Comprobantes	Beneficios	Sanción e Incumplimiento
2002	Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos	Regula mensajes de datos y firma electrónica.	Usuarios de comercio electrónico, firmas electrónicas y servicios de certificación.	Mensajes de datos, firma electrónica.	Seguridad jurídica, reducción de fraude, eficiencia administrativa.	Responsabilidad por uso indebido de firma electrónica, obligación de notificación en caso de riesgo de uso no autorizado.
2002	Reglamento General a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos	Complementa la Ley de Comercio Electrónico.	Todos los usuarios sujetos a la Ley de Comercio Electrónico.	Idem Ley de Comercio Electrónico.	Idem Ley de Comercio Electrónico.	Idem Ley de Comercio Electrónico.
2012	Resolución NAC-DGERCGC12-00105	Implementación de comprobantes electrónicos.	Contribuyentes con obligación de emitir comprobantes de venta, retención y documentos complementarios.	Comprobantes electrónicos.	Modernización, control fiscal, reducción de costos de impresión.	Multas y sanciones conforme a la normativa tributaria vigente.
2013	Resolución NAC-DGERCGC13-00236	Cronograma de obligatoriedad de facturación electrónica.	Contribuyentes seleccionados según cronograma.	Facturas electrónicas, retenciones electrónicas, documentos complementarios electrónicos.	Mejora en control fiscal, disminución de evasión tributaria.	Multas por no cumplimiento de plazos y requerimientos establecidos.

2014	Resolución NAC-DGERCGC14-00157	Emisión obligatoria de documentos electrónicos para entidades públicas.	Entidades públicas especificadas.	Documentos firmados electrónicamente.	Transparencia, eficiencia administrativa.	Multas y sanciones conforme a la normativa vigente.
2014	Resolución NAC-DGERCGC14-00366	Ampliación de plazos para comprobantes electrónicos.	Contribuyentes obligados inicialmente, ampliados según resolución.	Comprobantes electrónicos.	Facilita transición para contribuyentes.	Sanciones por no adherirse a los nuevos plazos ampliados.
2014	Resolución NAC-DGERCGC14-00790	Normas para emisión y autorización de comprobantes electrónicos.	Todos los contribuyentes obligados por ley.	Comprobantes de venta, retención, documentos complementarios.	Mejora en el control fiscal, reducción de costos administrativos.	Multas y sanciones por incumplimiento de emisión electrónica.
2014	Resolución NAC-DGERCGC14-00788	Normas para transmisión electrónica de información.	Todos los contribuyentes obligados por ley.	Comprobantes de venta, retención, documentos complementarios.	Mayor control y seguimiento por la Administración Tributaria.	Sanciones por no transmisión de información o transmisión incorrecta.
2015	Resolución NAC-DGERCGC15-00000004	Obligación de emisión de comprobantes electrónicos para notarios.	Notarios públicos.	Comprobantes electrónicos.	Mejora en transparencia y registro de actos notariales.	Multas y sanciones por no cumplir con la obligación de emisión electrónica.
2015	Circular NAC-DGECCGC15-00000007	Pautas para entrega y notificación de comprobantes electrónicos.	Contribuyentes emisores de comprobantes electrónicos.	Comprobantes de venta, retención, documentos complementarios.	Clarificación de procedimientos, mejora en cumplimiento tributario.	Sanciones por incumplimiento de pautas establecidas.
2015	Resolución NAC-DGERCGC15-00000745-B	Reforma normativa de emisión y autorización de comprobantes electrónicos.	Todos los contribuyentes obligados por ley.	Comprobantes de venta, retención, documentos complementarios.	Actualización y adecuación normativa para mayor eficiencia.	Multas y sanciones por no cumplir con la normativa reformada.
2016	Resolución NAC-DGERCGC15-00003184	Requisito en comprobantes de venta para servicios públicos con subsidios.	Sujetos pasivos que prestan servicios públicos con subsidios.	Comprobantes de venta.	Transparencia en transacciones subsidiadas.	Multas por no incluir los requisitos en los comprobantes de venta.
2016	Resolución NAC-DGERCGC16-00000092	Normas para registro de transacciones en comprobantes electrónicos.	Contribuyentes obligados a emitir comprobantes electrónicos.	Comprobantes electrónicos.	Facilita cumplimiento tributario, exención de presentación en ATS.	Sanciones por no registrar correctamente las transacciones electrónicas.
2017	Resolución NAC-DGERCGC17-00000307	Modificación de normas para emisión y autorización de comprobantes electrónicos.	Todos los contribuyentes obligados por ley.	Comprobantes de venta, retención, documentos complementarios.	Mejora en el control fiscal, eficiencia administrativa.	Multas y sanciones por no cumplir con las nuevas disposiciones.

2018	Resolución NAC-DGERCGC18-00000430	Nuevos plazos para emisión y autorización de comprobantes electrónicos.	Contribuyentes obligados según nuevos plazos.	Comprobantes electrónicos.	Facilita transición para contribuyentes, mejora cumplimiento.	Sanciones por no adherirse a los nuevos plazos establecidos.
2019	Resolución NAC-DGERCGC19-00000691	Cronograma de implementación de facturación electrónica para RISE.	Empresas bajo Régimen Impositivo Simplificado (RISE).	Comprobantes electrónicos.	Simplificación y control del régimen simplificado.	Multas por no cumplir con el cronograma de implementación.
2020	Resolución NAC-DGERCGC20-00000061	Obligación de emisión de comprobantes electrónicos para actividades económicas.	Contribuyentes que desarrollan actividades económicas.	Comprobantes electrónicos.	Modernización, control fiscal, eficiencia administrativa.	Multas y sanciones por no emitir comprobantes electrónicos.
2020	Resolución NAC-DGERCGC20-00000077	Disposiciones transitorias para comprobantes electrónicos durante COVID-19.	Contribuyentes obligados afectados por la emergencia sanitaria.	Comprobantes electrónicos.	Flexibilidad durante emergencia sanitaria, continuidad operativa.	Sanciones específicas adaptadas a la situación de emergencia.
2020	Resolución NAC-DGERCGC20-00000084	Modificación de plazos para emisión de comprobantes electrónicos.	Contribuyentes seleccionados según modificación.	Comprobantes electrónicos.	Facilita cumplimiento durante emergencia sanitaria.	Sanciones por no cumplir con los plazos modificados.
2020	Resolución NAC-DGERCGC20-00000088	Plazos adicionales para emisión de comprobantes electrónicos.	Contribuyentes seleccionados según nuevos plazos.	Comprobantes electrónicos.	Facilita transición y cumplimiento.	Multas por no cumplir con los plazos adicionales establecidos.
2021	Resolución NAC-DGERCGC21-00000016	Disposiciones especiales para emisión de comprobantes electrónicos.	Contribuyentes que desarrollan actividades económicas.	Comprobantes electrónicos.	Mejora en cumplimiento y control fiscal.	Multas y sanciones por no cumplir con las disposiciones especiales.
2021	Resolución NAC-DGERCGC21-00000020	Modificación de disposiciones para contribuyentes del Régimen Simplificado.	Contribuyentes del Régimen Simplificado.	Comprobantes electrónicos.	Facilita cumplimiento, mejora en el control del régimen simplificado.	Multas y sanciones por no adherirse a las disposiciones modificadas.
2022	Resolución NAC-DGERCGC22-00000005	Obligación de utilizar clave de acceso para comprobantes electrónicos.	Contribuyentes obligados a emitir comprobantes electrónicos.	Comprobantes electrónicos.	Seguridad en emisión, control de acceso.	Sanciones por no utilizar la clave de acceso o uso indebido.
2022	Resolución NAC-DGERCGC22-00000009	Plazos para emisión y autorización de comprobantes electrónicos.	Contribuyentes obligados según plazos establecidos.	Comprobantes electrónicos.	Facilita cumplimiento de nuevas disposiciones, mejora en el control fiscal.	Multas por no cumplir con los plazos establecidos.

2022	Resolución NAC-DGERCGC22-00000011	Modificación de plazos para emisión de comprobantes electrónicos.	Contribuyentes obligados según nuevos plazos.	Comprobantes electrónicos.	Facilita cumplimiento, mayor flexibilidad.	Multas por no cumplir con los plazos modificados.
2022	Resolución NAC-DGERCGC22-00000024	Implementación de versión ATS para agentes de retención.	Agentes de retención, contribuyentes especiales.	Comprobantes de retención versión ATS.	Mayor control y transparencia en retenciones.	Multas y sanciones por no implementar la versión ATS conforme a las disposiciones.

*Fuente: Elaboración Propia*

Ante lo anterior, es crucial abordar el enfoque propuesto por Coca (2020), quien define que el Servicio de Rentas Internas ha implementado mecanismos tecnológicos para fortalecer la recaudación de tributos. Entre estos, destaca el programa de facturación electrónica, que emplea cruces de información a partir de bases de datos sobre el impuesto al valor agregado y el impuesto a la renta. La estandarización de los servicios en línea por parte de las administraciones tributarias ha posibilitado que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones fiscales de manera más eficiente, reduciendo tanto el tiempo como los recursos requeridos.

La investigación de Salazar (2022) define que el Servicio de Rentas Internas, cada año, emite diversos acuerdos donde se establecen los diferentes sectores económicos obligados a implementar la facturación electrónica. Esta medida, efectivamente, ayuda a identificar nuevos potenciales contribuyentes que deberían obtener el Registro Único de Contribuyentes (RUC). En consecuencia, si se logra aumentar el número de inscritos en un periodo fiscal, se podría incrementar la recaudación tributaria, la cual contribuye al presupuesto general del Estado.

## **4.2. FASE II. DETERMINAR LA INCIDENCIA DE LA CULTURA TRIBUTARIA DE LOS CONTRIBUYENTES EN LA CIUDAD DE CALCETA SOBRE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA REALIZADA**

En esta fase, se llevó a cabo la aplicación de un instrumento de evaluación con el objetivo de obtener un conocimiento profundo sobre la cultura tributaria y la adopción de la facturación electrónica en la ciudad de Calceta. Para lograrlo, se implementó una encuesta diseñada específicamente para los contribuyentes de la localidad. A través de esta encuesta, se recopilaron datos relevantes relacionados con la percepción, el conocimiento y el comportamiento de los contribuyentes en relación con los impuestos y el uso de la facturación electrónica. Asimismo se aplicó una entrevista al Director del SRI de Portoviejo para conocer la incidencia de la facturación electrónica en los contribuyentes. Posterior a las tabulaciones se hizo el análisis pertinente.

