REVISTA POLITÉCNICA DE LA CIENCIA

ISSN: 3091-2008

Edición Bianual
febrero 2024 - julio 2024
Vol. 2 Número 3

DOI: https://doi.org/10.56519/hrzphb93

CC BY NC

POLITEC

05-02-2024
www.politecnicadelaciencia.com

REVISTA
POLITÉCNICA
DE LA CIENCIA

Editora en Jefe

PhD. María Belén Bravo Ávalos

Revista Politécnica de la Ciencia
febrero-julio y agosto-enero,
Frecuencia de publicación bianual
Código Postal 170526
✆ Contacto: +593 098 320 4362
✉Correo electrónico: publicaciones@politecnicadelaciencia.com
Entidad Editora: Instituto Superior Tecnológico Politécnica del Ecuador

Revista Politécnica de la Ciencia es una publicación de acceso abierto que tiene como objetivo principal la difusión de investigaciones originales y revisiones en diversas áreas del conocimiento. Entre las temáticas que aborda se encuentran Salud y Bienestar, Servicios, Ciencias Naturales, Matemática y Estadística, Tecnologías de la información y la comunicación, Administración de empresas y derecho.

La revista asegura la excelencia académica de sus publicaciones a través de un estricto proceso de evaluación que comienza con una revisión del comité editorial y continúa con una evaluación detallada por parte de expertos en la materia. Los artículos se presentan de manera atractiva para mejorar su comprensión y captar el interés de la audiencia.

Con un enfoque bianual, la Revista Multidisciplinaria Politécnica de la Ciencia publica ediciones de mayo a octubre y de noviembre a abril, además de ediciones especiales dedicadas a temas de importancia específica. Su objetivo es fomentar un entorno de intercambio académico y científico, impulsando el progreso del conocimiento en las áreas mencionadas.

La publicación está diseñada para investigadores, educadores, estudiantes y profesionales, así como para cualquier persona interesada en la creación y difusión del conocimiento. Asimismo, busca llegar a universidades, instituciones educativas y organizaciones tanto a nivel nacional como internacional, incluyendo aquellos sectores que valoran la diversidad disciplinaria en la producción científica.

“NOS ESFORZAMOS POR SER MÁS QUE UNA REVISTA, INSPIRANDO A LOS INVESTIGADORES Y A LA ACADEMIA EN EL ÁMBITO DE LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA”

REVISTA POLITÉCNICA DE LA CIENCIA

ÍNDICE

05-21 EVALUACIÓN DEL RIMPE Y PROPUESTAS PARA MEJORAR EL CUMPLIMIENTO DE CONTRIBUYENTES EN ECUADOR

22-34 CULTURA TRIBUTARIA Y SU INFLUENCIA EN LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE CONTRIBUYENTES FERRETEROS EN RIOBAMBA

35-47 COSTOS OCULTOS, BENEFICIOS VISIBLES: DESVELANDO EL IMPACTO DE UNA GESTIÓN DE COSTOS EFICIENTE

48-61 RELACIÓN ENTRE LA ROTACIÓN DE PERSONAL Y EL DESEMPEÑO DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS EN 2024

62-83 INFLUENCIA DE LA PERCEPCIÓN DE EVASIÓN FISCAL EN EL CUMPLIMIENTO DE IMPUESTOS EN RIOBAMBA

84-94 EL FUTURO DE LOS MEDIOS: LA INFLUENCIA DE LAS REDES SOCIALES EN LA COMUNICACIÓN GLOBAL

https://politecnicadelaciencia.com/

Edición Bianual:
Febrero 2024 - julio 2024
Vol.2 Num.3, PP. 5-21

ISSN:
3091-2008

DOI:
https://doi.org/10.56519/dch3rz32

EVALUACIÓN DEL RIMPE Y PROPUESTAS PARA MEJORAR EL CUMPLIMIENTO DE CONTRIBUYENTES EN ECUADOR

EVALUATION OF RIMPE AND PROPOSALS TO IMPROVE TAX COMPLIANCE AMONG TAXPAYERS IN ECUADOR

Autores

Karen Lisseth Moyano Orozco[1]

karenmoyanosmj92@gmail.com[1]

Afiliación

Investigadora Independiente, Ecuador, https://orcid.org/0009-0005-2586-466X

Fecha de recepción: 25-01-2024
Fecha de aceptación: 01-02-2024
Fecha de publicación: 05-02-2024

RESUMEN: El Régimen Simplificado para Emprendedores y Negocios Populares (RIMPE) fue establecido en Ecuador con el objetivo de simplificar las obligaciones fiscales y facilitar la formalización de los pequeños emprendedores y negocios populares. Sin embargo, el RIMPE ha enfrentado diversos obstáculos que han limitado su eficacia. El problema de investigación radica en la percepción negativa del RIMPE entre los emprendedores y negocios populares en Ecuador y cómo esto influye en el cumplimiento tributario. El objetivo es analizar cómo la percepción negativa del RIMPE influye en el cumplimiento tributario de los emprendedores y negocios populares en Ecuador. La metodología del estudio se fundamenta en un diseño descriptivo no experimental, con un enfoque cuantitativo. Se aplicó una encuesta a una muestra de 100 contribuyentes del RIMPE, seleccionados mediante muestreo por conveniencia. Los resultados muestran que aproximadamente el 45% de los encuestados carece de una comprensión adecuada sobre los beneficios del RIMPE, lo cual genera una percepción negativa. Además, el 60% de los contribuyentes percibe las obligaciones del régimen como difíciles o muy difíciles, y el 50% considera que el RIMPE representa una carga administrativa adicional. En conclusión, la percepción negativa del RIMPE se debe principalmente a la falta de conocimiento sobre los beneficios del régimen, la complejidad percibida en los procesos y la sensación de carga administrativa adicional. Para mejorar la adopción del RIMPE, es fundamental que las autoridades fiscales implementen estrategias de comunicación efectiva, faciliten el acceso a herramientas tecnológicas y apliquen

modelos de gestión del cambio que incluyan capacitaciones y acompañamiento a los contribuyentes.

