

ASISTENCIA CONTABLE Y TRIBUTARIA MEDIANTE NÚCLEOS DE APOYO PARA MEJORAR EL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO EN EMPRENDEDORES RIMPE Y RÉGIMEN GENERAL EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA

ACCOUNTING AND TAX ASSISTANCE THROUGH SUPPORT CENTERS TO IMPROVE TAX COMPLIANCE AMONG RIMPE AND GENERAL REGIME ENTREPRENEURS IN THE CITY OF RIOBAMBA.

Yesenia Vallejo¹, Danny Montesdeoca², Adriana Gómez³, Jorge Gómez⁴, Estrella Lema⁵, Maritza Villacis⁶

{yeseniavallejo301@gmail.com¹, many111987@gmail.com², cecigomez25@gmail.com³, fabriciogomez922@gmail.com⁴, lemaestrella99@gmail.com⁵, ximenavillacis18@gmail.com⁶}

Fecha de recepción: 03/04/2026 / Fecha de aceptación: 27/04/2026 / Fecha de publicación: 30/04/2026

RESUMEN: El presente estudio aborda las limitaciones en el acceso al conocimiento tributario y las dificultades en el cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de los contribuyentes del régimen RIMPE y Régimen General en la ciudad de Riobamba, derivadas del desconocimiento normativo, la falta de acompañamiento técnico y las brechas en habilidades tecnológicas. En este contexto, el objetivo de la investigación fue analizar el impacto de la implementación de brigadas de asistencia contable y tributaria como estrategia para fortalecer la cultura tributaria y mejorar el cumplimiento fiscal. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de corte transversal y alcance descriptivo. La muestra estuvo conformada por 162 contribuyentes, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado de 14 ítems con escala tipo Likert, posterior a la atención recibida. Los resultados evidencian que más del 90% de los participantes mejoró su comprensión de las obligaciones

¹Tecnología Superior en Contabilidad, Instituto Superior Tecnológico San Gabriel - Ecuador; <https://orcid.org/0009-0007-9797-0706>; +593994622539.

²Tecnología Superior en Contabilidad, Instituto Superior Tecnológico San Gabriel - Ecuador; <https://orcid.org/0009-0001-2896-6515>; +593999921832.

³Tecnología Superior en Contabilidad, Instituto Superior Tecnológico San Gabriel - Ecuador; <https://orcid.org/0009-0006-0098-9164>; +593995243867.

⁴Tecnología Superior en Contabilidad, Instituto Superior Tecnológico San Gabriel - Ecuador; <https://orcid.org/0009-0003-4111-3941>; +593979840027.

⁵Tecnología Superior en Contabilidad, Instituto Superior Tecnológico San Gabriel - Ecuador; <https://orcid.org/0000-0002-5655-6564>; +593989359486

⁶Tecnología Superior en Contabilidad, Instituto Superior Tecnológico San Gabriel - Ecuador; <https://orcid.org/0009-0009-6460-8609>; +593990796398.

tributarias y percibió la utilidad de la información proporcionada; además, el 92,6% indicó que la intervención redujo sus dudas y temores, mientras que el 98,2% reportó un alto nivel de satisfacción y el 98,1% manifestó interés en la continuidad del servicio. Se concluye que las brigadas constituyen una estrategia efectiva para promover el cumplimiento voluntario, fortalecer la cultura tributaria y contribuir a la formalización económica, con alto potencial de replicabilidad e institucionalización.

Palabras clave: cultura tributaria, cumplimiento fiscal, brigadas tributarias, educación fiscal

ABSTRACT: El presente estudio aborda las limitaciones en el acceso al conocimiento tributario y las dificultades en el cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de los contribuyentes del régimen RIMPE y Régimen General en la ciudad de Riobamba, derivadas del desconocimiento normativo, la falta de acompañamiento técnico y las brechas en habilidades tecnológicas. En este contexto, el objetivo de la investigación fue analizar el impacto de la implementación de brigadas de asistencia contable y tributaria como estrategia para fortalecer la cultura tributaria y mejorar el cumplimiento fiscal. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de corte transversal y alcance descriptivo. La muestra estuvo conformada por 162 contribuyentes, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado de 14 ítems con escala tipo Likert, posterior a la atención recibida. Los resultados evidencian que más del 90% de los participantes mejoró su comprensión de las obligaciones tributarias y percibió la utilidad de la información proporcionada; además, el 92,6% indicó que la intervención redujo sus dudas y temores, mientras que el 98,2% reportó un alto nivel de satisfacción y el 98,1% manifestó interés en la continuidad del servicio. Se concluye que las brigadas constituyen una estrategia efectiva para promover el cumplimiento voluntario, fortalecer la cultura tributaria y contribuir a la formalización económica, con alto potencial de replicabilidad e institucionalización.

Keywords: tax culture, tax compliance, tax brigades, fiscal education

INTRODUCCIÓN

En América Latina, el fortalecimiento de la cultura tributaria constituye un desafío para los sistemas fiscales, debido a la persistencia de altos niveles de informalidad, evasión y limitada educación fiscal en amplios sectores de la población (1). En este contexto, se han impulsado diversos programas orientados a mejorar la comprensión del sistema tributario, los cuales buscan adaptarse a las características y necesidades de aprendizaje de los contribuyentes. Sin embargo, pese a estas iniciativas, la educación tributaria continúa enfrentando importantes obstáculos, asociados principalmente a la diversidad socioeconómica y cultural de la región, así como a las restricciones en el acceso a información y recursos, lo que dificulta la consolidación de una cultura fiscal sólida (2).

En Ecuador, la implementación obligatoria de la facturación electrónica ha representado un avance significativo en la modernización del sistema tributario; no obstante, también ha evidenciado brechas relevantes en el acceso al conocimiento y en la correcta aplicación de las normativas fiscales (3). Investigaciones recientes señalan que los emprendedores pertenecientes al régimen RIMPE y Régimen General enfrentan dificultades asociadas al desconocimiento normativo, la limitada alfabetización digital y el temor a sanciones, factores que inciden negativamente en el cumplimiento oportuno de sus obligaciones tributarias (4).

En la ciudad de Riobamba, esta problemática se manifiesta con mayor intensidad en sectores comerciales y en emprendedores de pequeña escala, quienes presentan una alta dependencia de terceros para la gestión de sus procesos tributarios, lo que limita su capacidad de adaptación a los entornos digitales (5).

Desde una perspectiva macroeconómica, la persistencia de estas condiciones genera efectos acumulativos que trascienden el ámbito individual, ya que contribuye a la disminución de la recaudación tributaria, limitando la capacidad del Estado para financiar el gasto público y ejecutar políticas de desarrollo económico y social (6). En este sentido, la debilidad en la cultura tributaria no solo afecta a los contribuyentes, sino que constituye un riesgo estructural para la sostenibilidad fiscal y el crecimiento económico del territorio.