### **4.2.1. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS CONTRIBUYENTES**

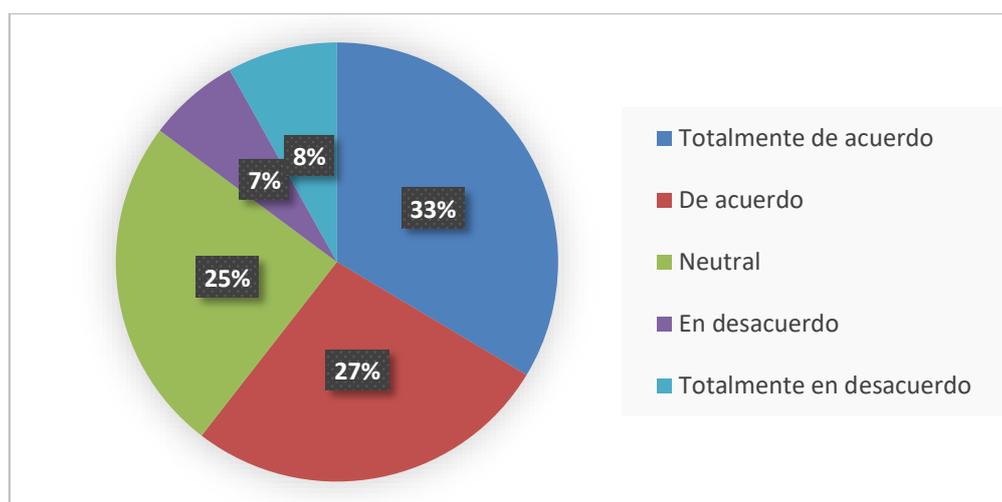
Con base en los datos recopilados a través de la encuesta aplicada a los contribuyentes, a continuación se presentan los resultados obtenidos en relación al conocimiento de la cultura tributaria y la adopción de la facturación electrónica. Esta encuesta ha permitido explorar en profundidad la percepción, comprensión y comportamiento de los contribuyentes en relación a los impuestos y el uso de la facturación electrónica.

- 1. ¿Está usted de acuerdo con la obligatoriedad del uso de facturación electrónica en todos los contribuyentes de régimen general en el Ecuador?**

**Tabla 4.3.** Obligatoriedad del uso de facturación electrónica

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	125	33%
De acuerdo	100	27%
Neutral	92	25%
En desacuerdo	25	7%
Totalmente en desacuerdo	30	8%
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Encuesta aplicada a los contribuyentes de la Ciudad de Calceta.

**Gráfico 4.1.** Obligatoriedad del uso de facturación electrónica

Nota: Información obtenida de las encuestas obtenidas

### **Análisis e interpretación:**

Según los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los contribuyentes de la ciudad de Calceta, se puede observar que el tema de la obligatoriedad del uso de facturación electrónica genera diversas opiniones. En primer lugar, un 33% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con esta medida, lo cual refleja un alto nivel de aceptación. Este grupo probablemente percibe la facturación electrónica como una herramienta que facilita la modernización de los procesos contables, reduce costos administrativos y aumenta la transparencia fiscal.

Por otro lado, un 27% de los participantes expresó estar de acuerdo, aunque con ciertas reservas. Este grupo podría apoyar los principios de la facturación electrónica, pero quizás tenga inquietudes sobre su implementación práctica, los costos iniciales de adopción o la adecuación tecnológica necesaria. Asimismo, se observa que un 25% de las respuestas fueron neutrales, lo que indica una falta de posicionamiento claro o posiblemente una falta de información suficiente sobre el tema. Esta neutralidad sugiere que es necesario implementar campañas informativas y de capacitación para aumentar el conocimiento y comprensión de la medida entre los contribuyentes.

En contraste, un 7% de los encuestados mostró su desacuerdo con la obligatoriedad de la facturación electrónica. Este grupo probablemente percibe la medida como un desafío, ya sea por la complejidad de los sistemas electrónicos, los costos asociados o una resistencia al cambio en sus prácticas contables. Finalmente, un 8% se mostró totalmente en desacuerdo, representando la posición más negativa hacia la facturación electrónica. Estos contribuyentes pueden sentir que la medida impone cargas adicionales y complicaciones innecesarias, viendo pocas ventajas en comparación con sus métodos tradicionales de facturación.

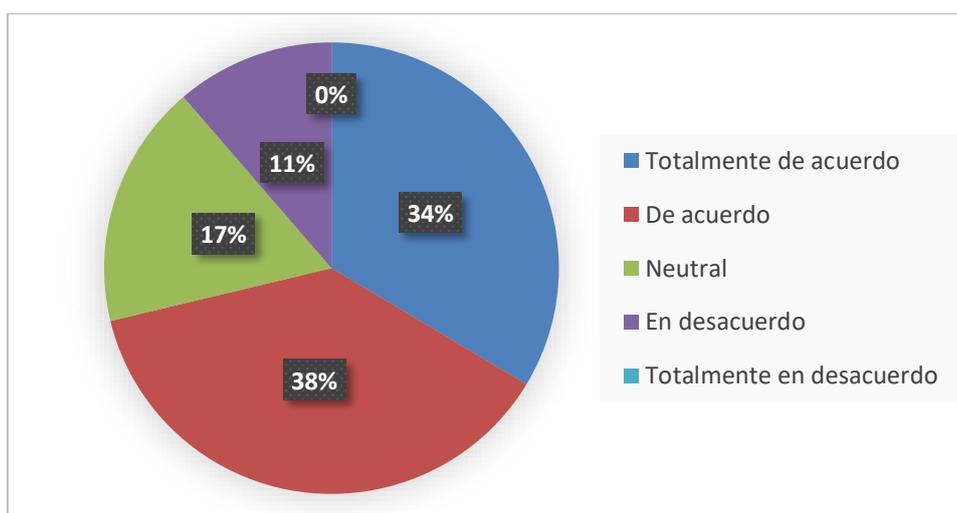
De acuerdo con la investigación de Coca (2020), la facturación electrónica y el cruce de información sobre las transacciones de los distintos contribuyentes permiten al ente fiscalizador disponer de los montos a pagar que estos deben reflejar en sus declaraciones web. Este enfoque busca tanto reducir la evasión de impuestos como verificar la autenticidad de los valores declarados.

## **2. ¿Considera usted que la facturación electrónica beneficia al contribuyente?**

**Tabla 4.4.** Beneficio de la facturación electrónica

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	125	34%
De acuerdo	140	38%
Neutral	65	17%
En desacuerdo	42	11%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Encuesta aplicada a los contribuyentes de la Ciudad de Calceta.

**Gráfico 4.2.** Beneficio de la facturación electrónica

Nota: Información obtenida de las encuestas obtenidas

### **Análisis e interpretación:**

Los resultados de la encuesta realizada a los contribuyentes de la ciudad de Calceta revelan que existe una percepción generalmente positiva sobre los beneficios de la facturación electrónica para las empresas. Un 34% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo con que esta práctica beneficia a sus empresas, lo que indica un nivel significativo de confianza y reconocimiento de sus ventajas.

Además, un 38% de los participantes expresaron estar de acuerdo con que la facturación electrónica beneficia a sus empresas, confirmando una tendencia positiva y una amplia aceptación de este método en el ámbito empresarial. Esta aceptación puede estar vinculada a la percepción de que la facturación electrónica facilita el cumplimiento normativo y mejora la gestión administrativa, proporcionando ventajas competitivas.

Por otro lado, un 17% de las respuestas fueron neutrales, lo que podría indicar que este grupo de encuestados no está seguro o no tiene suficiente información para evaluar los beneficios de la facturación electrónica para sus empresas. La neutralidad sugiere que es crucial proporcionar información adicional y ejemplos concretos de cómo la facturación electrónica puede impactar positivamente en sus operaciones diarias.

Un 11% de los encuestados expresaron su desacuerdo con que la facturación electrónica beneficie a sus empresas. Esta minoría muestra una perspectiva negativa y podría tener inquietudes o percepciones diferentes sobre los posibles beneficios de esta práctica. Es posible que estos contribuyentes enfrenten dificultades técnicas o costos asociados con la implementación de la facturación electrónica que contrarrestan sus posibles ventajas.

Los resultados de esta investigación son similares a los hallazgos de Ortega (2023), quién a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, contribuye a la reducción de costos en tinta y papel, optimiza el tiempo en la elaboración y registro de pagos en transacciones comerciales, y mejora la eficiencia y seguridad. Además, Ortega subraya que el cumplimiento normativo es crucial para la adecuada recaudación de impuestos y la distribución de riqueza, lo cual beneficia a la ciudadanía en términos de servicios de calidad. Esto resalta la importancia de la facturación electrónica y sus beneficios, por lo que es fundamental aumentar su aceptación entre los contribuyentes.

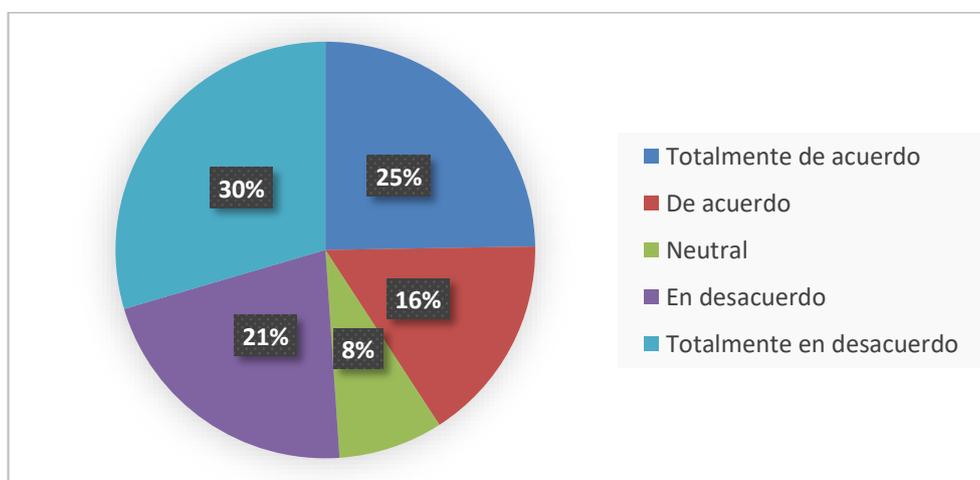
### 3. ¿Está usted de acuerdo con el nivel de apoyo recibido por parte del SRI en relación a la facturación electrónica?

**Tabla 4.5.** Capacitación por parte del SRI

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	92	25%
De acuerdo	60	16%
Neutral	30	8%
En desacuerdo	80	21%
Totalmente en desacuerdo	110	30%
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Encuesta aplicada a los contribuyentes de la Ciudad de Calceta.

**Gráfico 4.3.** Capacitación por parte del SRI



Nota: Información obtenida de las encuestas obtenidas

#### **Análisis e interpretación:**

Los resultados de la encuesta realizada a los contribuyentes de la ciudad de Calceta revelan una percepción generalizada de insatisfacción en cuanto al nivel de apoyo recibido por parte del Servicio de Rentas Internas (SRI) en relación a la facturación electrónica. Un 30% de los encuestados manifestaron estar totalmente en desacuerdo con el nivel de apoyo recibido, mientras que un 21% expresó estar en desacuerdo. Esto significa que más de la mitad de los encuestados (51%) están insatisfechos con el apoyo brindado por el SRI.

Por otro lado, un 25% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con el nivel de apoyo recibido por parte del SRI. Aunque este porcentaje es relativamente bajo comparado con los anteriores, representa una minoría que está satisfecha con el apoyo brindado. Además, un 16% de los encuestados expresó estar de acuerdo, lo que sugiere que este grupo tiene una percepción más positiva, aunque posiblemente moderada, del apoyo del SRI. Por último, un 8% de las respuestas fueron neutrales. Esto indica que una pequeña parte de los encuestados no tiene una opinión clara o no ha tenido suficiente interacción con el SRI para evaluar adecuadamente el nivel de apoyo recibido.