Palabras clave: *Percepción negativa, cumplimiento tributario, simplificación tributaria, formalización.*

ABSTRACT: The Simplified Regime for Entrepreneurs and Popular Businesses (RIMPE) was established in Ecuador with the objective of simplifying tax obligations and facilitating the formalization of small entrepreneurs and popular businesses. However, RIMPE has faced several obstacles that have limited its effectiveness. The research problem lies in the negative perception of RIMPE among entrepreneurs and popular businesses in Ecuador and how this influences tax compliance. The objective is to analyze how the negative perception of RIMPE influences tax compliance among entrepreneurs and popular businesses in Ecuador. The methodology of the study is based on a descriptive non-experimental design, with a quantitative approach. A survey was applied to a sample of 100 RIMPE taxpayers, selected by convenience sampling. The results show that approximately 45% of respondents lack an adequate understanding of the benefits of RIMPE, which generates a negative perception. In addition, 60% of taxpayers perceive the obligations of the regime as difficult or very difficult, and 50% consider that RIMPE represents an additional administrative burden. In conclusion, the negative perception of RIMPE is mainly due to the lack of knowledge about the benefits of the regime, the perceived complexity of the processes and the feeling of additional administrative burden. To improve the adoption of RIMPE, it is essential that tax authorities implement effective communication strategies, facilitate access to technological tools and apply change management models that include training and support for taxpayers.

Keywords: *Negative perception, tax compliance, tax simplification, formalization.*

INTRODUCCIÓN

El Régimen Simplificado para Emprendedores y Negocios Populares (RIMPE) fue establecido en Ecuador como parte de un esfuerzo más amplio para reformar el sistema tributario del país, con el fin de simplificar las obligaciones fiscales y facilitar la formalización de un sector económico fundamental de los pequeños emprendedores y negocios populares. Mismo que fue introducido dentro del marco de la Ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria, cuyo objetivo es reducir la carga administrativa que enfrentan estos contribuyentes (1).

Por ende, en un país donde una parte significativa de la economía opera en la informalidad, la creación del RIMPE representa un avance considerable hacia la integración de los pequeños negocios en un sistema fiscal formal y estructurado (2). Puesto que la intención del gobierno ecuatoriano no se limita a simplificar el proceso de declaración y pago de impuestos; busca, además, establecer un entorno más inclusivo donde los contribuyentes con menores ingresos

puedan acceder a un sistema tributario que responda a sus necesidades específicas.

Sin embargo, a pesar de las intenciones positivas detrás del RIMPE, este ha encontrado numerosos obstáculos que han limitado su eficacia y han suscitado dudas sobre los beneficios esperados de la reforma tributaria. Uno de los problemas más preocupantes es la dificultad que muchos contribuyentes experimentan para comprender la normativa vigente, debido a la falta de formación adecuada en temas tributarios entre emprendedores y propietarios de negocios populares que ha generado confusión en relación con sus obligaciones fiscales, resultando en un alto nivel de incumplimiento involuntario que puede acarrear sanciones y multas (3). Esta situación se ve aún más complicada por la escasez de programas de educación tributaria accesibles y efectivos que podrían ayudar a estos contribuyentes a navegar por el complejo paisaje fiscal. Sin una comprensión clara de sus derechos y responsabilidades, muchos emprendedores se sienten intimidados por el sistema, lo que los lleva a optar por evitar el cumplimiento, perpetuando así la informalidad y limitando su acceso a oportunidades de financiamiento y crecimiento (4). enfrentan (3). Esta falta de estudios específicos limita significativamente nuestra comprensión sobre las estrategias contables que podrían implementarse para fortalecer la resiliencia y la capacidad de respuesta de estas organizaciones ante los desafíos que afrontan. Por lo tanto, el presente estudio se propone abordar esta laguna en la literatura científica, proporcionando evidencia empírica que explore y analice el impacto que la contabilidad puede tener en la mitigación de riesgos dentro de estas cooperativas (4).

La cuestión tecnológica también representa un desafío considerable en la implementación del RIMPE, ya que, en la actualidad, la capacidad de adaptarse a herramientas tecnológicas es fundamental para el éxito empresarial y aun así, muchos emprendedores y pequeños negocios carecen de acceso a software de contabilidad eficiente y a asesoría tributaria especializada, lo que complica aún más su capacidad para cumplir con las nuevas regulaciones fiscales (5). A la par, en un entorno donde la digitalización y el comercio electrónico están cambiando rápidamente las prácticas comerciales, esta falta de acceso a tecnología se convierte en un factor limitante que impide a los pequeños negocios competir de manera efectiva en el mercado.

Además, esta dinámica no solo genera un escenario de desigualdad tributaria, sino que también contribuye a una percepción negativa del sistema tributario en su conjunto, ya que, la falta de un enfoque equitativo en la implementación del RIMPE puede dar lugar a una mayor desconfianza hacia las autoridades fiscales, lo que, a su vez, alimenta un ciclo de evasión y resistencia al cumplimiento (6).

Conjuntamente, la resistencia al cambio, que se manifiesta en la reticencia de muchos emprendedores a adoptar el RIMPE, se convierte en un obstáculo para la formalización y el cumplimiento tributario. Esta resistencia puede entenderse a través de la teoría de la percepción, que postula que las decisiones de las personas están fuertemente influenciadas por cómo interpretan su realidad (7). En este contexto, muchos emprendedores ven las reformas tributarias como una carga adicional, en lugar de una oportunidad para mejorar su situación, siendo una percepción negativa alimentada por la

falta de información clara y accesible sobre los beneficios que el régimen podría ofrecer, así como por la complejidad de los procedimientos asociados (8).