Desde una perspectiva teórica, la cultura tributaria no solo se vincula con el conocimiento de las obligaciones fiscales, sino también con factores como la percepción de equidad del sistema, la confianza en las instituciones y la disposición voluntaria al cumplimiento. Diversos estudios sostienen que, en contextos donde predomina una baja cultura tributaria, los contribuyentes tienden a adoptar comportamientos de evasión o cumplimiento parcial, lo que debilita la eficiencia del sistema fiscal y genera distorsiones en la asignación de recursos (7).

En economías locales como la de Riobamba, caracterizadas por una alta presencia de micro y pequeños emprendimientos, estas dinámicas adquieren mayor relevancia, ya que la suma de incumplimientos individuales puede traducirse en efectos agregados que limitan la capacidad recaudatoria y reducen el impacto de las políticas públicas. En consecuencia, fortalecer la cultura tributaria no solo implica mejorar el conocimiento técnico, sino también promover cambios en las actitudes y comportamientos de los contribuyentes, orientados hacia un cumplimiento responsable y sostenido.

A pesar de los esfuerzos institucionales por promover el cumplimiento tributario mediante plataformas digitales y servicios de atención, la falta de acompañamiento técnico personalizado continúa siendo una barrera significativa, especialmente para contribuyentes con escasa formación contable o limitaciones en el acceso a tecnología (8). Esta brecha en la asistencia no solo dificulta la correcta aplicación de la normativa, sino que también perpetúa la dependencia de intermediarios y limita el desarrollo de capacidades autónomas en los contribuyentes, restringiendo la consolidación de una cultura tributaria sostenible en el tiempo.

En este contexto, se evidencia la necesidad de implementar estrategias innovadoras que no solo informen, sino que también formen y acompañen activamente al contribuyente en su proceso de cumplimiento. Por ello, el presente estudio tiene como objetivo analizar el impacto de la implementación de brigadas de asistencia contable y tributaria, mediante núcleos de apoyo, en el fortalecimiento de la cultura tributaria y el cumplimiento fiscal de los emprendedores pertenecientes al régimen RIMPE y Régimen General en la ciudad de Riobamba, como una respuesta a la necesidad de promover una transformación fiscal inclusiva y sostenible.

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, orientado a la recolección, procesamiento y análisis de datos numéricos obtenidos a partir de la aplicación de encuestas a los contribuyentes beneficiarios de las brigadas de atención tributaria (9). Este enfoque permitió medir el nivel de satisfacción, percepción y comprensión de los participantes respecto a la intervención realizada.

La investigación se clasifica como de tipo aplicada, debido a que busca resolver una problemática específica, relacionada con el bajo nivel de cultura tributaria y el cumplimiento de obligaciones fiscales en contribuyentes del régimen general y RIMPE (10).

En cuanto a su alcance, el estudio es de carácter descriptivo, puesto que se enfoca en analizar y caracterizar las percepciones de los beneficiarios en relación con la calidad del servicio, la utilidad de la información recibida y el impacto de las brigadas en su comportamiento tributario, sin manipulación de variables (11).

El diseño de la investigación fue no experimental y de corte transversal, ya que no se intervinieron las variables de estudio y la recolección de datos se realizó en un único momento, posterior a la ejecución de las brigadas de atención tributaria (12).

La población del estudio estuvo conformada por los contribuyentes pertenecientes al régimen general y al régimen RIMPE que acudieron a las brigadas implementadas en distintos puntos de la ciudad de Riobamba. Para el desarrollo de la investigación se utilizó una muestra no probabilística por conveniencia, integrada por los contribuyentes que aceptaron participar de manera voluntaria durante la atención. (13)

En este sentido, la muestra estuvo constituida por un total de 162 contribuyentes, quienes fueron encuestados durante su participación en las brigadas, lo que permitió obtener información directa y actualizada sobre su nivel de satisfacción y percepción del servicio.

La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta, aplicada de manera directa a los contribuyentes atendidos en las brigadas. El instrumento empleado fue un cuestionario estructurado, conformado por 14 preguntas de tipo cerrado, distribuidas de la siguiente manera: 11 preguntas en escala tipo Likert de cinco niveles, orientadas a medir el grado de satisfacción,

percepción y nivel de comprensión; 2 preguntas de opción múltiple, relacionadas con la caracterización del contribuyente sobre el tipo de régimen y su actividad económica; y 1 pregunta dicotómica, destinada a evaluar la recomendación del servicio.

El cuestionario permitió evaluar variables como la calidad de atención, claridad de la información, nivel de conocimiento tributario adquirido, seguridad en el cumplimiento de obligaciones fiscales y percepción sobre la cultura tributaria.

La validez del instrumento se garantizó mediante el método de juicio de expertos, quienes evaluaron la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems en relación con los objetivos del estudio. Por otra parte, durante la recopilación de la información se aplicaron criterios éticos que aseguraron la confiabilidad de los datos. En este sentido, la participación de los contribuyentes fue voluntaria, previa información sobre los objetivos de la investigación y el uso académico de los datos, garantizando el consentimiento informado. Asimismo, se resguardó la confidencialidad de la información, preservando el anonimato de los encuestados y evitando la recolección de datos personales sensibles.

El procesamiento de los datos se realizó mediante herramientas digitales, lo que permitió su almacenamiento y organización sistemática en una base de datos. Para el análisis de los datos se utilizó estadística descriptiva, a través de la distribución de frecuencias y porcentajes para cada una de las variables estudiadas. Los resultados fueron representados mediante tablas y gráficos estadísticos, facilitando su interpretación.

Posteriormente, se realizó un análisis interpretativo de los resultados, identificando tendencias y niveles de satisfacción, y contrastando los hallazgos con estudios previos y fundamentos teóricos, lo que permitió evidenciar el impacto del proyecto en el fortalecimiento de la cultura tributaria y el cumplimiento fiscal.

RESULTADOS

En el marco del presente proyecto de innovación, los resultados obtenidos evidencian de manera clara que la implementación de brigadas de atención tributaria ha contribuido significativamente al fortalecimiento del cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de los contribuyentes pertenecientes al régimen general y al régimen RIMPE. Asimismo, se observa un impacto positivo en el desarrollo de la cultura tributaria y en el nivel de conocimiento relacionado con los deberes formales del contribuyente.

A continuación, se analizan las respuestas proporcionadas por los contribuyentes en relación con su nivel de satisfacción respecto a las brigadas de atención tributaria, las cuales fueron ejecutadas en distintos puntos estratégicos de la ciudad de Riobamba.