Estos resultados indican que la mayoría de los contribuyentes de Calceta perciben que el nivel de apoyo del SRI en relación a la facturación electrónica es insuficiente. La alta proporción de desacuerdo revela que los contribuyentes probablemente enfrentan desafíos o dificultades que el apoyo actual del SRI no está abordando de manera efectiva. Este descontento podría estar relacionado con aspectos como la falta de información clara, asistencia técnica insuficiente, o procesos burocráticos complicados.

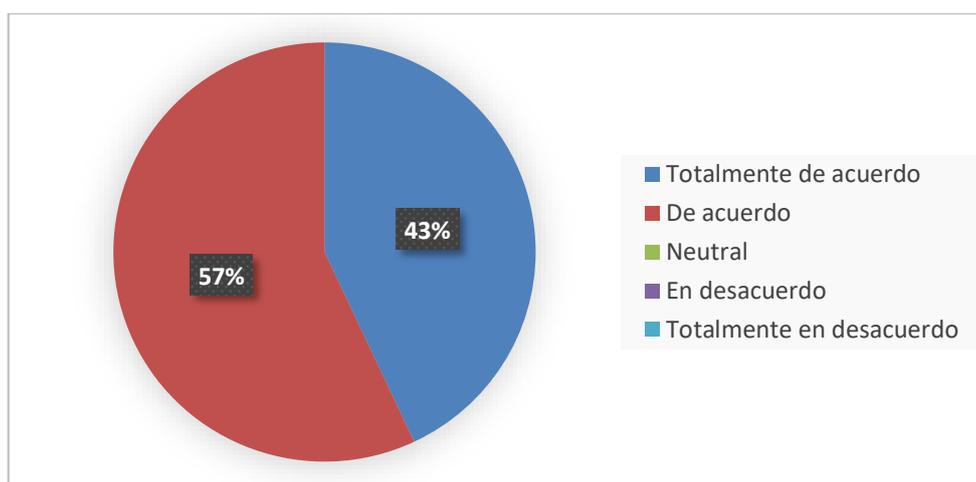
La investigación de Ortega (2023), destaca la importancia de reconocer que, junto con la implementación de la facturación electrónica, también se requieren procesos formativos. Estos procesos son necesarios para que la Administración Tributaria pueda abordar el desconocimiento existente entre diferentes grupos de contribuyentes respecto al uso del sistema de facturación. Esto incluye tanto el sistema establecido por el Servicio de Rentas Internas como otros sistemas proporcionados por entidades externas que cumplen con la misma finalidad.

#### **4. ¿Está usted de acuerdo con la inversión realizada para su formación en facturación electrónica?**

**Tabla 4.6.** Inversión realizada para la formación en facturación electrónica

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	160	43%
De acuerdo	212	57%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Encuesta aplicada a los contribuyentes de la Ciudad de Calceta.

**Gráfico 4.4.** Inversión realizada para la formación en facturación electrónica

Nota: Información obtenida de las encuestas obtenidas

### **Análisis e interpretación:**

Los resultados de la encuesta realizada a los contribuyentes de la ciudad de Calceta muestran una clara aprobación en cuanto a la inversión realizada para la capacitación de los empleados en facturación electrónica. Un 43% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo con la inversión realizada, mientras que un 57% expresaron estar de acuerdo.

Estos resultados reflejan una mayoría significativa que reconoce el valor y la importancia de invertir en la formación de los empleados en relación a la facturación electrónica. Esta alta proporción de respuestas favorables indica que los

contribuyentes perciben la capacitación como una inversión valiosa para mejorar la competencia y el conocimiento de sus empleados en el manejo de la facturación electrónica. Es importante destacar que no hubo respuestas neutrales, en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, lo que indica que los contribuyentes están satisfechos con la inversión realizada y consideran que ha sido beneficiosa para mejorar la capacidad de sus empleados en relación a la facturación electrónica.

Los resultados de la investigación de Coca (2020) indican que los contribuyentes que hacen uso del facturador electrónico gratuito proporcionado por el SRI han recibido capacitación por parte de este organismo. Este sistema les permite firmar electrónicamente los documentos emitidos por cada organización, los cuales son enviados para su autorización y visualización. Por otro lado, aquellos contribuyentes que consideran no haber recibido capacitación por parte del ente fiscalizador son aquellos que disponen de un software propio que se adapta a sus actividades económicas.

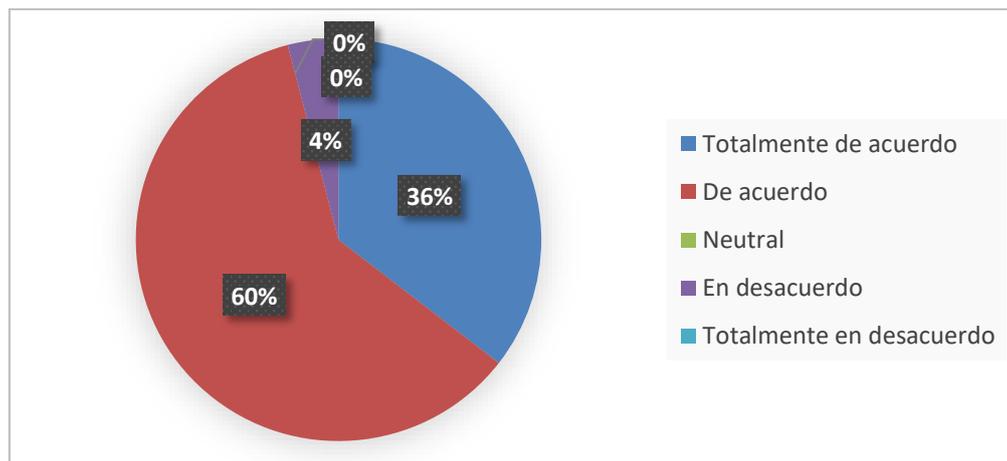
##### 5. ¿En qué medida está de acuerdo con la efectividad del software que utiliza para emitir facturas electrónicas?

**Tabla 4.7.** Software que se utiliza para emitir facturas electrónicas

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	132	36%
De acuerdo	225	60%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	15	4%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Encuesta aplicada a los contribuyentes de la Ciudad de Calceta.

**Gráfico 4.5.** Software que se utiliza para emitir facturas electrónicas.



Nota: Información obtenida de las encuestas obtenidas

#### **Análisis e interpretación:**

Los resultados de la encuesta realizada a los contribuyentes de la ciudad de Calceta revelan que el 60% de los encuestados indicaron estar de acuerdo con la efectividad del software. Este grupo constituye una parte significativa de los encuestados y sugiere una amplia aceptación y confianza en la capacidad del software para cumplir con su propósito de manera efectiva. Es probable que estas percepciones positivas estén respaldadas por experiencias satisfactorias previas o una reputación positiva del software entre los usuarios.

Además, un 36% de los encuestados manifestaron estar "totalmente de acuerdo" con la efectividad del software. Este segmento representa una minoría considerable pero significativa que tiene una opinión aún más positiva y firme sobre el software utilizado. Por otro lado, solo un 4% de los encuestados expresaron estar "en desacuerdo" con la efectividad del software utilizado. Esta minoría refleja una proporción muy baja de contribuyentes que tienen reservas o preocupaciones sobre la capacidad del software para cumplir con sus expectativas o necesidades en términos de facturación electrónica. Es posible que este grupo haya experimentado dificultades o limitaciones con el software que han contribuido a su opinión negativa.

La investigación de Coca (2020) señala que la mayoría de las empresas han adquirido software que les permite emitir comprobantes electrónicos para validar sus transacciones comerciales. Sin embargo, algunas organizaciones han optado por utilizar el facturador electrónico gratuito proporcionado por el Servicio de Rentas Internas. De esta manera, han logrado optimizar los costos asociados a las herramientas tecnológicas proporcionadas por terceros.

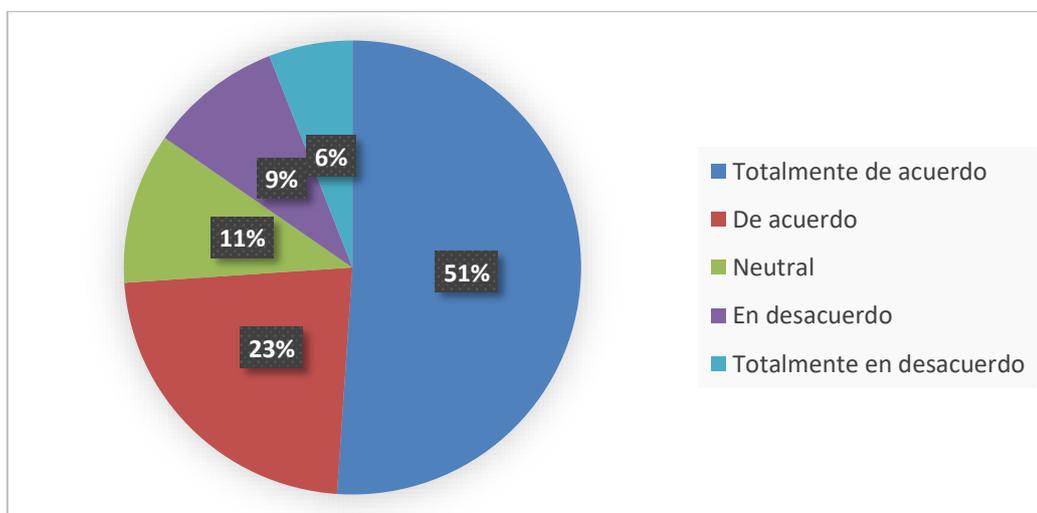
## 6. ¿Considera que la facturación electrónica ha facilitado el cumplimiento de sus obligaciones tributarias?

**Tabla 4.8.** Cumplimiento de las obligaciones tributarias

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	190	51%
De acuerdo	85	23%
Neutral	40	11%
En desacuerdo	35	9%
Totalmente en desacuerdo	22	6%
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Encuesta aplicada a los contribuyentes de la Ciudad de Calceta.

**Gráfico 4.6.** Cumplimiento de las obligaciones tributarias



Nota: Información obtenida de las encuestas obtenidas

**Análisis e interpretación:**

Los resultados de la encuesta realizada a los contribuyentes de la ciudad de Calceta muestran una clara percepción positiva sobre el impacto de la facturación electrónica en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Un 51% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo con que la facturación electrónica ha facilitado el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Esto refleja un reconocimiento generalizado de los beneficios que esta práctica aporta en términos tributarios, como la simplificación de los procesos y la reducción de la carga administrativa.

Además, un 23% de los encuestados expresaron estar de acuerdo con esta afirmación, lo que refuerza la tendencia positiva hacia la percepción de la facturación electrónica como una herramienta facilitadora en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Sin embargo, es importante señalar que un 11% de las respuestas fueron neutrales, lo que indica cierta ambigüedad o falta de claridad en cuanto a la efectividad de la facturación electrónica en este aspecto. Esto sugiere que algunos contribuyentes pueden no haber experimentado suficientemente los beneficios tributarios de la facturación electrónica o pueden requerir más información para formar una opinión sólida al respecto.

Por otro lado, un 9% de los encuestados expresaron su desacuerdo con la afirmación de que la facturación electrónica facilita el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, mientras que un 6% estuvo totalmente en desacuerdo. Estos porcentajes representan una minoría que no ha experimentado los beneficios tributarios esperados con la implementación de la facturación electrónica. Las razones detrás de esta percepción podrían incluir dificultades técnicas o administrativas en la adopción del sistema, falta de comprensión sobre su funcionamiento o preocupaciones sobre la seguridad y la privacidad de los datos.