Asimismo, la resistencia al cambio puede ser analizada desde la teoría de la resistencia al cambio organizacional, formulada por Kurt Lewin, que sostiene que las personas tienden a resistir los cambios que no comprenden completamente o que consideran demasiado complejos (9). En el caso del RIMPE, la escasez de comunicación efectiva y el limitado conocimiento sobre los beneficios del régimen han llevado a muchos contribuyentes a mantener una postura conservadora, eligiendo seguir operando en la informalidad a pesar de las ventajas potenciales que la formalización podría ofrecer y muchos contribuyentes eligen permanecer en la informalidad, lo que no solo incide negativamente en la recaudación tributaria del país, sino que también limita las oportunidades de crecimiento y desarrollo de sus negocios (10).

El presente estudio tiene como objetivo general analizar cómo la percepción negativa del RIMPE influye en el cumplimiento tributario de los emprendedores y negocios populares en Ecuador. A lo largo de esta investigación, se busca identificar los factores que contribuyen a esta percepción negativa, evaluar su impacto en las decisiones fiscales de los emprendedores y analizar las barreras de comunicación que obstaculizan la comprensión de los beneficios que el régimen puede ofrecer. Además, se propondrán estrategias que mejoren la comunicación y simplifiquen los procesos, con el fin de transformar la percepción del RIMPE y fomentar una mayor adhesión al régimen. Este enfoque no solo pretende contribuir a la formalización de los pequeños negocios, sino que también busca optimizar la recaudación fiscal en un contexto donde se requiere un sistema tributario equitativo y accesible para todos los contribuyentes.

Por último, es esencial comprender que el éxito del RIMPE no depende únicamente de la implementación de normativas simplificadas, sino también de un cambio en la percepción de los contribuyentes respecto al sistema tributario. Este cambio debe abarcar una comunicación efectiva que resalte los beneficios del régimen, así como un soporte técnico y educativo que capacite a los emprendedores para que puedan cumplir con sus obligaciones de manera eficiente.

MATERIALES Y MÉTODOS

Método de investigación:

El presente estudio se fundamenta en un diseño descriptivo no experimental y se enmarca en un enfoque cuantitativo. Este enfoque permite llevar a cabo una evaluación objetiva y sistemática de las percepciones y actitudes de los contribuyentes que se encuentran acogidos al Régimen Simplificado para Emprendedores y Negocios Populares (RIMPE) en Ecuador. A través de este método, se facilita un análisis riguroso que examina cómo estas percepciones impactan en el cumplimiento de las obligaciones fiscales de los contribuyentes (11). Al no manipular variables, la investigación se centra en observar el comportamiento de los contribuyentes en su contexto real y cotidiano, lo que es esencial para obtener resultados significativos y aplicables.

Población y muestra:

La población objeto de estudio está compuesta por un total de 16.690.078 contribuyentes que están inscritos en el RIMPE. Para la recolección de datos, se seleccionará una muestra de 100 encuestados mediante un muestreo por conveniencia. Esta técnica de muestreo es elegida por su capacidad para facilitar la obtención de datos de manera ágil y accesible, lo que permite obtener una visión representativa de los diversos contribuyentes que conforman este régimen, teniendo en cuenta sus distintas características y contextos.

Con el fin de asegurar la validez y la relevancia de los datos obtenidos, se establecerán criterios claros de inclusión y exclusión para los participantes en el estudio:

Criterios de Inclusión:

1. Ser un contribuyente activo dentro del Régimen Simplificado para Emprendedores y Negocios Populare en Ecuador, garantizando así que los datos sean pertinentes al contexto estudiado.
2. Poseer un mínimo de seis meses de experiencia operativa bajo el RIMPE, lo que asegura que los encuestados hayan tenido tiempo suficiente para familiarizarse con el régimen y comprender sus implicaciones tributarias.
3. Estar dispuesto a participar en la encuesta y proporcionar información precisa y veraz acerca de sus percepciones y experiencias con el régimen tributario, contribuyendo así a la calidad de los datos.

Criterios de Exclusión:

1. No ser un contribuyente registrado en el RIMPE, lo que incluye a aquellos que operan bajo otros regímenes fiscales o que no están formalmente inscritos como contribuyentes.
2. Tener menos de seis meses de experiencia operativa bajo el RIMPE, ya que esto podría limitar su comprensión de las implicaciones y beneficios del régimen.
3. No proporcionar el consentimiento informado para participar en la investigación, lo cual es esencial para asegurar la ética y la confidencialidad del estudio, así como el respeto por la autonomía de los participantes.

Entorno:

El entorno del estudio abarca diversas regiones del país, garantizando que los encuestados provengan de contextos socioeconómicos variados. Esta diversidad es fundamental para obtener una comprensión más integral de las percepciones y actitudes de los contribuyentes hacia el RIMPE.

Recolección de datos:

El instrumento principal será una encuesta estructurada, que se administrará tanto de manera digital como presencial. La modalidad de aplicación dependerá de la disponibilidad de acceso a la tecnología por parte de los participantes. La encuesta estará compuesta por preguntas enfocadas en varios aspectos relevantes, tales como el nivel de conocimiento sobre el RIMPE, la percepción de la carga tributaria, la complejidad de los procesos asociados al cumplimiento fiscal y las barreras tecnológicas que pueden influir en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Una vez que se hayan recogido los datos, estos serán procesados y organizados en hojas de cálculo para facilitar el análisis. El análisis de los datos se centrará en cálculos simples y descriptivos, evitando el uso de software estadístico avanzado. Se calcularán los porcentajes, lo que permitirá obtener un panorama general sobre las percepciones de los contribuyentes y las barreras que enfrentan para cumplir con el RIMPE.