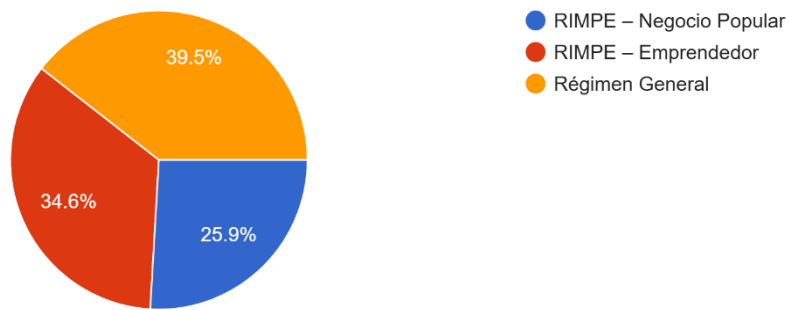


Figura 1. Tipo de contribuyente

Los datos recopilados evidencian que el 60,5% de los contribuyentes encuestados pertenecen al régimen RIMPE (emprendedor y negocio popular), mientras que el 39,5% restante corresponde al Régimen General, sobre un total de 162 personas atendidas en las brigadas tributarias. Este resultado permite identificar una mayor concentración de atención en contribuyentes de menor escala, lo que refuerza la pertinencia del proyecto al focalizarse en segmentos con mayores necesidades de acompañamiento tributario.

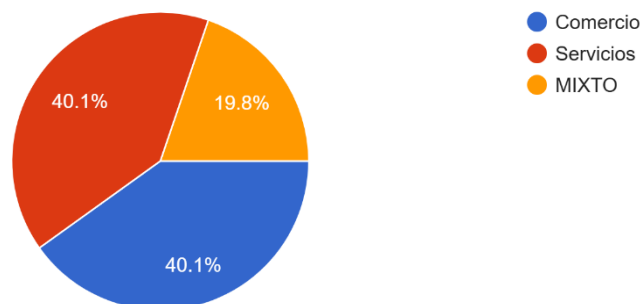


Figura 2. Actividad económica principal

Los resultados evidencian que el 40,1% de los encuestados pertenecen al sector comercio, seguido por un 19,8% que desarrolla actividades combinadas. Al considerar que estas últimas incluyen también componentes comerciales, se incrementa la participación de este sector, alcanzando en conjunto más de dos tercios del total de encuestados. Este comportamiento resulta coherente con el entorno de aplicación del proyecto, desarrollado principalmente en mercados y ferias de la ciudad, espacios caracterizados por una alta concentración de actividades comerciales.

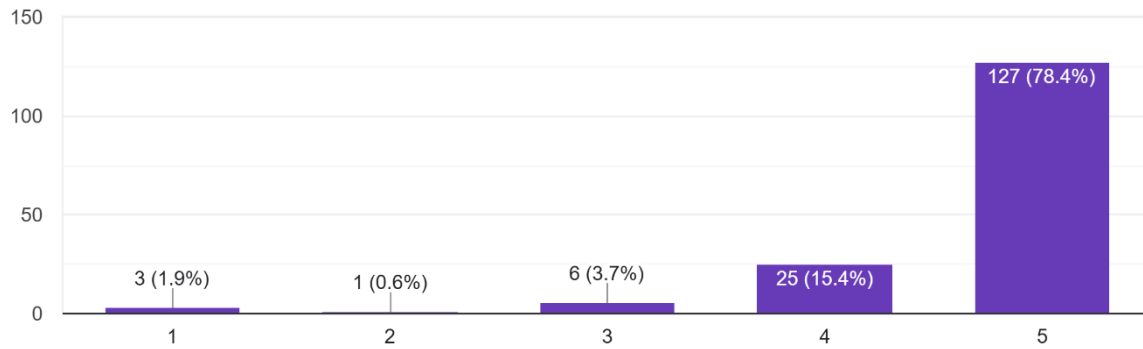


Figura 3. Evaluación de la calidad de atención: amabilidad y respeto del personal de la brigada

Los resultados evidencian que el 93,8% de los encuestados, perciben que la atención brindada fue amable y respetuosa. Por su parte, un 3,7% mantiene una posición neutral frente a la atención recibida, mientras que un 2,5% de los contribuyentes encuestados manifiesta estar en desacuerdo.

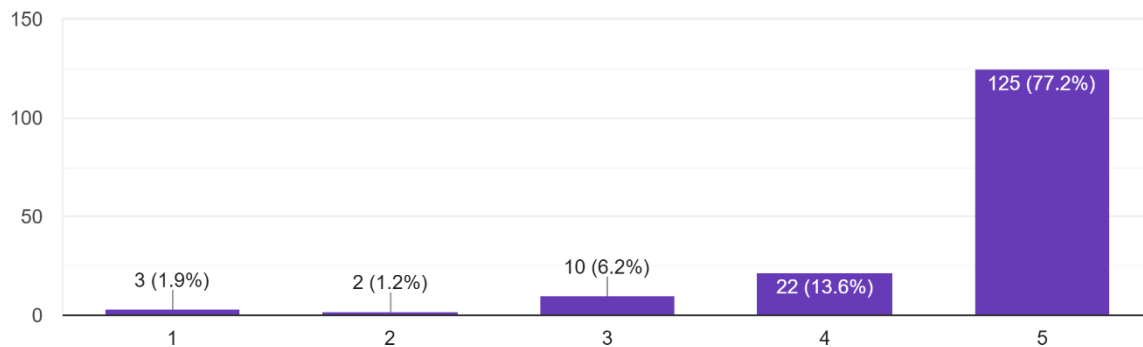


Figura 4. Evaluación de la claridad y comprensión de la atención brindada por la brigada

Los resultados reflejan que la gran mayoría de los encuestados, equivalente al 90,8%, percibe la atención como clara y comprensible. Por su parte, un 6,2% adopta una posición neutral, mientras que un 3,1% manifiesta no haber logrado comprender adecuadamente la información proporcionada.