La investigación de Salazar (2022) muestra que la mayoría de los contribuyentes, gracias al uso de las herramientas tecnológicas proporcionadas por el SRI, presentan sus declaraciones dentro del plazo establecido para el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Esto se debe a que los procesos tributarios se vuelven más eficientes gracias al intercambio de información con el SRI. Es relevante señalar que aquellos que no cumplan con la presentación de las declaraciones dentro del calendario tributario estarán sujetos al pago de multas e intereses por mora.

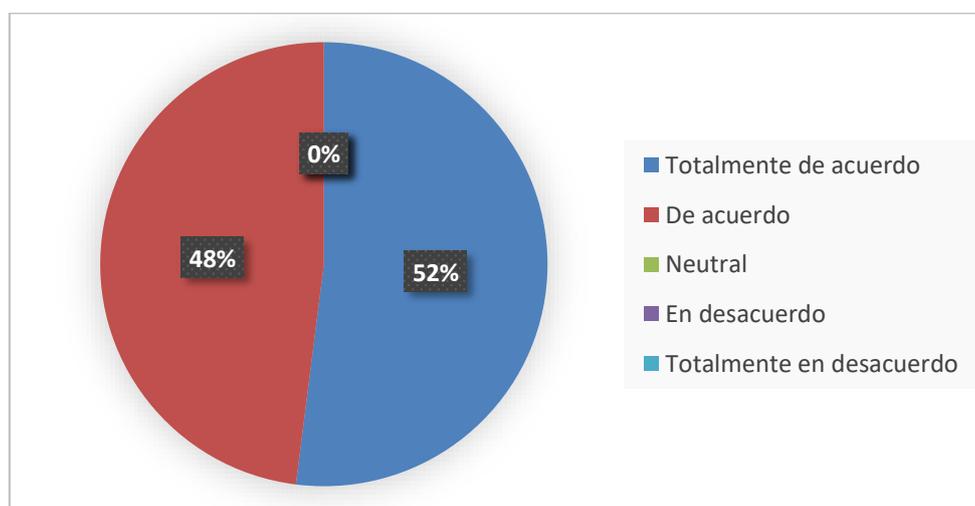
### 7. ¿Considera importante que los contribuyentes tengan un conocimiento adecuado sobre las obligaciones tributarias?

**Tabla 4.9.** Conocimiento de los contribuyentes sobre las obligaciones tributarias

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	195	52%
De acuerdo	180	48%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Encuesta aplicada a los contribuyentes de la Ciudad de Calceta.

**Gráfico 4.7.** Conocimiento de los contribuyentes sobre las obligaciones tributarias



Nota: Información obtenida de las encuestas obtenidas

**Análisis e interpretación:**

Los resultados de la encuesta realizada a los contribuyentes de la ciudad de Calceta muestran una clara percepción sobre la importancia del conocimiento adecuado de las obligaciones tributarias. Un 52% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo con esta premisa, mientras que un 48% expresaron su acuerdo. Este respaldo mayoritario sugiere un reconocimiento significativo de los beneficios derivados de un adecuado conocimiento tributario en el ámbito contable.

Este alto porcentaje de respuestas favorables indica que una parte sustancial de los contribuyentes reconoce la importancia de comprender las obligaciones tributarias en la gestión contable. El conocimiento adecuado de estas obligaciones no solo permite un cumplimiento más efectivo de las normativas fiscales, sino que también contribuye a una gestión financiera más eficiente y transparente por parte de las empresas y contribuyentes individuales.

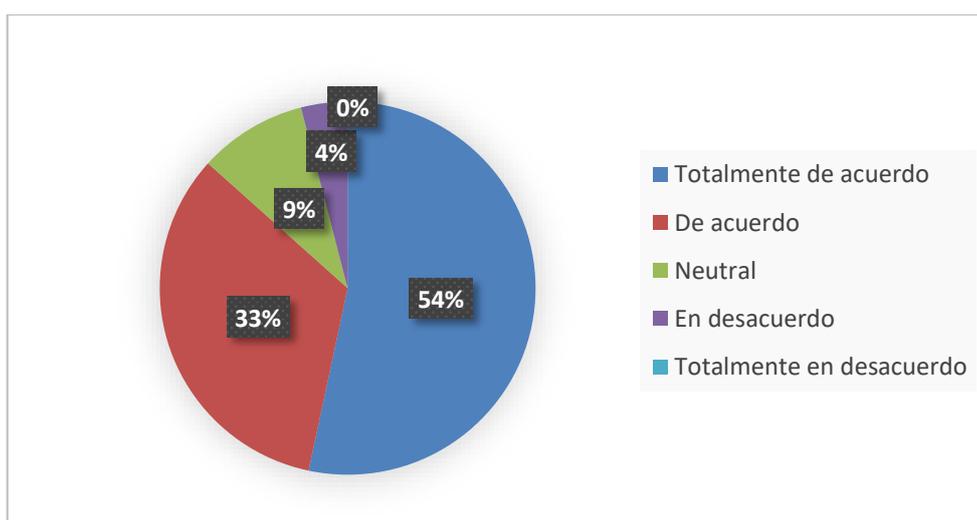
Es crucial destacar que la percepción generalizada de la importancia del conocimiento tributario refleja la necesidad de una educación y concientización continua sobre estas cuestiones. Una comprensión adecuada de las obligaciones tributarias no solo beneficia a los contribuyentes en términos de cumplimiento legal, sino que también puede tener un impacto positivo en la salud financiera y la toma de decisiones empresariales.

**8. ¿Los contribuyentes de Calceta son conscientes de la importancia de cumplir con sus responsabilidades fiscales?**

**Tabla 4.10.** Importancia de las responsabilidades fiscales

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	200	54%
De acuerdo	125	33%
Neutral	35	9%
En desacuerdo	15	4%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Encuesta aplicada a los contribuyentes de la Ciudad de Calceta.

**Gráfico 4.8.** Importancia de las responsabilidades fiscales

Nota: Información obtenida de las encuestas obtenidas

### **Análisis e interpretación:**

Los resultados de la encuesta realizada a los contribuyentes de la ciudad de Calceta revelan una percepción mayoritariamente positiva en cuanto a la importancia de cumplir con las responsabilidades fiscales. Más de la mitad de los encuestados, un 54%, manifiestan estar totalmente de acuerdo con esta noción, lo que sugiere un nivel significativo de conciencia y compromiso con las obligaciones tributarias. Esta alta proporción de respuestas favorables se puede atribuir a los programas de educación tributaria por parte de las autoridades locales que contribuyen a aumentar la conciencia sobre la importancia del cumplimiento fiscal.

Además, un 33% de los encuestados están de acuerdo, lo que refuerza la idea de que la mayoría reconoce la relevancia del cumplimiento fiscal en la comunidad. Este nivel de acuerdo podría atribuirse a una combinación de factores, como la conciencia sobre la contribución de los impuestos al desarrollo local y nacional, así como a la confianza en la gestión y utilización adecuada de los recursos fiscales por parte de las autoridades.

Por otro lado, el 9% que adoptan una postura neutral podría indicar una falta de información clara o una percepción incompleta sobre el tema. Esto sugiere la necesidad de mejorar los esfuerzos de comunicación y educación tributaria para proporcionar a los contribuyentes la información necesaria para comprender completamente las implicaciones del cumplimiento fiscal. Por último, una minoría del 4% que expresa desacuerdo con la importancia del cumplimiento fiscal es notable. Aunque su representación es mínima, este grupo podría tener preocupaciones específicas o percepciones negativas sobre el sistema tributario que deben abordarse para promover una mayor aceptación y compromiso con el cumplimiento fiscal.

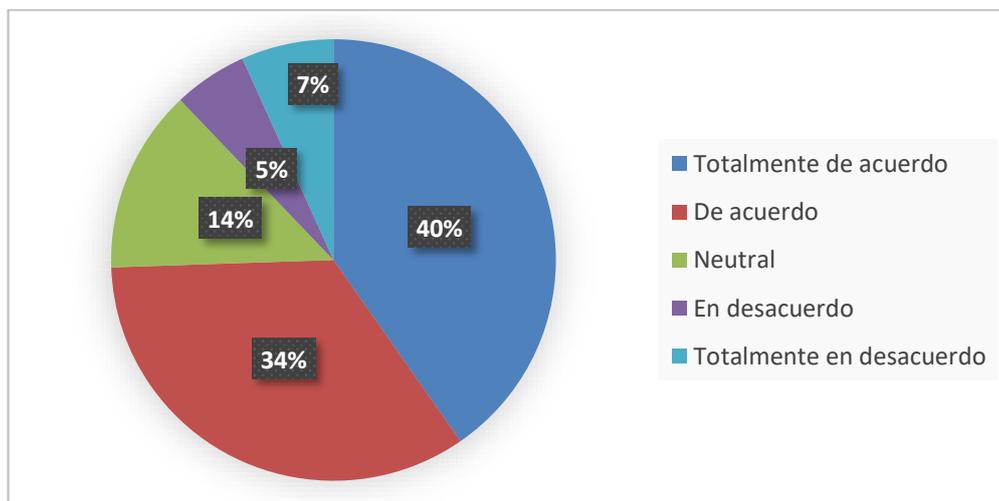
### 9. ¿Considera que los contribuyentes de Calceta tienen una actitud positiva hacia el pago de impuestos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias?

**Tabla 4.11.** Actitud positiva hacia el pago de impuestos y cumplimiento de sus obligaciones tributarias

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	150	40%
De acuerdo	127	34%
Neutral	50	14%
En desacuerdo	20	5%
Totalmente en desacuerdo	25	7%
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Encuesta aplicada a los contribuyentes de la Ciudad de Calceta.

**Gráfico 4.9.** Actitud positiva hacia el pago de impuestos y cumplimiento de sus obligaciones tributarias.



Nota: Información obtenida de las encuestas obtenidas

#### **Análisis e interpretación:**

Los resultados de la encuesta realizada a los contribuyentes de la ciudad de Calceta revelan una percepción mixta en cuanto a si estos poseen una actitud positiva hacia el pago de impuestos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Un 40% de los encuestados están totalmente de acuerdo y un 34% están de acuerdo, estos resultados indican que existe una proporción significativa de personas que perciben una disposición favorable en la comunidad hacia estas responsabilidades fiscales. Esto podría ser indicativo de una confianza generalizada en el sistema tributario y una aceptación de la importancia de contribuir al bien común a través de los impuestos.

Sin embargo, un 14% de respuestas neutrales indica una falta de definición clara en la opinión de algunos contribuyentes. Esto podría deberse a una falta de información completa o a una percepción adecuada sobre el tema. Para abordar esta situación, es crucial proporcionar más educación tributaria y comunicar de manera efectiva los beneficios y el propósito del pago de impuestos para fortalecer la comprensión y el compromiso de los contribuyentes.

Por otro lado, el hecho de que un 5% de los encuestados expresen su desacuerdo y un 7% estén totalmente en desacuerdo con la idea de una actitud positiva hacia el pago de impuestos. Estos resultados podrían ser indicativos de diversas preocupaciones o descontentos relacionados con el sistema tributario, los cuales pueden surgir por aspectos como la transparencia en el manejo de los fondos públicos y la equidad en la distribución de la carga tributaria, entre otros. Por lo tanto, es crucial abordar estas inquietudes a través de políticas transparentes y equitativas, además de involucrar a la comunidad en la toma de decisiones sobre la recaudación y el uso de los impuestos. Esto ayudaría a fomentar una mayor confianza y participación ciudadana en el sistema tributario.