RESULTADOS

Se presentan los resultados de la encuesta aplicada a los contribuyentes del RIMPE, donde se utilizó una serie de preguntas estructuradas para medir su nivel de conocimiento, percepción y experiencia en el cumplimiento de las obligaciones fiscales bajo este régimen. Cada tabla incluye las respuestas en porcentajes seguidas de un análisis más profundo de los resultados obtenidos.

Tabla 1. ¿Conoce usted los beneficios del Régimen Simplificado para Emprendedores y Negocios Populares (RIMPE)?

Respuesta	**Porcentaje**
Sí, completamente	20%
Sí, parcialmente	35%
No, no conozco los beneficios	30%
He oído hablar, pero no los entiendo	15%

El 20% de los encuestados indicó conocer completamente los beneficios del RIMPE, mientras que el 35% afirma conocerlos solo parcialmente. El 30%, no conoce los beneficios del régimen, y el 15% ha oído hablar del RIMPE, pero no comprende de manera adecuada los detalles o

implicaciones, los resultados reflejan un conocimiento parcial entre los contribuyentes. La falta de conocimiento completo o malentendidos podría generar un bajo nivel de adopción y cumplimiento. Las cifras muestran que un total del 45% tiene una comprensión limitada o nula del régimen, lo que indica que el Servicio de Rentas Internas (SRI) debe mejorar sus campañas de comunicación y educación. Sin una comprensión clara de los beneficios, muchos contribuyentes podrían percibir el régimen como una carga o una obligación más compleja que el sistema tributario anterior.

Tabla 2. ¿Cómo considera la carga administrativa para cumplir con las obligaciones del RIMPE en comparación con su régimen tributario anterior?

Respuesta	**Porcentaje**
Mucho más sencilla	15%
Algo más sencilla	30%
Igual de compleja	25%
Más compleja	30%

Los resultados muestran una distribución variada en la percepción de la carga administrativa bajo el RIMPE. Un 30% de los encuestados considera que las obligaciones del RIMPE son algo más sencillas que las de su régimen tributario anterior, lo cual es un dato positivo. Sin embargo, otro 30% considera que el nuevo régimen es más complejo, lo que refleja un problema en la implementación. Solo un 15% percibe el sistema como mucho más sencillo. La división de opiniones podría deberse a la diferencia en el acceso a recursos, como la tecnología o la asesoría tributaria, ya que algunos contribuyentes pueden no estar familiarizados con los nuevos procesos, como la emisión de comprobantes electrónicos, el dato destaca la necesidad de segmentar mejor los contribuyentes y ajustar los procesos a las capacidades de los pequeños negocios y emprendedores.

Tabla 3. ¿Le resulta fácil o difícil comprender los requisitos y obligaciones bajo el RIMPE?

Respuesta	**Porcentaje**
Muy fácil	10%
Algo fácil	30%
Difícil	40%
Muy difícil	20%

El 40% de los encuestados afirmó que les resulta difícil comprender los requisitos y obligaciones bajo el RIMPE, y un 20% adicional lo encuentra muy difícil. Solo un 10% encuentra el proceso muy fácil, mientras que un 30% lo considera algo fácil, que refleja que casi dos tercios de los contribuyentes enfrentan dificultades para entender cómo cumplir adecuadamente con las obligaciones del RIMPE, las cifras sugieren que los procesos establecidos para el RIMPE no son lo suficientemente claros o accesibles para todos los contribuyentes. La complejidad percibida podría estar contribuyendo a una baja tasa de cumplimiento o a la percepción de que el régimen es una carga adicional, más que una simplificación. Mejorar los recursos educativos y brindar apoyo personalizado puede ayudar a reducir estas barreras.

Tabla 4. ¿Cómo calificaría la claridad de la información proporcionada por el Servicio de Rentas Internas (SRI) sobre el RIMPE?

Respuesta	**Porcentaje**
Muy clara	10%
Moderadamente clara	25%
Poco clara	35%
No he recibido información clara	30%

El 35% de los encuestados indicó que la información proporcionada por el SRI es poco clara, mientras que un 30% declaró no haber recibido información clara en absoluto.

Solo un 10% consideró que la información es muy clara, los resultados destacan una problemática fundamental: la calidad y la difusión de la información sobre el RIMPE no están alcanzando adecuadamente a los contribuyentes. La falta de claridad en la comunicación podría estar contribuyendo a la percepción de que el RIMPE es un régimen complejo. De igual forma, al menos el 65% de los encuestados tiene algún grado de dificultad para acceder a información comprensible, lo que sugiere que las autoridades deben revisar sus estrategias de comunicación para mejorar la efectividad de las campañas informativas.

Tabla 5. ¿Qué tan complicado le resulta cumplir con la emisión de comprobantes electrónicos bajo el RIMPE?

Respuesta	**Porcentaje**
Muy fácil	15%
Algo fácil	35%
Difícil	30%
Muy difícil	20%

Fuente: Elaboración propia.

El 35% de los encuestados indicó que les resulta algo fácil cumplir con la emisión de comprobantes electrónicos, pero un 30% encuentra este proceso difícil y un 20% lo considera muy difícil. Aunque un 15% lo encuentra muy fácil, existe una proporción de contribuyentes que enfrentan barreras tecnológicas en este aspecto del cumplimiento, que sugiere que el acceso a la tecnología y la capacitación son factores importantes que afectan la facilidad de adaptación al RIMPE. Para mejorar el nivel de cumplimiento, sería recomendable proporcionar asistencia técnica continua y garantizar que las plataformas tecnológicas sean accesibles y fáciles de usar.