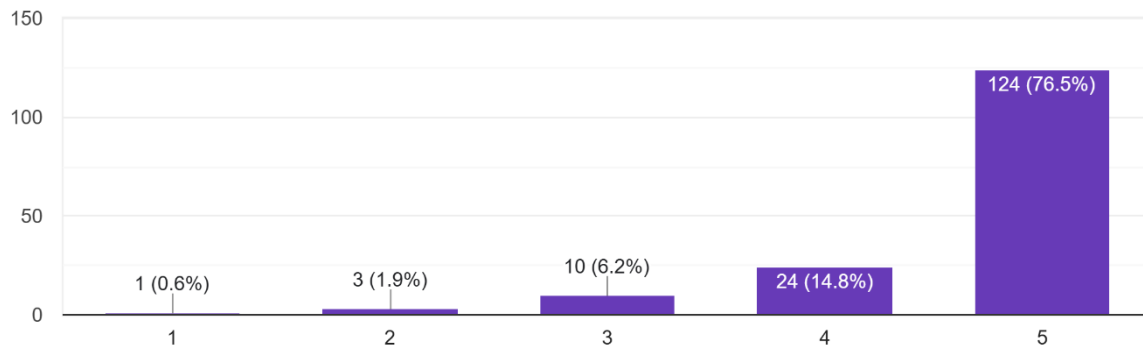


Figura 5. Evaluación del dominio técnico del personal de la brigada en temas tributarios

Los resultados evidencian que la gran mayoría de los encuestados, representada por un 91,3%, percibe que el personal de la brigada posee sólidos conocimientos técnicos en materia tributaria.

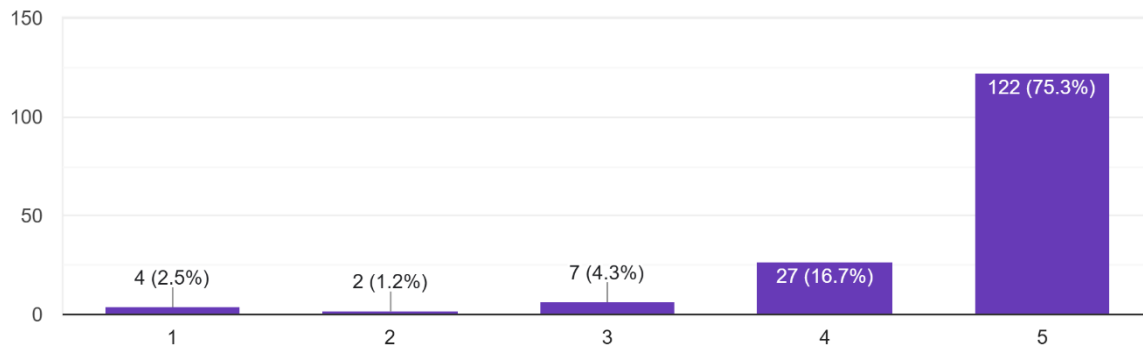


Figura 6. Impacto de la brigada en la comprensión de las obligaciones tributarias

Los resultados evidencian que la intervención de la brigada fue percibida como altamente efectiva para mejorar la comprensión de las obligaciones tributarias por un 92% de los encuestados, lo que refleja un impacto positivo en el nivel de conocimiento fiscal de los beneficiarios.

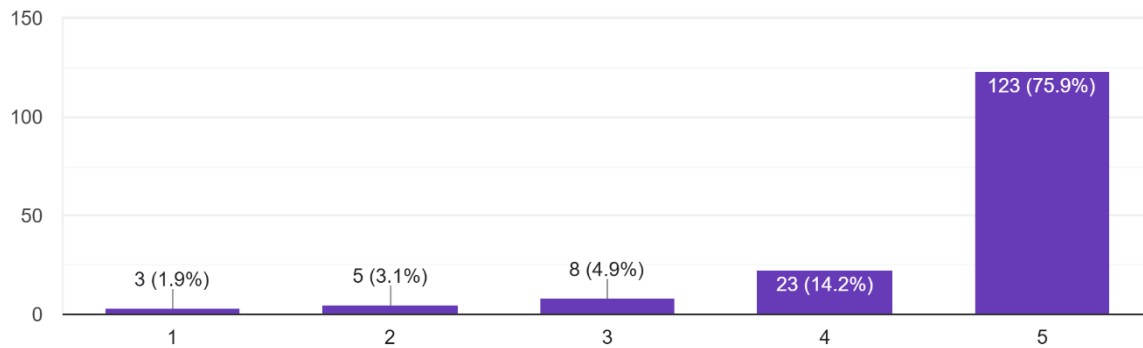


Figura 7. Evaluación de la utilidad de la orientación brindada en facturación electrónica

Los resultados muestran que, en conjunto, la mayoría de los encuestados, representada por un 90,1%, percibe que la orientación recibida sobre facturación electrónica fue útil y pertinente.

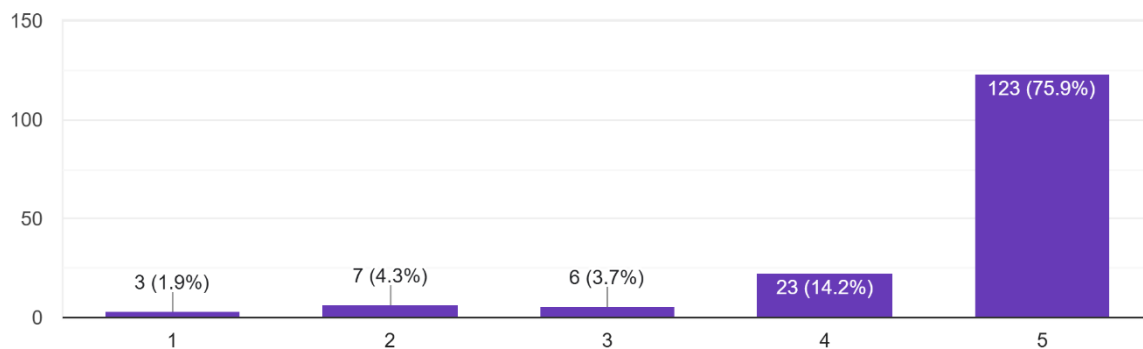


Figura 8. Impacto de la información recibida en el cumplimiento de las obligaciones tributarias con el SRI

Los resultados evidencian que, en general, el 90,1% de los encuestados considera que la información recibida será útil para mejorar el cumplimiento de sus obligaciones con el Servicio de Rentas Internas (SRI). Por su parte, un 3,7% mantiene una posición indiferente, mientras que un 6,2% aún muestra cierta resistencia frente a sus responsabilidades fiscales.