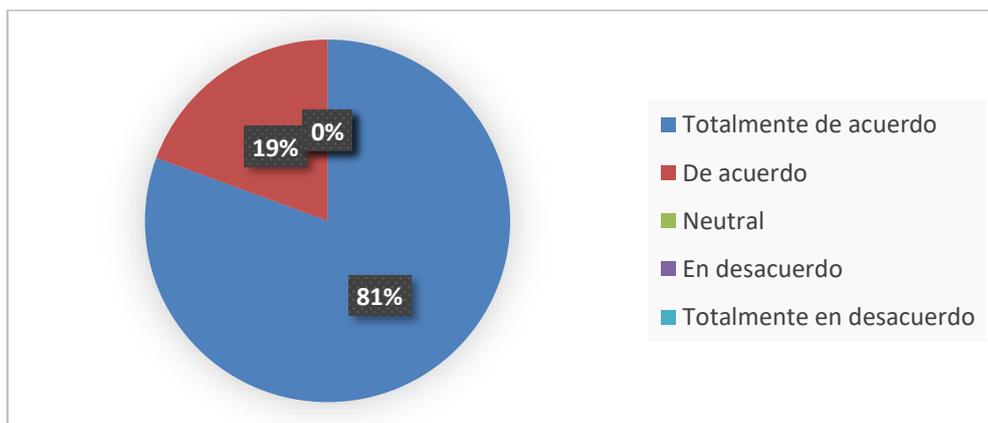
#### 10. ¿Está usted de acuerdo que la facturación electrónica ha fomentado una mayor cultura tributaria entre los contribuyentes?

**Tabla 4.12.** Cultura tributaria de acuerdo a la facturación electrónica.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	300	81%
De acuerdo	72	9%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Encuesta aplicada a los contribuyentes de la Ciudad de Calceta.

**Gráfico 4.10.** Cultura tributaria de acuerdo a la facturación electrónica.



Nota: Información obtenida de las encuestas obtenidas

### Análisis e interpretación:

Los resultados de la encuesta sobre si la facturación electrónica ha fomentado una mayor cultura tributaria entre los contribuyentes muestran que el 81% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 9% expresan estar de acuerdo. Este alto nivel de acuerdo refleja una amplia aceptación y reconocimiento de que la facturación electrónica ha tenido un impacto positivo en la promoción de la conciencia y el cumplimiento tributario.

Los contribuyentes perciben que la implementación de la facturación electrónica ha mejorado la responsabilidad y la transparencia en el pago de impuestos. Para mantener y fortalecer esta tendencia positiva, es esencial continuar con campañas de educación fiscal y mejoras en las plataformas tecnológicas, asegurando que sean accesibles y eficientes para todos los usuarios.

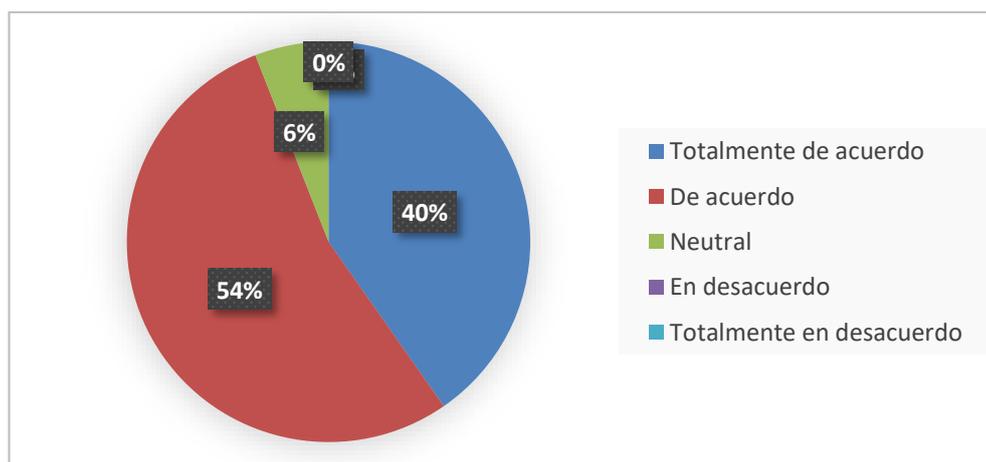
Por tal razón, la investigación de Coca (2020), indica que la mayoría de los contribuyentes afirman que optimizan recursos y tiempos al comparar los gastos personales con los valores cruzados por terceros y el Servicio de Rentas Internas (SRI). Otro beneficio de esta política de control electrónico es que permite comparar los valores reportados en el anexo de transacciones (ATS) con los valores a declarar en el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

### 11. ¿Considera que la implementación de la facturación electrónica ha facilitado el proceso de realizar sus declaraciones tributarias?

**Tabla 4.13.** Declaraciones tributarias.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	150	40%
De acuerdo	200	54%
Neutral	22	6%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Encuesta aplicada a los contribuyentes de la Ciudad de Calceta.

**Gráfico 4.11.** Declaraciones tributarias.

Nota: Información obtenida de las encuestas obtenidas

**Análisis e interpretación:**

Los resultados de la encuesta realizada a los contribuyentes de la ciudad de Calceta indican que la facturación electrónica ha tenido un impacto positivo en la realización de las declaraciones tributarias. Un 40% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo con que la facturación electrónica ha contribuido a este proceso, mientras que un 54% expresaron estar de acuerdo. Estos resultados reflejan una mayoría abrumadora que reconoce la contribución de la facturación electrónica en la realización de las declaraciones tributarias.

La alta proporción de respuestas favorables indica que los contribuyentes perciben que la implementación de la facturación electrónica ha simplificado y agilizado el proceso de declaración de impuestos. Un 6% de las respuestas fueron neutrales, lo que indica que este grupo no tiene una opinión clara sobre si la facturación electrónica ha contribuido significativamente a la realización de las declaraciones tributarias. Es posible que esta falta de opinión se deba a una falta de experiencia o conocimiento específico sobre los beneficios que la facturación electrónica puede ofrecer en este ámbito. Es importante destacar que no hubo respuestas en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

La investigación de Coca (2020) indica que muchas empresas han optimizado sus procesos al implementar la facturación electrónica, ya que les facilita el acceso al documento desde cualquier lugar mediante el uso de software público y privado. Sin embargo, otras organizaciones señalan que encuentran dificultades al momento de incorporar nuevo personal, ya que requiere capacitación para el manejo adecuado de la facturación electrónica.

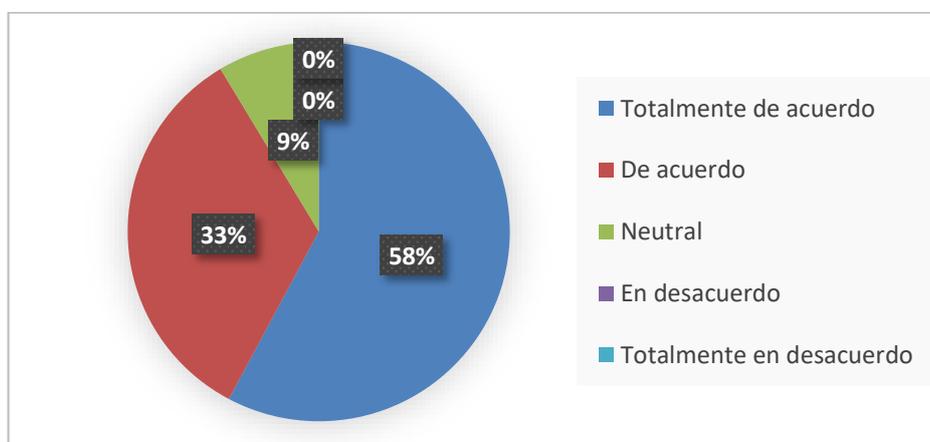
## 12. ¿Está usted de acuerdo en que se promueva una mayor educación y concienciación sobre la cultura tributaria en la ciudad de Calceta?

**Tabla 4.14.** Promover la educación sobre la cultura tributaria

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	215	58%
De acuerdo	125	33%
Neutral	32	9%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Encuesta aplicada a los contribuyentes de la Ciudad de Calceta.

**Gráfico 4.12.** Promover la educación sobre la cultura tributaria



Nota: Información obtenida de las encuestas obtenidas

**Análisis e interpretación:**

Los resultados de la encuesta realizada a los contribuyentes de la ciudad de Calceta reflejan una fuerte percepción de la necesidad de promover una mayor educación y concienciación sobre la cultura tributaria. Un 58% de los encuestados están totalmente de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 33% están de acuerdo. El hecho de que una gran mayoría de los contribuyentes apoye la idea de promover la educación tributaria sugiere que reconocen la importancia de estar bien informados sobre las obligaciones fiscales y los beneficios de un sistema tributario eficiente.

Los contribuyentes probablemente perciben que una mayor educación en materia tributaria puede conducir a un cumplimiento más consciente y responsable, lo cual es esencial para el desarrollo económico de la ciudad y la equidad social. Estos resultados positivos subrayan la importancia de implementar programas educativos continuos que expliquen de manera clara y accesible las normas fiscales, los procedimientos de declaración y los beneficios de cumplir con las obligaciones tributarias.

Sin embargo, un 9% de los encuestados se mantienen neutrales. Esto puede atribuirse al escepticismo sobre la efectividad de nuevos programas educativos, la falta de interés en el tema, o simplemente una falta de información suficiente para formar una opinión clara. Para abordar estas neutralidades, sería útil realizar campañas de información específicas que expliquen los beneficios tangibles de una mayor educación tributaria y cómo puede impactar positivamente a todos los contribuyentes.