Tabla 6. ¿Considera que los procesos de declaración de impuestos bajo el RIMPE son accesibles para su negocio?

Respuesta	**Porcentaje**
Totalmente accesibles	20%
Parcialmente accesibles	40%
Poco accesibles	30%
No accesibles	10%

Un 40% de los encuestados considera que los procesos de declaración de impuestos son solo parcialmente accesibles, mientras que un 30% los ve poco accesibles, que significa que, para el 70% de los encuestados, los procesos no son completamente fáciles de cumplir. Solo el 20% considera que son totalmente accesibles, las cifras sugieren que, aunque el RIMPE busca simplificar el cumplimiento, existen barreras que aún dificultan la accesibilidad para muchos contribuyentes, especialmente aquellos que tienen menos acceso a recursos tecnológicos o menos conocimiento sobre los procesos tributarios.

Tabla 7. ¿Cuánto tiempo invierte en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales bajo el RIMPE?

Respuesta	**Porcentaje**
Menos de 1 hora al mes	10%
1 a 2 horas al mes	25%
2 a 4 horas al mes	35%
Más de 4 horas al mes	30%

El 35% de los encuestados invierte entre 2 y 4 horas al mes en cumplir con sus obligaciones fiscales, mientras que el 30% necesita más de 4 horas. Solo un 10% invierte menos de una hora al mes, los datos indican que, para una parte de los contribuyentes, el tiempo dedicado a cumplir

con las obligaciones bajo el RIMPE puede ser considerable, lo que podría representar una carga adicional en comparación con el régimen anterior. Si el proceso se percibe como que requiere mucho tiempo, los contribuyentes podrían optar por no formalizarse o tener dificultades para cumplir a tiempo.

Tabla 8. ¿Ha recibido capacitación o asistencia sobre cómo cumplir con las obligaciones del RIMPE?

Respuesta	**Porcentaje**
Sí, por parte del SRI	10%
Sí, por parte de un tercero	15%
No, no he recibido capacitación	45%
No, pero me gustaría recibirla	30%

El 45% de los encuestados no ha recibido ninguna capacitación sobre cómo cumplir con las obligaciones bajo el RIMPE, y un 30% expresó que les gustaría recibirla. Solo un 10% ha recibido capacitación por parte del SRI, los resultados indican una clara falta de apoyo en términos de formación, lo cual es importante para que los contribuyentes comprendan y cumplan con sus obligaciones fiscales. El alto porcentaje de encuestados que desea recibir capacitación es un llamado de atención para que el SRI invierta en más programas de formación y asistencia personalizada.

Tabla 9. ¿Cree que el RIMPE facilita la formalización de los negocios populares y emprendedores?

Respuesta	**Porcentaje**
Totalmente de acuerdo	15%
De acuerdo	30%
En desacuerdo	30%
Totalmente en desacuerdo	25%

El 30% de los encuestados está en desacuerdo con que el RIMPE facilite la formalización de los negocios, y un 25% adicional está totalmente en desacuerdo. Solo el 15% está totalmente de acuerdo con esta afirmación, que sugiere que una parte de los contribuyentes no percibe el RIMPE como una herramienta que favorezca la formalización, lo cual podría estar relacionado con las dificultades de acceso y la percepción de complejidad del régimen.

Tabla 10. ¿Qué tan probable es que recomiende a otros emprendedores o negocios populares acogerse al RIMPE?

Respuesta	**Porcentaje**
Muy probable	15%
Algo probable	30%
Poco probable	30%
Nada probable	25%

Los resultados muestran que solo el 15% de los encuestados recomendaría altamente el RIMPE a otros emprendedores o negocios populares, mientras que el 30% lo haría con menos entusiasmo, y el 25% no lo recomendaría en absoluto, el bajo nivel de recomendación sugiere que muchos contribuyentes no están satisfechos con el régimen o que experimentan barreras importantes en su implementación. La falta de entusiasmo en la recomendación refleja que los beneficios percibidos del RIMPE no son lo suficientemente claros o atractivos para que los contribuyentes sientan que vale la pena recomendarlo a otros, la baja recomendación podría estar vinculada a las percepciones de complejidad y falta de información clara, lo que disminuye la satisfacción general con el régimen.

Tabla 11. ¿Qué factores considera que dificultan el cumplimiento de sus obligaciones tributarias bajo el RIMPE? (Puede seleccionar más de una opción)

Respuesta	**Porcentaje**
Falta de información clara	40%
Complejidad en los procesos	35%
Falta de acceso a tecnología	30%
Costos asociados al cumplimiento	25%
Ninguno, es fácil de cumplir	5%

El factor más citado como una barrera para el cumplimiento del RIMPE fue la falta de información clara, con un 40% de los encuestados señalándolo como un problema. La complejidad de los procesos tributarios fue la segunda barrera más mencionada (35%), seguida de la falta de acceso a tecnología (30%) y los costos asociados al cumplimiento (25%). Solo un 5% de los encuestados considera que el cumplimiento es fácil, los resultados confirman que las barreras clave para el cumplimiento no son solo tecnológicas, sino también de comunicación y comprensión. Mejorar la claridad de la información y simplificar los procesos debería ser una

prioridad para las autoridades fiscales, ya que estas barreras percibidas están afectando la capacidad de los contribuyentes para cumplir eficazmente con sus obligaciones tributarias.

Tabla 12. ¿En qué medida está satisfecho con el régimen RIMPE respecto a su capacidad para cumplir con sus obligaciones fiscales?