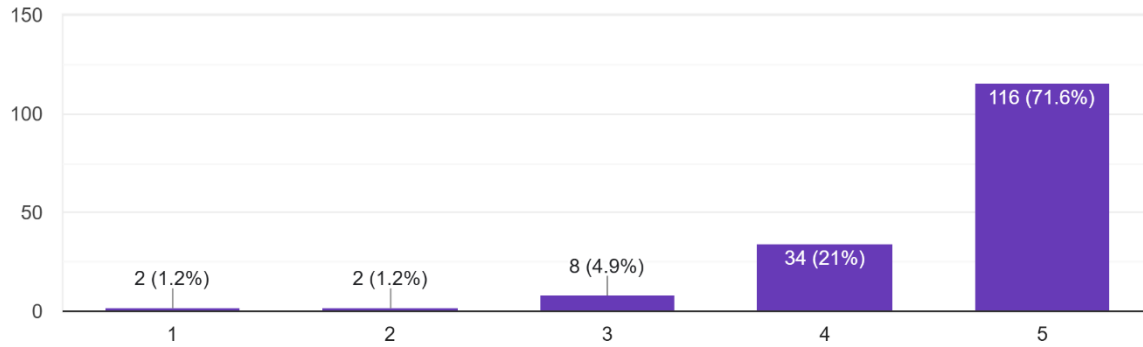


Figura 9. Impacto de la atención en la reducción de dudas y temores sobre sanciones tributarias

Los resultados evidencian que el 92,6% de los encuestados percibe que la atención recibida contribuyó a disminuir sus dudas y temores relacionados con posibles sanciones tributarias. Por su parte, un 4,9% mantiene una posición indiferente, mientras que un 2,4% aún presenta resistencia frente a este aspecto.

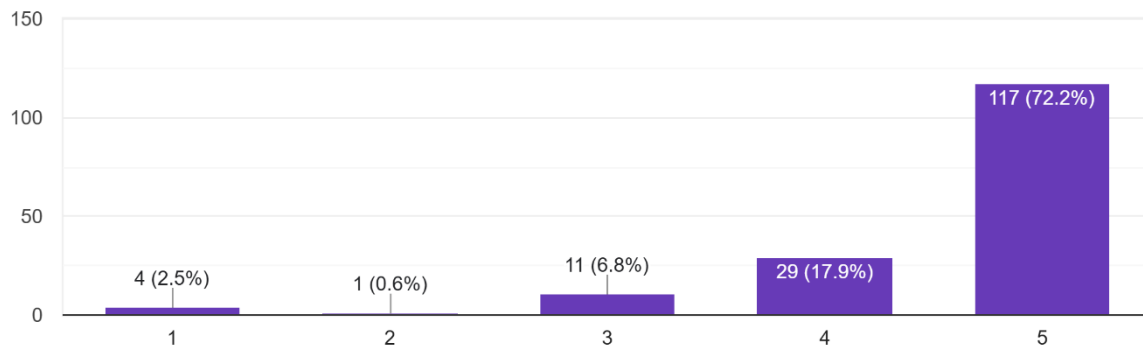


Figura 10. Impacto de la asesoría en la seguridad para realizar trámites tributarios

Los resultados muestran que el 90,1% de los encuestados manifiesta sentirse más seguro para realizar sus trámites tributarios. Por su parte, un 6,8% mantiene una posición indiferente, mientras que un 3,1% aún presenta resistencia.

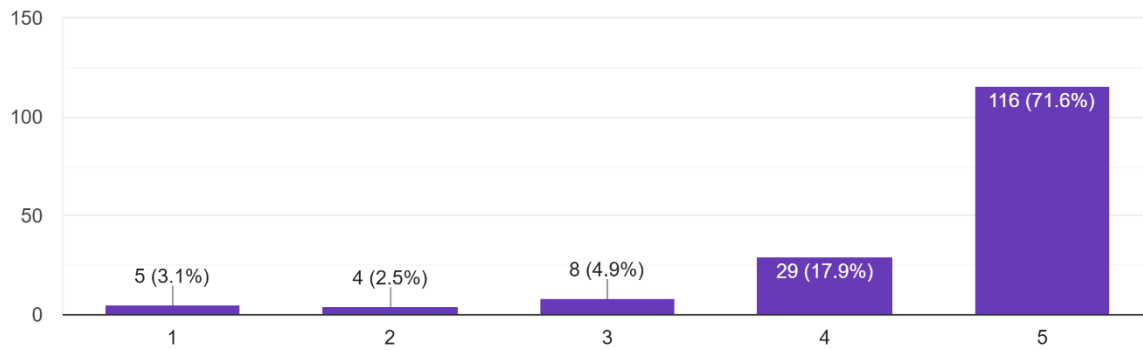


Figura 11. Contribución de la brigada al fortalecimiento de la cultura tributaria de los contribuyentes

Los resultados evidencian que el 89,5% de los encuestados percibe que la brigada tiene un impacto positivo en el fortalecimiento de la cultura tributaria. Por su parte, un 4,9% mantiene una posición indiferente, mientras que un 5,6% aún presenta resistencia.

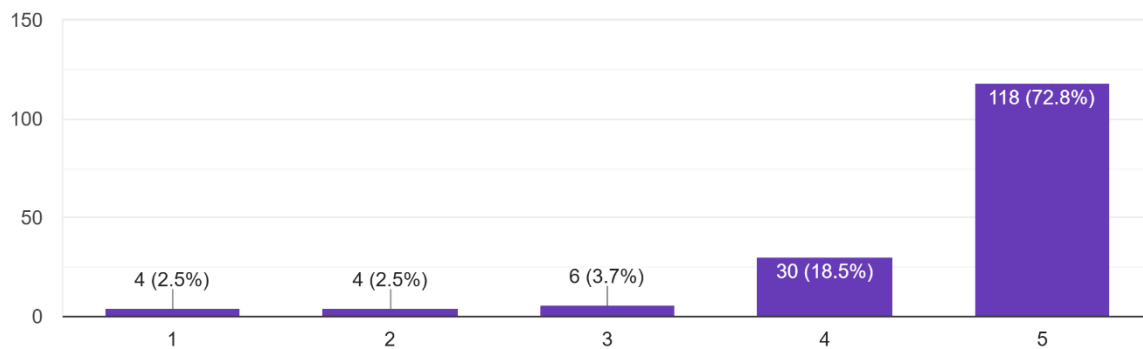


Figura 12. Interés de los beneficiarios en la continuidad permanente del servicio de la brigada

Los resultados evidencian que el 91,3% de los encuestados manifiesta su interés en que el servicio continúe de manera permanente. Por su parte, un 3,7% mantiene una posición indiferente, mientras que un 5,0% aún presenta resistencia.