## 4.2.2. ENTREVISTA APLICADA AL DIRECTOR DEL SRI DE PORTOVIEJO

**Tabla 4.15.** Entrevista aplicada al Director del SRI de Portoviejo

Preguntas	Respuestas
En su rol como director del SRI, ¿cómo considera que la facturación electrónica fortalece la gestión de la cultura tributaria en los contribuyentes?	La facturación electrónica es un pilar fundamental para fortalecer la cultura tributaria de los contribuyentes en Ecuador. Al promover la transparencia y la trazabilidad de las transacciones comerciales, fomenta una mayor conciencia sobre la importancia del cumplimiento fiscal.
Según su experiencia como director del SRI, ¿Cómo ha incidido o beneficiado esta nueva alternativa de facturación electrónica en la recaudación de impuestos al Estado ecuatoriano?	La implementación de la facturación electrónica ha demostrado ser altamente beneficiosa para la recaudación de impuestos en Ecuador. Facilita la detección de irregularidades y aumenta la eficiencia en el control tributario, lo que se traduce en una mejora significativa en los ingresos del Estado.
Desde su perspectiva como director del SRI, ¿considera que el manejo de la facturación electrónica adquiere beneficios al contribuyente?	Desde mi perspectiva como director del SRI, el manejo de la facturación electrónica ofrece numerosos beneficios al contribuyente. Simplifica los procesos contables, reduce costos operativos y promueve la transparencia, lo que contribuye a generar un entorno tributario más favorable para todos.
Basado en su experiencia como director del SRI, ¿cuáles son los principales desafíos que ha observado en relación con la implementación de la facturación electrónica?	Uno de los principales desafíos observados en la implementación de la facturación electrónica es la adaptación tecnológica de algunos contribuyentes, especialmente aquellos pertenecientes a sectores con menor acceso a recursos digitales. Garantizar su inclusión y capacitación es crucial para el éxito del proceso.
En su posición como director del SRI, ¿ha notado una disminución de multas con la utilización de este modelo de facturación electrónica?	Sí, hemos notado una disminución significativa en las multas desde la adopción de la facturación electrónica. La automatización de los procesos y la mayor precisión en el registro de transacciones han contribuido a reducir las irregularidades que suelen llevar a sanciones.
Como director del SRI, ¿ha observado una disminución de evasión tributaria con la implementación de la facturación electrónica en los contribuyentes al momento de cumplir con sus obligaciones?	La implementación de la facturación electrónica ha sido un factor clave en la reducción de la evasión tributaria. Al aumentar la visibilidad de las operaciones comerciales, se dificulta la ocultación de ingresos y se promueve una mayor honestidad en el cumplimiento de las obligaciones fiscales.
Desde su perspectiva como director del SRI, ¿considera que el avance tecnológico que presenta la facturación electrónica permite facilitar el control en la recaudación de los tributos?	Sin duda, el avance tecnológico que presenta la facturación electrónica facilita enormemente el control en la recaudación de tributos. Permite una supervisión más ágil y precisa de las transacciones, lo que fortalece la capacidad del Estado para detectar posibles irregularidades y combatir la evasión.
Como director del SRI, según su experiencia, ¿qué estrategias ha implementado la institución para	La institución ha implementado diversas estrategias para promover la adopción de la facturación electrónica entre

**promover la adopción de la facturación electrónica entre los contribuyentes y mejorar su cumplimiento tributario?**

los contribuyentes. Esto incluye campañas de sensibilización, capacitación en el uso de herramientas digitales y la simplificación de los trámites relacionados con su implementación.

**Según su experiencia, ¿cómo influye la cultura tributaria de una comunidad en la aceptación y adopción de la facturación electrónica?**

La cultura tributaria de una comunidad influye significativamente en la aceptación y adopción de la facturación electrónica. Cuando existe una mayor conciencia sobre la importancia del cumplimiento fiscal y la transparencia en las transacciones, los contribuyentes suelen mostrar una mayor disposición hacia la digitalización de los procesos.

**En base a su rol como director del SRI, ¿qué recomendaciones o acciones podrían tener para fortalecer la cultura tributaria y promover una mayor adopción de la facturación electrónica en la ciudad en el futuro?**

Para fortalecer la cultura tributaria y promover una mayor adopción de la facturación electrónica en el futuro, es fundamental continuar con programas de educación y sensibilización dirigidos tanto a empresas como a la población en general. Además, se deben mantener y fortalecer los controles para garantizar el cumplimiento y la equidad en el sistema tributario.

---

*Fuente. Elaboración propia.*

### **Análisis e interpretación:**

Las respuestas del director del SRI reflejan una clara comprensión de la interrelación entre la cultura tributaria y la facturación electrónica en el contexto ecuatoriano. Se destaca que la facturación electrónica fortalece la cultura tributaria al promover la transparencia y la conciencia sobre el cumplimiento fiscal, lo que sugiere una percepción positiva sobre la adopción de esta tecnología.

Además, se señala que la implementación de la facturación electrónica ha tenido un impacto significativo en la recaudación de impuestos, indicando que esta alternativa contribuye a mejorar los ingresos del Estado. La disminución de multas y la evasión tributaria observada desde la adopción de esta modalidad respaldan la idea de que la facturación electrónica está siendo efectiva en promover una mayor honestidad y cumplimiento fiscal entre los contribuyentes.

Asimismo, se reconoce el desafío de la adaptación tecnológica para algunos sectores y se resalta la importancia de programas de educación y sensibilización

para promover la adopción de esta tecnología. En resumen, estas respuestas sugieren que la facturación electrónica está siendo percibida como una herramienta efectiva para fortalecer la cultura tributaria en Calceta, facilitando la transición hacia un sistema fiscal más transparente y eficiente.

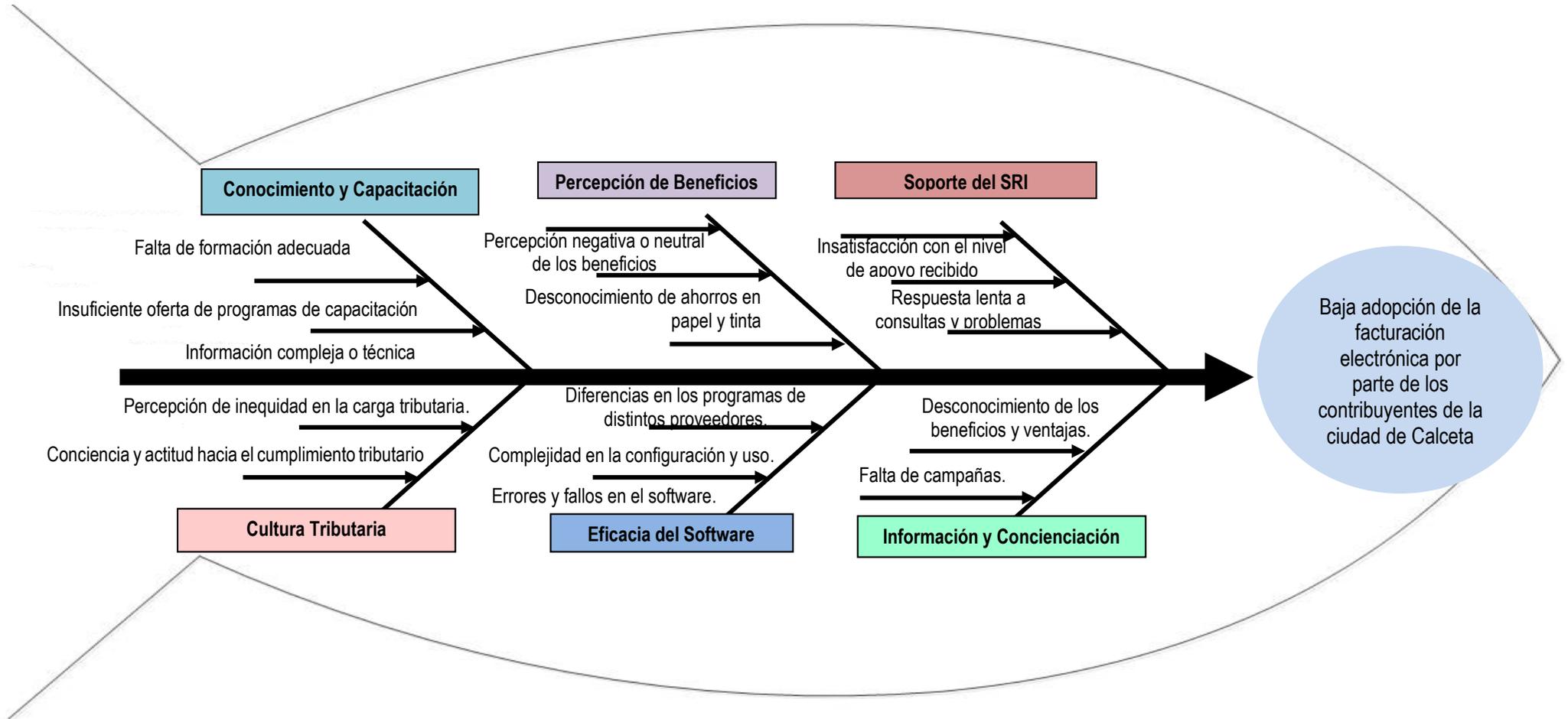
#### **4.3. FASE III. PROPONER ESTRATEGIAS PARA FOMENTAR LA CULTURA TRIBUTARIA Y LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LOS CONTRIBUYENTES DE LA CIUDAD DE CALCETA**

En esta fase se realizó la elaboración de un diagrama de Ishikawa con el objetivo de identificar las principales causas que han llevado a la falta de cultura tributaria y la resistencia a la implementación de la facturación electrónica en los contribuyentes. Este diagrama permite visualizar de manera clara y estructurada los factores que influyen en esta problemática, lo que facilitará el diseño de estrategias efectivas para abordarlos.

Posteriormente, se llevó a cabo la elaboración de una matriz 5W+1H para proponer estrategias concretas que fomenten la cultura tributaria y promueva la adopción de la facturación electrónica en los contribuyentes de Calceta. Esta matriz, que se basa en las preguntas de qué (what), por qué (why), quién (who), cuándo (when), dónde (where) y cómo (how), permitieron analizar y responder de manera detallada cada una de estas interrogantes en relación a la implementación de las estrategias propuestas.

**4.3.1. ELABORACIÓN DE UN DIAGRAMA DE ISHIKAWA PARA CONOCER LAS PRINCIPALES CAUSAS DEL PROBLEMA IDENTIFICADO.**

**Figura 4.1.** Diagrama de Ishikawa



Fuente. Elaboracion Propia.

### 4.3.2. ELABORACIÓN DE UNA MATRIZ 5W+1H PARA LA PROPUESTA DE ESTRATEGIAS.

**Tabla 4.16.** Matriz 5W+1H

QUÉ (¿Qué se va a hacer?)	POR QUÉ (¿Por qué se va a hacer?)	CÓMO (¿Cómo se va a hacer?)	CUÁNDO (¿Cuándo se va a hacer?)	DÓNDE (¿Dónde se va a hacer?)	QUIÉN (¿Quién lo va a hacer?)	CUÁNTO (¿Cuánto va a costar?)
Organizar talleres educativos.	Para abordar el escepticismo y demostrar la efectividad de los programas educativos	Talleres presenciales y virtuales, con testimonios y casos de éxito.	Cada semestre, con evaluaciones posteriores.	Ciudad de Calceta (Instituciones Educativas y plataformas en líneas).	Facilitadores del SRI, y voluntarios capacitados.	Análisis financiero necesario para determinar los costos asociados.
Realizar campañas informativas específicas.	Para aumentar la información y comprensión sobre la educación tributaria	Desarrollando materiales educativos claros y accesibles, utilizando medios digitales y físicos.	A lo largo del año, con campañas trimestrales.	Ciudad de Calceta, en puntos estratégicos.	El SRI en colaboración con instituciones educativas y medios de comunicación.	Análisis financiero necesario para determinar los costos asociados.
Desarrollar herramientas y recursos para la facturación electrónica.	Promover la transparencia y eficiencia en los procesos comerciales.	Crear plataformas y sistemas de facturación electrónica accesibles, proporcionar guías y manuales de uso.	Implementar en el segundo trimestre del próximo año fiscal.	Ciudad de Calceta.	Gobierno local, empresas o negocios de desarrollo de software.	Análisis financiero necesario para determinar los costos asociados.
Crear alianzas con entidades financieras y proveedores de servicios electrónicos.	Facilitar la adopción y uso de la facturación electrónica.	Establecer convenios para ofrecer soluciones integradas de facturación electrónica.	Durante el próximo año fiscal.	Ciudad de Calceta.	Gobierno local, entidades financieras, proveedores de servicios electrónicos.	Análisis financiero necesario para determinar los costos asociados.