Respuesta	**Porcentaje**
Muy satisfecho	15%
Satisfecho	30%
Poco satisfecho	30%
Insatisfecho	25%

El nivel de satisfacción con el régimen RIMPE es mixto, con solo un 15% de los encuestados afirmando que están muy satisfechos con su capacidad para cumplir con las obligaciones fiscales bajo este régimen. Un 30% está satisfecho, mientras que un porcentaje igual (30%) está poco satisfecho y el 25% está insatisfecho, que sugiere que, aunque algunos contribuyentes están conformes con el régimen, una gran parte de ellos enfrenta dificultades que les impiden estar completamente satisfechos. Las barreras mencionadas anteriormente, como la falta de información clara, la complejidad de los procesos y los problemas tecnológicos, podrían estar contribuyendo a esta insatisfacción generalizada.

Tabla 13. ¿Considera que las reformas del RIMPE representan una carga adicional para su negocio?

Respuesta	**Porcentaje**
Sí, mucha más carga	20%
Sí, algo más de carga	30%
No, la carga es igual	25%
No, reduce la carga	25%

Los resultados revelan que el 50% de los encuestados considera que las reformas del RIMPE representan una carga adicional para su negocio (20% mucha más carga y 30% algo más de carga). Un 25% cree que la carga tributaria es igual que antes y otro 25% considera que el RIMPE ha reducido la carga. La percepción de carga adicional podría deberse a la complejidad en el cumplimiento y a la falta de una comunicación efectiva que explique cómo el régimen simplifica las obligaciones fiscales, los datos indican que muchos contribuyentes no están

percibiendo los beneficios de simplificación que el RIMPE se propuso alcanzar, lo que podría estar contribuyendo a una mayor resistencia y menor cumplimiento.

Tabla 14. ¿Cómo cree que podrían mejorar las autoridades (SRI) la implementación del RIMPE?

Respuesta	**Porcentaje**
Ofrecer más capacitaciones	35%
Simplificar los procesos	30%
Mejorar la comunicación sobre los beneficios	40%
Facilitar el acceso a plataformas tecnológicas	25%
Ninguna mejora necesaria	5%

Un 40% de los encuestados cree que las autoridades deberían mejorar la comunicación sobre los beneficios del RIMPE, lo que refuerza la conclusión de que muchos contribuyentes no comprenden completamente los aspectos positivos del régimen. Un 35% sugiere que se ofrezcan más capacitaciones, y un 30% opina que simplificar los procesos sería una mejora importante. De igual forma, un 25% considera que facilitar el acceso a plataformas tecnológicas es necesario para mejorar la experiencia del usuario, los datos confirman que hay una percepción generalizada de que el régimen actual presenta barreras importantes, y que la capacitación y una mejor comunicación son elementos importantes para mejorar la implementación del RIMPE.

DISCUSIÓN

Este análisis comparativo de discusión permite enriquecer la comprensión del problema y brindar una perspectiva más integral sobre los principales desafíos que enfrentan las autoridades tributarias en la implementación de este régimen simplificado en Ecuador.

Uno de los problemas clave identificados en el estudio es el limitado conocimiento que poseen los contribuyentes acerca de los beneficios que ofrece el RIMPE. (12,13) coinciden en que la insuficiente difusión de información y la escasez de programas educativos efectivos son algunas de las principales barreras que obstaculizan la adopción de este régimen, ya que, la encuesta reveló que el 45% de los encuestados carece de un conocimiento adecuado sobre el régimen o no entiende claramente sus incentivos, lo cual genera una percepción negativa que puede afectar seriamente los niveles de formalización y cumplimiento tributario entre los pequeños empresarios.

Adicionalmente, el estudio puso de manifiesto que, a pesar del objetivo de simplificación del RIMPE, una proporción considerable de los encuestados, específicamente el 60%, aún percibe las obligaciones del régimen como difíciles o muy difíciles en comparación con su régimen tributario anterior. (14,15) resaltan que el RIMPE no ha logrado superar de manera efectiva las barreras tecnológicas que enfrentan los pequeños negocios, especialmente en zonas rurales, lo que

dificulta la adaptación a herramientas digitales como la emisión de comprobantes electrónicos. De hecho, el 30% de los encuestados encontró complicado cumplir con este requisito.

En cuanto a la percepción de carga administrativa, (16,17) señalan que el RIMPE ha sido visto por muchos contribuyentes como una obligación adicional, en lugar de una verdadera simplificación. Esto se refleja en los resultados de la encuesta, donde el 50% de los participantes considera que el régimen representa una carga mayor que su situación tributaria previa, por ende (18, 19) advierten que, si persiste esta percepción negativa, se verá limitado el potencial del RIMPE para formalizar un mayor número de pequeños negocios.

Sobre el impacto en la formalización, (20,21,22) indican que, si bien el RIMPE tiene como objetivo aumentar la formalización de los pequeños negocios, la falta de incentivos claros y la complejidad de los procesos han obstaculizado el logro de este propósito. Los resultados de la encuesta muestran que solo el 45% de los encuestados cree que el régimen facilita la formalización, lo que coincide con las observaciones de estos autores.

Finalmente, desde una perspectiva de gestión del cambio, (23, 24, 25) argumenta que las reformas fiscales, como el RIMPE, requieren estrategias integrales que aborden no solo los aspectos técnicos, sino también los culturales y educativos. Los hallazgos de la encuesta reflejan la resistencia al cambio por parte de los contribuyentes, con el 50% indicando que el régimen representa una carga adicional, lo que resalta la importancia de aplicar modelos de gestión del cambio que incluyan acciones como capacitaciones y un acompañamiento continuo a los pequeños empresarios.