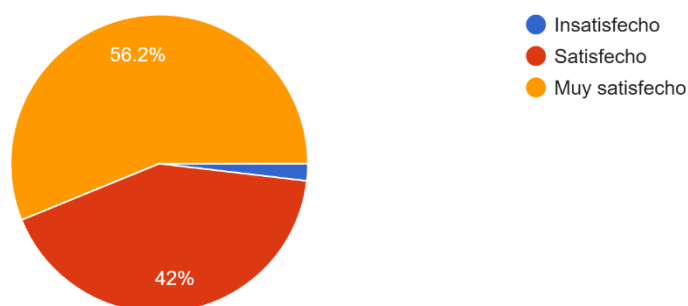


Figura 13. Nivel de satisfacción general de los beneficiarios con la brigada de atención tributaria

Los resultados evidencian un altísimo nivel de satisfacción general, ya que el 98,2% de los encuestados manifiesta una valoración positiva del servicio recibido.

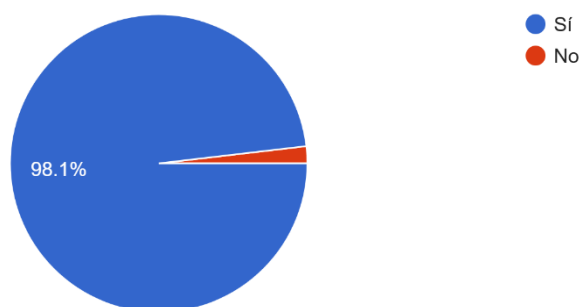


Figura 14. Intención de recomendación del servicio de la brigada a otros emprendedores

Los resultados evidencian que el 98,1% de los encuestados estaría dispuesto a recomendar el servicio.

ANÁLISIS DE CRUCE DE VARIABLES

Tabla 1. Tipo de contribuyente y nivel de satisfacción

Tipo de contribuyente	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
RIMPE Negocio Popular	0	16	26	42
RIMPE Emprendedor	1	29	26	56
Régimen General	2	23	39	64
Total	3	68	91	162

Al realizar el cruce entre el tipo de contribuyente y el nivel de satisfacción (véase Tabla 1), se evidencia que la mayoría de los participantes, independientemente del régimen al que pertenecen, presentan altos niveles de satisfacción, concentrándose principalmente en las categorías de “satisfecho” y “muy satisfecho”, lo que representa el 98,1% del total de encuestados, frente a un mínimo 1,9% de insatisfacción. Destaca el grupo de contribuyentes RIMPE – Negocio Popular, en el cual no se registraron respuestas de insatisfacción, evidenciando una aceptación total del servicio brindado; mientras que en el grupo RIMPE Emprendedor se identifica un caso aislado de insatisfacción, manteniéndose una amplia predominancia de valoraciones positivas. Por su parte, en el Régimen General, aunque se presentan algunos casos de insatisfacción (3,1%), estos resultan marginales en comparación con el alto número de contribuyentes satisfechos y muy satisfechos, lo que confirma el impacto favorable de la brigada en este segmento. En conjunto, estos resultados permiten inferir que la intervención fue efectiva en todos los tipos de contribuyentes, evidenciando un alto nivel de aceptación del servicio y una valoración positiva de la calidad de la atención brindada.

Tabla 2. Tipo de contribuyente y recomendación del servicio

Tipo de contribuyente	Sí	No	Total
RIMPE Negocio Popular	41	1	42
RIMPE Emprendedor	55	1	56
Régimen General	63	1	64
RIMPE Negocio Popular	159	3	162

Al analizar el cruce entre el tipo de contribuyente y la recomendación del servicio (véase Tabla 2), se evidencia un nivel de aceptación altamente favorable, ya que el 98,1% de los encuestados manifiesta que recomendaría la atención recibida, frente a un mínimo 1,9% que no lo haría. Este comportamiento se mantiene de manera consistente en los tres tipos de contribuyentes, donde la gran mayoría expresa una valoración positiva del servicio. En el caso del Régimen General, 63 de 64 contribuyentes (98,4%) recomendarían el servicio, seguido del grupo RIMPE Emprendedor con 55 de 56 (98,2%) y RIMPE Negocio Popular con 41 de 42 (97,6%). Los casos de no recomendación son aislados en cada segmento, lo que evidencia una percepción generalizada de satisfacción y confianza en la atención brindada. En conjunto, estos resultados permiten inferir que la intervención no solo fue efectiva en términos de servicio, sino que también generó un alto nivel de fidelización y aceptación entre los contribuyentes.

Tabla 3. Tipo de régimen y nivel de comprensión de las obligaciones tributarias

Tipo de contribuyente	Baja (1-2)	Media (3)	Alta (4-5)	Total
RIMPE Negocio Popular	1	2	39	42

RIMPE Emprendedor	3	3	50	56
Régimen General	2	2	60	64
Total	6	7	149	162

Al analizar el cruce entre el tipo de contribuyente y el nivel de comprensión tributaria (véase tabla 3), se evidencia una marcada concentración en el nivel alto (4–5), el cual representa el 92,0% del total de encuestados, mientras que los niveles medio y bajo registran valores significativamente menores (4,3% y 3,7%, respectivamente). Este comportamiento se mantiene de forma homogénea en los tres tipos de contribuyentes. En el caso del Régimen General, se observa la mayor proporción de comprensión alta, con 60 de 64 contribuyentes (93,8%), seguido del grupo RIMPE Emprendedor con 50 de 56 (89,3%) y RIMPE Negocio Popular con 39 de 42 (92,9%). Los niveles bajos de comprensión son mínimos en todos los segmentos, lo que evidencia que la intervención logró fortalecer de manera efectiva el conocimiento tributario independientemente del régimen al que pertenecen los contribuyentes. En conjunto, estos resultados permiten inferir que la brigada tuvo un impacto positivo y generalizado en la mejora de la comprensión de las obligaciones fiscales, consolidándose como una estrategia efectiva de educación tributaria.

DISCUSIÓN

Diversos estudios han evidenciado que las estrategias de educación tributaria no siempre generan resultados significativos en el comportamiento de los contribuyentes, debido a la persistencia de desconocimiento normativo, así como a los altos niveles de evasión e incumplimiento fiscal, lo que evidencia limitaciones en la efectividad de estas intervenciones. (14). En este contexto, dichas estrategias suelen presentar efectos limitados como consecuencia de la falta de personalización en la atención, el escaso acompañamiento y la débil vinculación entre la información proporcionada y las necesidades reales de los usuarios. En esta línea, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (15), señala que los servicios de asistencia tributaria pueden tener un impacto reducido cuando no se articulan dentro de estrategias integrales orientadas al comportamiento del contribuyente.

En contraste con estos hallazgos, los resultados obtenidos en la ciudad de Riobamba evidencian un impacto positivo significativo en la mejora del cumplimiento tributario, la comprensión de las obligaciones fiscales y el fortalecimiento de la cultura tributaria en contribuyentes del régimen RIMPE y Régimen General, lo que permite inferir que el modelo implementado, basado en una atención directa, contextualizada y orientada a la resolución de necesidades específicas; logra superar las limitaciones identificadas en otros estudios. Asimismo, estos resultados son consistentes con lo planteado por Elizalde Marín (16), quien destaca la importancia de la educación y el acompañamiento técnico en el comportamiento fiscal de los contribuyentes.