---

Realizar campañas de comunicación y sensibilización.	Generar conciencia sobre la importancia de la cultura tributaria y la facturación electrónica.	Realizar campañas a través de medios de comunicación, redes sociales, cartelería.	Continuamente durante el próximo año fiscal.	Ciudad de Calceta.	Gobierno local, agencias de publicidad.	Análisis financiero necesario para determinar los costos asociados.
--	--	---	--	--------------------	---	---

---

*Fuente.* Elaboracion Propia

# CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## CONCLUSIONES

- En la ciudad de Calceta, se observa una tendencia hacia la adopción de la facturación electrónica como herramienta para fortalecer la cultura tributaria. La mayoría de los encuestados muestran una predisposición positiva hacia la utilización de la facturación electrónica como una herramienta eficaz para fortalecer el conocimiento sobre el cumplimiento fiscal. Sin embargo, persisten desafíos en la adaptación tecnológica de algunos sectores, lo que sugiere la necesidad de medidas adicionales para promover su implementación más amplia.
- Se determinó que la cultura tributaria de los contribuyentes de la ciudad de Calceta tienen una incidencia significativa en la comprensión de sus obligaciones tributarias mostrando una mayor predisposición a utilizar la facturación electrónica como medio de cumplimiento fiscal eficiente y transparente. No obstante, se observa la presencia de contribuyentes con actitudes negativas hacia el pago de impuestos, lo que representa un desafío para promover la facturación electrónica y la cultura tributaria.
- Como resultado de la investigación, a través de una matriz 5w+1h se formulan estrategias dirigidas a promover la cultura tributaria, incluyendo campañas de sensibilización y educación tributaria, promoción de la capacitación en aspectos fiscales, implementación de incentivos para los contribuyentes cumplidores, y fortalecimiento de la comunicación y el acceso a información sobre beneficios y obligaciones tributarias.

## RECOMENDACIONES

- Implementar medidas adicionales para promover la adopción generalizada de la facturación electrónica. Esto incluye programas de capacitación tecnológica dirigidos a sectores con dificultades en su adaptación tecnológica, lo que facilitaría una transición más fluida hacia este sistema y fortalecería la cultura tributaria en la comunidad. Además, se sugiere continuar monitoreando y evaluando el impacto de estas iniciativas para identificar áreas de mejora y garantizar una transición efectiva hacia un sistema fiscal más eficiente y equitativo en la ciudad.
- Se sugiere diseñar estrategias específicas para abordar las actitudes negativas hacia el pago de impuestos, destacando los beneficios y la importancia del cumplimiento fiscal. Estas estrategias podrían incluir campañas de concientización sobre el impacto positivo de los impuestos en el desarrollo económico y social, así como la implementación de incentivos para promover una mayor participación en el sistema tributario.
- Desarrollar e implementar programas educativos integrales que aborden diferentes aspectos de la cultura tributaria, desde la comprensión de las obligaciones fiscales hasta la utilización efectiva de la facturación electrónica. Estos programas deben ser accesibles y adaptados a las necesidades de los contribuyentes, con el fin de promover una participación activa y consciente en el cumplimiento fiscal.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alaña, T., Gonzaga, S. y Yáñez, M., (2018). Gestión tributaria a microempresarios mediante la creación del centro de asesoría caso: UMET sede Machala. *Universidad y Sociedad*, 10(2), 84-88. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2218-36202018000200084](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202018000200084)
- Amasifuen, M. (2016). Importancia de la cultura tributaria en el Perú. *Revista de Investigación de Contabilidad*, 1(1), 73-90. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_apfb/article/view/898](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_apfb/article/view/898)
- Amaya, L. (2021). *Tipos de contribuyentes ¿Cuál eres?* <https://contifico.com/tipos-de-contribuyentes/>
- Andrade, M. y Cevallos, K. (2019). Cultura tributaria en el Ecuador y sostenibilidad fiscal. *Revista Eruditos*, 1(1), 49–62. <https://doi.org/10.35290/re.v1n1.2020.290>
- Andrade, M. y Cevallos, K. (2020). Cultura tributaria en el Ecuador y sostenibilidad fiscal. *Revista Eruditos*, 1(1), 49-61. <https://doi.org/10.35290/re.v1n1.2020.290>
- Arriaga, G., Reyes, M., Maldonado, J. y Méndez, V. (2018). Análisis: impuesto a la renta para personas naturales no obligadas a llevar contabilidad, provincia de Santa Elena. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 5(3), 118-127. DOI <http://dx.doi.org/10.26423/rcpi.v5i3.214>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación: serie integral por competencias*. Grupo Editorial Patria. [https://books.google.com.ec/books?id=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=tipos+de+investigaci%C3%B3n+son+formas+de+generaci%C3%B3n+de+conocimiento&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiLhpKn\\_OX7AhXwTDABHZPeAjsQ6AF6BAgDEAl#v=onepage&q&f=true](https://books.google.com.ec/books?id=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=tipos+de+investigaci%C3%B3n+son+formas+de+generaci%C3%B3n+de+conocimiento&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiLhpKn_OX7AhXwTDABHZPeAjsQ6AF6BAgDEAl#v=onepage&q&f=true)

- Barreix, A. y Zambrano, R. (2018). Factura electrónica en América latina: Procesos y Desafío. En A. Barreix, y R. Zambrano (Eds.), *Factura electrónica en América latina* (pp. 3-41). Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Centro Interamericano de Administraciones tributarias (CIAT). [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=DOmaDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=importancia+de+la+facturaci%C3%B3n+electr%C3%B3nica+&ots=pXrt\\_2eFj\\_&sig=xyXvGIHusxB5ufrCawEMrgySsM#v=onepage&q=importancia%20de%20la%20facturaci%C3%B3n%20electr%C3%B3nica&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=DOmaDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=importancia+de+la+facturaci%C3%B3n+electr%C3%B3nica+&ots=pXrt_2eFj_&sig=xyXvGIHusxB5ufrCawEMrgySsM#v=onepage&q=importancia%20de%20la%20facturaci%C3%B3n%20electr%C3%B3nica&f=false)
- Bedoya, M., Estrella, E. y Encalada, G. (2018). Influencia del agente recaudador de impuestos en la cultura tributaria. *PRO-SCIENCES*, 2(16), 17-23. <http://dx.doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol2iss16.2018pp17-23>
- Benavides, E. (2018). *Análisis de la facturación electrónica como un mecanismo de prevención del fraude fiscal internacional* [Tesis de maestría. Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6028/1/T2520-MPTFI-Benavides-Analisis.pdf>
- Caballero, L. (2017). El camino del éxito de las encuestas y entrevistas. *Documentos de docencia*, (30). doi: <https://doi.org/10.16925/greylit.2282>
- Cabezas, V. y Andrade, J. (2021). Fortalecimiento en la recaudación tributaria mediante la implementación de facturación electrónica: *Polo del conocimiento*, 6(3), 1617-1625. DOI: 10.23857/pc.v6i3.2457
- Camelo, J. (2017). *Auditoría de Calidad I*. [Archivo PDF]. [https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/2407/RP\\_eje4.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/2407/RP_eje4.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castillo, S. y Castillo, P. (2016). Un acercamiento al estudio de la cultura tributaria desde la perspectiva socioeducativa. *Dominio de las Ciencias*, 2(3). 149-162. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802926>
- Castillo, T., Añazco, S. y Sarmiento, M., (2018). Gestión tributaria a microempresarios mediante la creación del centro de asesoría caso: UMET

sede Machala. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 84-88.  
<http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Chavarría, E., Zamora, L. y Junco, W. (2017). Ventajas y desventajas de la implementación de la Facturación electrónica en el Ecuador. *Revista Científica de Investigación actualización del mundo de las Ciencias*, 1(4), 473-499. DOI:10.26820/reciamuc/1.4.2017.473-499

Chía, M., Gómez, J., López, C. y Porras, S. (2018). Hacia el fomento de la cultura tributaria desde la primera infancia. *Revista Activos*, 16(30), 19–54.  
<https://doi.org/10.15332/25005278.5059>

Código Tributario [CT]. Registro Oficial Suplemento 38 de 14-jun.-2005 (Ecuador).

de la Torre, I., Miguel, R. y Padilla, L. (2019). *La importancia de la implementación de la cultura tributaria en Colombia* [Tesis de grado, Universidad Cooperativa de Colombia].  
[http://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16533/1/2019\\_implementation\\_cultura\\_tributaria.pdf](http://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16533/1/2019_implementation_cultura_tributaria.pdf)

de Velazco, J. (2016). La facturación electrónica en el Perú. *Revista Lidera*, (11), 4-10. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/revistalidera/article/view/16873>

Díaz, J., Coba, E. y Bombón, A. (2016). Facturación electrónica versus facturación clásica. Un estudio en el comportamiento financiero mediante estudios de casos. *Revista Ciencia Unemi*, 9(18), 63-72.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=582663825009>

Díaz, J., Cruz, B. y Castillo, N., (2016). Cultura tributaria. *Revista publicando*. 3(9). 697-705. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/403>

Doilet, C. (2016). *Análisis del sistema de facturación electrónica y su aplicación en las empresas cartoneras en Guayaquil* [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/13718>

García, P. (2019). El método comparativo constante y sus potencialidades para el estudio de políticas educativas para la escuela secundaria en Latinoamérica.

*Revista Latinoamericana de Educación Comparada*, 10(15), 27-43.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=22072>

Gómez, G. (2021). Métodos y técnicas de investigación utilizados en los estudios sobre comunicación en España. *Revista Mediterránea de comunicación*, 12(1), 115-127. <https://www.doi.org/10.14198/MEDCOM000018>

Hernández, J., Espinosa, J., Peñaloza, M., Rodríguez, J., Chacón, J., Toloza C., Arenas, M., Toloza, C., Arenas, M., Carrillo, S. y Bermúdez, V. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. *AVFT – Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 37(5), 587-595.  
[http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_aavft/article/view/16165](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_aavft/article/view/16165)

Juárez, L. y Tobón, S. (2018). Análisis de los elementos implícitos en la validación de contenido de un instrumento de investigación. *Revista Espacios*, 39(53), 23. <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.html>

Jurado, A. (2017). *Análisis de la implementación de la facturación electrónica en la gestión tributaria como instrumento de recaudación de impuesto en el Ecuador* [Tesis de maestría, Universidad Espíritu Santo Facultad de Postgrado]. <http://repositorio.uees.edu.ec/123456789/1639>

Ley Orgánica para el Desarrollo Económico y Sostenibilidad Fiscal. (2021). *Ley 0: Registro Oficial Suplemento 587 de 29-nov.-2021*. <https://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/12/Ley-Organica-para-el-Desarrollo-Economico-y-Sostenibilidad-Fiscal-tras-la-Pandemia-Covid-19.pdf>

Maldonado, M., Sánchez, N., Torres, D. y Salazar, Y. (2017). Cultura tributaria de las mipymes y su incidencia en el contexto socio-económico ecuatoriano. *Sur Academi*, 1(8), 43-50.  
<https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/521/413>