CONCLUSIONES

1. El estudio reveló que la percepción negativa del RIMPE entre los emprendedores y negocios populares en Ecuador se debe principalmente a la falta de conocimiento sobre los beneficios del régimen. Aproximadamente el 45% de los encuestados carece de una comprensión adecuada sobre los incentivos y ventajas que ofrece el RIMPE, lo cual genera una visión desfavorable y limita la adopción de este. Para mejorar esta percepción, es fundamental que las autoridades fiscales implementen estrategias de comunicación efectiva que resalten claramente los beneficios del régimen y faciliten la comprensión de los contribuyentes.

2. Los resultados muestran que, a pesar del objetivo de simplificación del RIMPE, una parte considerable de los contribuyentes (60%) aún percibe las obligaciones del régimen como difíciles o muy difíciles en comparación con su situación tributaria anterior. Esto se debe, en gran medida, a las barreras tecnológicas que enfrentan los pequeños negocios, especialmente en el cumplimiento de requisitos como la emisión de comprobantes electrónicos. Para mejorar la percepción de simplicidad, las autoridades deben facilitar el acceso a herramientas tecnológicas y brindar capacitación y asistencia técnica a los emprendedores y pequeños empresarios.

3. El estudio evidencia que el 50% de los encuestados considera que el RIMPE representa una carga administrativa adicional, en lugar de una verdadera simplificación. Esta percepción de carga extra, en lugar de beneficios, limita el potencial del régimen para fomentar la formalización de los pequeños negocios, ya que muchos emprendedores prefieren mantener sus operaciones en la informalidad. Para transformar esta percepción, es fundamental que las autoridades fiscales implementen estrategias integrales de gestión del cambio, que incluyan capacitaciones y un acompañamiento continuo a los contribuyentes, con el fin de resaltar los beneficios del RIMPE y facilitar su adopción.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alencastro P, Cornejo VHC, Pilay JAP. El Análisis de la nueva reforma tributaria vigente a partir de la ley orgánica para el desarrollo económico y sostenibilidad fiscal tras la pandemia covid 19: Análisis de la nueva reforma tributaria. Rev Sapientia Technol. 2022;3(2):10–10.

2. Reyes LDC, Morán P. Análisis del nuevo régimen simplificado para emprendedores y negocios populares (RIMPE) y su impacto en la recaudación tributaria en la microempresa real CLEAN de la ciudad de Guayaquil sector Pascuales. Polo Conoc Rev Científico - Prof. 2023;8(8):1513–31.

3. Silva M de los AS. El impacto del rimpe popular en los contribuyentes de la ciudad de Riobamba (Ecuador). Cienc Lat Rev Científica Multidiscip. 2022;6(5):1445–60.

4. Arias IP, De la A Muñoz SE, López Naranjo AL, Izurieta Recalde CW. El régimen de tributación RIMPE en el Ecuador, ¿mayor o menor recaudación? Polo Conoc Rev Científico - Prof. 2023;8(6):902–19.

5. Flores SDT, Espinoza MMG. Régimen RIMPE, reconocimiento del negocio popular en los sectores comerciales. Cienc Lat Rev Científica Multidiscip. 2023;7(3):5609–24.

6. Servicio de Rentas Internas. Régimen Simplificado para Emprendedores y Negocios Populares (RIMPE) - intersri - Servicio de Rentas Internas [Internet]. 2022 [citado 2024 sep 6]. Disponible en: https://www.sri.gob.ec/rimpe

7. Cárdenas BG, Tanqueño OP. RIMPE y políticas públicas en el emprendimiento. Polo Conoc Rev Científico - Prof. 2023;8(9):741–59.

8. Espinoza ZR, Naranjo-Rodas PP, Novillo-Orozco VX. ¿Cómo impactó el RIMPE a los emprendedores ecuatorianos? MQRInvestigar. 2023;7(2):322–41.

9. Cerreño JAS. Hacia una Teoría del cambio: una aproximación a los procesos de gestion del cambio en las organizaciones. Iberoam Bus J. 2024;8(1):129–50.

10. Guadalupe GD, Concepción GD. Metodología de la investigación. Grupo Editorial Patria; 2020. 95 p.

11. Bernal C. Metodologia De La Investigación Bernal 4ta. edicion. Metodol Investig CESAR BERNAL CUARTA EDICION [Internet]. 2016 [citado 2024 nov 2]. Disponible en: https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion

12. Medina M, Rojas R, Bustamante W, Loaiza R, Martel C, Castillo R. Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación [Internet]. 1a ed. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú; 2023 [citado 2024 may 30]. Disponible en: https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/90

13. PNUD América Latina y el Caribe. Impuestos en el Ecuador: sistema tributario y opciones para elevar los ingresos permanentes del fisco [Internet]. PNUD; 2023 [citado 2024 ene 24]. Disponible en: https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2024-01/undp-rblac-pds-number45-tributario-ecuador-es.pdf

14. Estrada Frías SA. Análisis de la cultura tributaria con base en los aspectos que condicionan o coadyuvan a su fortalecimiento [Tesis de maestría]. [Quito]: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador; 2023.

15. Guijarro Guijarro JM. Gestión empresarial y su incidencia en el cumplimiento tributario de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2021 – 2022 [Tesis de maestría]. [Guayaquil]: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2023.

16. Manzaba Vidal M, Lozada Almendariz F. Análisis de los cambios para la mejora del sistema tributario para los contribuyentes de negocios populares de Portoviejo. Revista Social Fronteriza. 2024;2(1):12-25.

17. Peñafiel Rodríguez GS. Régimen Impositivo para Emprendedores y Negocios Populares y el Impacto en el Impuesto a la Renta en el Sector de Calzado del Cantón Guano, Período 2022 [Tesis de pregrado]. [Riobamba]: Universidad Nacional de Chimborazo; 2023.