En concordancia con lo anterior, el presente estudio demuestra que más del 90% de los beneficiarios mejoró su comprensión sobre sus obligaciones tributarias, lo que evidencia la efectividad del acompañamiento brindado mediante las brigadas.

En esta misma línea, González de Alvarez (17), sostiene que los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal constituyen una iniciativa orientada a fortalecer la responsabilidad social mediante la provisión de orientación gratuita en materia fiscal.

Asimismo, Urgilés Vicuña et al. (18) destacan la necesidad de implementar estrategias que motiven a los contribuyentes con escasos conocimientos y limitado acceso a asesoramiento técnico. En relación con estos planteamientos, los resultados del estudio evidencian que el 90,1% de los participantes considera que la información recibida les permitirá cumplir de mejor manera con el Servicio de Rentas Internas (SRI). En este sentido, se confirma que los beneficiarios lograron comprender aspectos clave del cumplimiento tributario, tales como la elaboración de declaraciones, la emisión de comprobantes y el manejo de normativas básicas. Por consiguiente, una adecuada preparación en temas tributarios no solo facilita la comprensión de la normativa vigente, sino que también contribuye a reducir errores, omisiones y riesgos de incumplimiento.

En concordancia con lo anterior, diversos estudios evidencian que la formación o capacitación tributaria se posiciona como el segundo factor organizacional con mayor incidencia en el cumplimiento fiscal, lo que refuerza la importancia de fortalecer procesos formativos orientados a mejorar el desempeño y la responsabilidad tributaria de los contribuyentes (19).

Por otra parte, la calidad de la intervención también se ve reflejada en la percepción de los beneficiarios respecto al trato recibido y al nivel técnico del equipo. En este sentido, el 93,8% de los encuestados manifestó haber recibido una atención adecuada, caracterizada por la amabilidad y el respeto, mientras que el 91,3% percibe que el personal posee sólidos conocimientos técnicos en materia tributaria. Estos resultados coinciden con lo planteado por Cevallos Solórzano (20), quien señala que los procesos de socialización y capacitación contribuyen a fortalecer el compromiso de los contribuyentes.

Asimismo, Rojas Sosa y Villalba Chamorro (21) destacan que el conocimiento y la ética profesional son fundamentales para garantizar una asesoría adecuada, lo que refuerza la importancia de la formación del equipo que ejecuta este tipo de intervenciones.

En este contexto, se evidencia que la intervención no solo incidió en el ámbito cognitivo, sino también en el empoderamiento del contribuyente. Tal como señalan Ordoñez Vásquez y Chapoñan Ramírez (22), la seguridad en la ejecución de los trámites tributarios constituye un indicador directo de empoderamiento. En concordancia, los resultados del estudio muestran que el 90,8% de los participantes alcanzó una mayor comprensión de sus obligaciones, mientras que el 92,6% manifestó haber reducido sus dudas y temores, lo que contribuye al incremento de la seguridad en la gestión tributaria.

Por otra parte, estudios previos evidencian la existencia de obstáculos y limitaciones para una adopción efectiva de la facturación electrónica (23), lo que representa, para el presente proyecto, una oportunidad de mejora. En este sentido, los resultados reflejan que el 90,1% de los beneficiarios de las brigadas percibe como útil y pertinente la orientación recibida sobre facturación electrónica.

Asimismo, Masbernat (24), sostiene que el acceso a información adecuada reduce la incertidumbre y fortalece la toma de decisiones informadas. En consecuencia, estos hallazgos evidencian que la intervención permitió reducir la dependencia de terceros y fortalecer la autonomía del contribuyente, favoreciendo un cumplimiento sostenido en el tiempo.

De igual manera, los resultados confirman que el impacto del proyecto trasciende el ámbito técnico, incidiendo en la construcción de una cultura tributaria más sólida. En este sentido, el 89,5% de los encuestados percibe que la brigada contribuye al fortalecimiento de la cultura tributaria, lo que demuestra que la intervención no solo tuvo un carácter informativo, sino también transformador en la percepción del contribuyente frente a sus responsabilidades fiscales.

En concordancia, Barberán Zambrano et al. (25), sostienen que el cumplimiento tributario no depende únicamente del control, sino también de la confianza, el conocimiento y la percepción del sistema fiscal. Asimismo, Mayta Huiza et al. (26), señalan que estos factores son determinantes para fomentar el cumplimiento voluntario, lo que refuerza la idea que el proyecto genera un impacto integral en los ámbitos cognitivo, emocional y práctico.

Finalmente, los altos niveles de satisfacción y aceptación del servicio refuerzan la validez del proyecto como una intervención efectiva y sostenible. En este sentido, el 98,2% de los encuestados manifiesta una valoración positiva del servicio, mientras que el 98,1% expresa su intención de que este se mantenga de manera permanente. Estos resultados evidencian que el proyecto responde a una necesidad real en el entorno de los contribuyentes, lo que respalda su potencial de institucionalización, replicabilidad y escalabilidad.

En concordancia Crespo García et al. (27), señalan que este tipo de iniciativas deben trascender su función formativa para consolidarse como mecanismos estratégicos capaces de generar herramientas contables y tributarias que contribuyan al fortalecimiento del cumplimiento fiscal y a la sostenibilidad de las intervenciones en el tiempo.

No obstante, a pesar de los resultados obtenidos, es importante considerar ciertas limitaciones del estudio, tales como su aplicación en un contexto geográfico específico y la predominancia de contribuyentes del sector comercial, lo que podría restringir la generalización de los hallazgos. Sin embargo, los resultados constituyen evidencia relevante sobre la efectividad de las brigadas de atención tributaria como una estrategia innovadora para fortalecer la cultura tributaria y mejorar el cumplimiento fiscal en contextos locales.

CONCLUSIONES

La implementación de las brigadas de asistencia contable y tributaria demostró ser una estrategia efectiva para fortalecer el cumplimiento tributario en los contribuyentes, al generar un entorno de confianza que facilitó la interacción contribuyente–asesor y mejoró significativamente la comprensión de las obligaciones fiscales. En particular, se evidenció que más del 90% de los beneficiarios incrementó su nivel de comprensión tributaria, lo que responde directamente al objetivo del estudio y confirma que los núcleos de apoyo constituyen un mecanismo formativo pertinente y viable.