- Martínez, C. (2020). La cultura tributaria como medida para elevar los niveles de recaudación de impuestos en panamá. *FRECOSAPÍENS*, 3(2), 01-12. [https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco\\_sapiens/article/view/1361/1118](https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/1361/1118)
- Millet, D. y Navarro, A. (2008). Facturación electrónica: la búsqueda de la eficiencia y productividad. *Temas contables y empresariales*, (197), 88- 95. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2544211>
- Muñoz, V. y Pin, D. (2018). *Cultura tributaria de las microempresas comerciales y su impacto en el desarrollo socioeconómico de la provincia de Manabí, 2017* [Tesis de grado, ESPAM MFL]. <http://190.15.136.145/bitstream/42000/916/1/TTAE8.pdf>
- Neira, M. (2019). La cultura tributaria en la recaudación de los tributos. *Revista Polo del Conocimiento*, 4(8), 203-2012. DOI: 10.23857/pc.v4i8.1055
- Palmett, A. (2020). Métodos inductivo, deductivo y teoría de la pedagogía crítica. Petroglifos. *Revista Crítica Transdisciplinar*, 3(1), 36-42 <https://petroglifosrevistacritica.org.ve/revista/metodos-inductivo-deductivo-y-teoria-de-la-pedagogia-critica/>
- Parraguez, S., Chunga, G., Flores, M. y Romero, R. (2017). *El estudio y la investigación documental: estrategias metodológicas y herramientas TIC*. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=v35KDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=que+es+la+++investigaci%C3%B3n+documental&ots=zjct-O\\_LZp&sig=FzdS7cf0GOgV6QxeC6OV7z1YUn0#v=onepage&q=que%20es%20la%20%20investigaci%C3%B3n%20documental&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=v35KDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=que+es+la+++investigaci%C3%B3n+documental&ots=zjct-O_LZp&sig=FzdS7cf0GOgV6QxeC6OV7z1YUn0#v=onepage&q=que%20es%20la%20%20investigaci%C3%B3n%20documental&f=false)
- Pirela, W. (2022). Influencia de la educación universitaria en la formación de la cultura tributaria del contador público. *Visión de Futuro*, 26(1), 1-21. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.26.01.001.es>
- Quispe, G., Orellano, O., Negrete, O., Rodríguez, E. y Vélez, K. (2020). La cultura tributaria y su efecto en la evasión fiscal en Ecuador. *Revista Espacios*, 41(29), 153-171. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n29/20412912.html>

- Quispe. G. y Ayaviri. D. (2021). Carga y presión tributaria. Un estudio del efecto en la liquidez, rentabilidad e inversión de los contribuyentes en Ecuador. *Revista de Ciencia de la Administración y Economía*, 11(22), 252-270. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-86182021000200251&script=sci\\_arttext](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-86182021000200251&script=sci_arttext)
- Ramírez, J., Oliva, N. y Andino, N. (2018). *Evaluación de impacto en el cumplimiento tributario*. Banco Internacional de Desarrollo [Archivo PDF]. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Facturaci%C3%B3n-electr%C3%B3nica-en-Ecuador-Evaluaci%C3%B3n-de-impacto-en-el-cumplimiento-tributario.pdf>
- Ramírez, J., Oliva, N. y Andino, M. (2022). Facturación electrónica en Ecuador: Evaluación de impacto en el cumplimiento tributario. *Problemas del desarrollo*, 53(208), 98-123. <https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2022.208.69712>
- Rebollo, P. y Ábalos, E. (2022). *Metodología de la investigación/recopilación*. Autores de Argentina. <https://books.google.com.ec/books?id=vbWHEAAAQBAJ&pg=PT40&dq=investigaci%C3%B3n+documental+tipos+de+investigaci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwig5v3N5Nf7AhWgbDABHT0OBW4Q6AF6BAgGEAl#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20documental%20tipos%20de%20investigaci%C3%B3n&f=true>
- Rivera, K., Peña, M. y Chávez, A. (2020). Cultura tributaria en la era digital. *VinculaTégica EFAN*, 357-363. [http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Vinculategica6\\_1/27%20RIVERA\\_PE%C3%91A\\_CHAVEZ.pdf](http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Vinculategica6_1/27%20RIVERA_PE%C3%91A_CHAVEZ.pdf)
- Rodríguez, A. y Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento *Revista EAN*, 82, 175-195. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>

- Ruiz, J. (2017). La cultura tributaria y la gestión municipal. *QUIPUKAMAYOC* 25(48), 49-60. <http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v25i48.13992>
- Saavedra, R. y Delgado, J. (2020). La recaudación tributaria municipal 2020. *Ciencia Latina*, 4(2), 720-737. DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.109](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.109)
- Sánchez, R. (2021). El tema de validez de contenido en la educación y la propuesta de Hernández-Nieto. *Latin-American Journal of Physics Education*, 15(3), 1-5. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8358273>
- Santillán, M., Jaramillo, V., Torres, J., Fernández, M., Ormaza, M., (2019). La cultura tributaria en el sector artesanal y su efecto en el cumplimiento de obligaciones. *Revista Visión Empresarial*, (9), 41-50. <https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/visionempresarial/article/view/868>
- Servicio de Rentas Internas. (2016). *Mi guía Tributaria (6ta ed.)* [Archivo PDF]. <https://www.sri.gob.ec/DocumentosAlfrescoPortlet/descargar/fdbb5e99-fdb5-4a9c-8388-f96ded74084e/Guia+05-personas-naturales.pdf>
- Servicio de Rentas Internas. (2018). *Yo construyo mi Ecuador (3era ed.)*. Ministerio de Educación. <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/3RO-BGU-HISTORIA.pdf>
- Servicio de Rentas Internas. (2022a). *Contribuyentes obligados a emitir comprobantes electrónicos*. <https://www.sri.gob.ec/de/contribuyentes-obligados-a-emitir-comprobantes-electronicos>
- Servicio de Rentas Internas. (2022b). *Estadísticas generales de recaudación*. <https://www.sri.gob.ec/de/estadisticas-generales-de-recaudacion-sri#per%C3%ADodo>
- Servicio de Rentas Internas. (2022c). *Estadísticas Multidimensionales*. <https://srienlinea.sri.gob.ec/saiku-ui/>
- Servicio de Rentas Internas. (s.f). ¿Qué es el SRI? <https://www.sri.gob.ec/que-es-el-sri>

- Suárez, B. y Maggi, B. (2020). Escala de Likert en el nivel de conocimiento de Diabetes Tipo 2 en la provincia de Santa Elena. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 8(1), 78-83. <http://dx.doi.org/10.26423/rcpi.v8i1.346>
- Urgilés, G y Chávez, K. (2017). Evolución de la recaudación tributaria y gasto público en el Ecuador durante la última década. *Revista Visión empresarial*, (7), 139-155. DOI: <https://doi.org/10.32645/13906852.313>
- Villasmil, M., Fandiño, Y. y Alvarado, L. (2018). Cultura tributaria en la educación: Un estudio fenomenológico hacia una interpretación compleja. *Opción*, 34(18), 1620-1652. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/23988>
- Yugcha, J. (2020). *Importancia de la Cultura Tributaria en Ecuador. [Tesis de grado]* [Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/5533/UPSE-TCA-2020-0070.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## **ANEXOS**

## **Anexo 1. Formato de encuesta dirigida a los contribuyentes de la Ciudad de Calceta**



### **ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CONTRIBUYENTES DE LA CIUDAD DE CALCETA**

**OBJETIVO:** Analizar la cultura tributaria para la determinación de la incidencia en la facturación electrónica de los contribuyentes de la ciudad de Calceta, período 2021-2022.

**Nota:** La encuesta es para fines de estudio debido que la información que se recopilará servirá para comprender el impacto que ha tenido la obligatoriedad del uso de la facturación electrónica en su conciencia tributaria.

Se agradece su colaboración al responder a las siguientes preguntas de manera concisa. Sus respuestas serán tratadas de forma anónima y confidencial.

**1. ¿Está usted de acuerdo con la obligatoriedad del uso de facturación electrónica en todos los contribuyentes de régimen General y régimen Rimpe en el Ecuador?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**2. ¿Considera usted que la facturación electrónica beneficia al contribuyente?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo

- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**3. En términos de capacitación, ¿está usted de acuerdo con el nivel de apoyo recibido por parte del SRI en relación a la facturación electrónica?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**4. En cuanto a la capacitación de sus empleados, ¿está usted de acuerdo con la inversión realizada para su formación en facturación electrónica?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**5. ¿En qué medida está de acuerdo con la efectividad del software que utiliza para emitir facturas electrónicas?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**6. ¿Considera que la facturación electrónica ha facilitado el cumplimiento de sus obligaciones tributarias?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo

- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**7. ¿Considera importante que los contribuyentes tengan un conocimiento adecuado sobre las obligaciones tributarias?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**8. ¿ Los contribuyentes de Calceta son conscientes de la importancia de cumplir con sus responsabilidades fiscales?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**9. ¿Considera que los contribuyentes de Calceta tienen una actitud positiva hacia el pago de impuestos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**10. ¿ Está usted de acuerdo que la facturación electrónica ha fomentado una mayor cultura tributaria entre los contribuyentes?**

- a) Totalmente de acuerdo

- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**11. ¿ Considera que la implementación de la facturación electrónica ha facilitado el proceso de realizar sus declaraciones tributarias?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**12. ¿ Está usted de acuerdo en que se promueva una mayor educación y concienciación sobre la cultura tributaria en la ciudad de Calceta?**

- f) Totalmente de acuerdo
- g) De acuerdo
- h) Neutral
- i) En desacuerdo
- j) Totalmente en desacuerdo

## Anexo 2. Formato de entrevista aplicada al Director del SRI de Portoviejo



### ENTREVISTA DIRIGIDA A DIRECTOR DEL SRI DE PORTOVIEJO

**OBJETIVO:** Analizar la cultura tributaria para la determinación de la incidencia en la facturación electrónica de los contribuyentes de la ciudad de Calceta, período 2021-2022.

**Nota:** La entrevista es para fines de estudio debido que la información que se recopilará servirá para comprender el impacto que ha tenido la obligatoriedad del uso de la facturación electrónica en su conciencia tributaria.

Se agradece su colaboración al responder a las siguientes preguntas de manera concisa.

1. **En su rol como director del SRI, ¿cómo considera que la facturación electrónica fortalece la gestión de la cultura tributaria en los contribuyentes?**
2. **Según su experiencia como director del SRI, ¿Cómo ha incidido o beneficiado esta nueva alternativa de facturación electrónica en la recaudación de impuestos al Estado ecuatoriano?**
3. **Desde su perspectiva como director del SRI, ¿considera que el manejo de la facturación electrónica adquiere beneficios al contribuyente?**
4. **Basado en su experiencia como director del SRI, ¿cuáles son los principales desafíos que ha observado en relación con la implementación de la facturación electrónica?**

5. En su posición como director del SRI, ¿ha notado una disminución de multas con la utilización de este modelo de facturación electrónica?
6. Como director del SRI, ¿ha observado una disminución de evasión tributaria con la implementación de la facturación electrónica en los contribuyentes al momento de cumplir con sus obligaciones?
7. Desde su perspectiva como director del SRI, ¿considera que el avance tecnológico que presenta la facturación electrónica permite facilitar el control en la recaudación de los tributos?
8. Como director del SRI, según su experiencia, ¿qué estrategias ha implementado la institución para promover la adopción de la facturación electrónica entre los contribuyentes y mejorar su cumplimiento tributario?
9. Según su experiencia, ¿cómo influye la cultura tributaria de una comunidad en la aceptación y adopción de la facturación electrónica?
10. En base a su rol como director del SRI, ¿qué recomendaciones o acciones podrían tener para fortalecer la cultura tributaria y promover una mayor adopción de la facturación electrónica en la ciudad en el futuro?