El alto nivel técnico del personal de la brigada garantizó la calidad de la asesoría brindada, lo que se tradujo en un incremento de la seguridad y autonomía de los contribuyentes en la gestión de sus responsabilidades tributarias. En este sentido, los resultados confirman el impacto positivo de la intervención no solo en el aprendizaje individual, sino también en la consolidación de prácticas de cumplimiento responsable y sostenido en el tiempo.

Finalmente, el elevado nivel de aceptación del servicio reflejado en más del 98% de valoración positiva y su impacto en la cultura tributaria evidencian la pertinencia, sostenibilidad y potencial de replicabilidad del modelo de núcleos de asistencia contable y tributaria. A partir de estos hallazgos, se plantea como línea futura de investigación el análisis de su implementación en otros contextos territoriales y sectores económicos, así como su articulación con políticas públicas orientadas a la formalización y educación fiscal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Castro Peñaloza , Narváez Zurita. Educación tributaria y reducción de la economía informal en América Latina. *Revista Conrado*. 2024; 20(96): p. 77-91.
2. Urquiza Armas V, Narváez Zurita I, Jaramillo Calle. Cultivando conciencia tributaria: estrategias educativas y colaborativas en América Latina. *Universidad y Sociedad*. 2024; 16(2): p. 282-292.
3. Ortiz Mosquera , Pauta Ríos , Beltrán Mora , Zamora Varas. Eficiencia de la facturación electrónica en el control fiscal: Un estudio de caso en el régimen Rimpe Emprendedor del Ecuador. *Journal of Science and Research*. 2024; 9(CININGEC).
4. Muñoz Briones J, Niola Sornoza , Cáceres Espinoza , Loza Balladarez VdR, Camacho Garcia. Evasión de impuestos y facturación electrónica: afectación para el desarrollo económico social del Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 2023; 7(3): p. 1202-12174.
5. Pilay Asunción D, Marcos Rodriguez L. Los desafíos tecnológicos y el rol del contador en la automatización de procesos contables. *Journal of Economic and Social Science Research*. 2025; 5(1): p. 306-329.
6. Casanova Rivera J. Normatividad de la cultra tributaria: desafíos y perspectivas para la educación fiscal. *Gestión y Liderazgo*. 2025; 3(1).

7. Medina Lazaro R, Saenz Melgarejo JM, Macedo Hurtado E, Medrano Acuña W. Evasión Tributaria eInfluencia enlaRecaudación Fiscal deEmpresas deRégimen General. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 2023; 7(3).
8. Farfán Menéndez , Cedeño Zamora A. Barreras estructurales y culturales en la adopción de prácticas tributarias formales: comerciantes del cantón Jipijapa. Visión Académica. 2026; 4(1): p. 258-270.
9. Rey Ardila A, Jaime A, Rocha D. Conceptos Básicos y Tendencias de Investigación en Innovación social: Corporación Universitaria Minuto de Dios; 2024.
10. Hernández Sampieri R, Fernández Collado , Baptista Lucio MdP. Metodología de la investigación: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.; 2014.
11. Abreu L. El Método de la Investigación. Daena: International Journal of Good Conscience. 2014; 9(3): p. 195-201.
12. Rodríguez , Mendivelso. Diseño de Investigación de Corte Transversal. Revista Médica Sanitas. 2018; 21(3): p. 141-146.
13. Manzano Nunez R, García Perdomo HA. Sobre los criterios de inclusión y exclusión. Más allá de la publicación. Revista chilena de pediatría. 2016; 87(6).
14. Echeverría Silva , Erazo Álvarez J. La Educación Fiscal: su impacto en la recaudación y el cumplimiento tributario. Revista Conrado. 2024; 20(96): p. 167-181.
15. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. Construyendo cultura tributaria, cumplimiento y ciudadanía: un libro de referencia global sobre educación del contribuyente. En Publishing O, editor.. Paris; 2021.
16. Elizalde Marín K, Morales Noriega , Palacios Prieto R, Montalvo Ramos. Enseñanza y fortalecimiento tributario, legal y económico local por medio de los Aportes del Núcleo de Apoyo Fiscal. Revista Científica de Innovación Educativa y Sociedad Actual "ALCON". 2025; 5(5): p. 173-182.
17. González de Alvarez. La extensión universitaria como vínculo para el cumplimiento fiscal de las micro y pequeñas empresas en Paraguay. Desarrollo regional. 2023; 1(2): p. 87-95.
18. Urgilés Vicuña H, Ramón Naranjo E, Campoverde Saldaña R, Ochoa Herrera D. Determinantes del incumplimiento tributario desde la percepción de contribuyentes y asesores fiscales. Revista De Ciencias Sociales. 2024; XXX(10): p. 426-477.
19. Salazar Pin , Figueroa O'Brien F. Determinantes organizacionales y cumplimiento tributario en microempresas del sector comercial. Visión Académica. 2026; 1(1): p. 647-660.
20. Cevallos Solórzano I. Incidencia de la cultura tributaria en el cumplimiento de obligaciones en PYMES del sector construcción. Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS. 2025; 7(5): p. 457-467.
21. Rojas Sosa , Villalba Chamorro A. Responsabilidad Ética del Contador Público frente a la Evasión de Fiscal. Caso Pilar, Ñeembucú. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 2025; 9(3): p. 2572-2589.
22. Ordoñez Vásquez M, Chapoñan Ramírez E. Cultura tributaria y cumplimiento de las obligaciones tributarias. Revista de Investigación y Cultura -Universidad César Vallejo. 2020; 9(4): p. 77-84.

23. Dueñas Caillahua , Romero Vela S, Chávez Díaz* , Aburto Palomino. Una revisión bibliográfica sobre la facturación electrónica y el cumplimiento tributario. Universidad, Ciencia y Tecnología. 2025; 29(129).
24. Masbernat. Educación fiscal y desarrollo de una ética y cumplimiento tributario. REVISTA DE EDUCACIÓN Y DERECHO. 2022;(26).
25. Barberán Zambrano N, ong , Yong amaya L, Bastidas Cabrera T. Confianza gubernamental y moral tributaria. Factores de cumplimiento de los contribuyentes. European Public & Social Innovation Review. 2025; 10: p. 01-17.
26. Mayta Huiza A, Guevara Gómez HE, Pineda Yucra W, Torres Marrón FJ. Confianza en el estado y cumplimiento. Revista Venezolana de Gerencia. 2023; 28(103): p. 1346-1360.
27. Crespo García , Carvallo Monsalve , Farinango Salazar A. La Cultura Tributaria y su influencia en los Núcleos de Apoyo Contables y Fiscales de Machala-Ecuador. Revista Científica Agroecosistemas. 2019; 7(1): p. 119-124.