18. Espinosa Vaca NA. Análisis de los regímenes simplificados y su impacto en la recaudación del impuesto a la renta en Ecuador [Tesis de pregrado]. [Ambato]: Universidad Técnica de Ambato; 2023.

19. Villacrés Naranjo JC. Progresividad Tributaria y su Aplicación en el Régimen Simplificado RIMPE [Tesis de maestría]. [Ambato]: Universidad Técnica de Ambato; 2024.

20. Faní-Cárdenas BG. RIMPE y políticas públicas en el emprendimiento. Pol. Con. 2023;8(9):741-759. DOI: 10.23857/pc.v8i9.6048

21. Arias González IP, De la A Muñoz SE, López Naranjo AL, Izurieta Recalde CW. El régimen de tributación RIMPE en el Ecuador, ¿mayor o menor recaudación?. Pol. Con. 2023;8(6):902-919. DOI: 10.23857/pc.v8i6

22. Espinoza Z, Naranjo P, Novillo V. ¿Cómo impactó el RIMPE a los emprendedores ecuatorianos?. MQRInvestigar. 2023;7(2):322-341. https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.2.2023.322-341

23. Legarda Urgilés BC, Sánchez Moreno SA, Díaz Taco DH, Arcos Escobar NJ, Ordoñez Herrera MU, Córdova Naranjo ML. Implementación del Régimen RIMPE y su Adaptación Tributaria en el Ecuador. Tesla Revista Científica. 2023;3(1):e158. https://doi.org/10.55204/trc.v3i1.e158

24. Mora Andrade MA. Propuesta de mejora de la gestión de procesos tributarios de personas naturales en el Servicio de Rentas Internas [Tesis de maestría]. [Quito]: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador; 2011.

25. Medina Guamán BE. Análisis del Impuesto a la Renta del Régimen RIMPE Emprendedor y su Incidencia en la Recaudación Tributaria en la Ciudad de Loja periodo 2021-2022 [Tesis de maestría]. [Loja]: Universidad Nacional de Loja; 2023.

https://politecnicadelaciencia.com/

Edición Bianual:
Febrero 2024 - julio 2024
Vol.2 Num.3, PP. 22-34

ISSN:
3091-2008

DOI:
https://doi.org/10.56519/m2f2zq48

CULTURA TRIBUTARIA Y SU INFLUENCIA EN LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE CONTRIBUYENTES FERRETEROS EN RIOBAMBA

TAX CULTURE AND ITS INFLUENCE ON ELECTRONIC INVOICING OF HARDWARE TAXPAYERS IN RIOBAMBA

Autores

Ivonne Mercedes Alcocer Villacis[1]

ivonnealco24@gmail.com [1]

Afiliación

[1]Investigadora independiente, Ecuador, https://orcid.org/0000-0002-9552-1540

Fecha de recepción: 27-01-2024
Fecha de aceptación: 03-02-2024
Fecha de publicación: 05-02-2024

RESUMEN: La facturación electrónica se ha establecido como una herramienta esencial para la optimización de la gestión tributaria y la disminución de la evasión fiscal en Ecuador. Sin embargo, la efectividad de esta transición está intrínsecamente vinculada al nivel de cultura tributaria que poseen los contribuyentes, lo cual se torna especialmente relevante en sectores como el ferretero, donde la experiencia y la familiaridad con las tecnologías digitales suelen ser escasas. El problema de investigación radica en la necesidad de investigar de qué manera la cultura tributaria influye en la adopción de la facturación electrónica por parte de los contribuyentes ferreteros en Riobamba. El objetivo es llevar a cabo un análisis exhaustivo del nivel de cultura tributaria existente y su impacto en la implementación de la facturación electrónica en las ferreterías de Riobamba durante el año 2022. La metodología se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental y descriptivo. Se aplicaron encuestas a una muestra representativa de contribuyentes ferreteros de Riobamba para evaluar su conocimiento y actitudes sobre la cultura tributaria y la facturación electrónica. El análisis de los datos reveló un bajo nivel de cultura tributaria entre los contribuyentes ferreteros, con solo el 36% manifestando tener "poco" conocimiento al respecto. Además, si bien el 100% de los encuestados cuentan con facturación electrónica, se evidenció que muchos la han implementado únicamente para cumplir con los requisitos legales, sin comprender plenamente los beneficios. En conclusión, los estudios demuestran que la falta de una cultura tributaria sólida entre los contribuyentes ferreteros ha obstaculizado

la adopción y el aprovechamiento efectivo de la facturación electrónica. Se hace imperativo que las autoridades tributarias implementen estrategias integrales de educación y sensibilización para fortalecer la cultura tributaria en este sector.

Palabras clave: *Cultura tributaria, facturación electrónica, contribuyentes, ferreterías.*

ABSTRACT:

Electronic invoicing has been established as an essential tool for the optimization of tax management and the reduction of tax evasion in Ecuador. However, the effectiveness of this transition is intrinsically linked to the level of tax culture of taxpayers, which is especially relevant in sectors such as hardware, where experience and familiarity with digital technologies are often scarce. The research problem lies in the need to investigate how tax culture influences the adoption of electronic invoicing by hardware taxpayers in Riobamba. The objective is to carry out an exhaustive analysis of the existing tax culture level and its impact on the implementation of electronic invoicing in Riobamba hardware stores during the year 2022. The methodology was developed under a quantitative approach, using a non-experimental and descriptive design. Surveys were applied to a representative sample of Riobamba hardware taxpayers to assess their knowledge and attitudes about tax culture and electronic invoicing. Analysis of the data revealed a low level of tax culture among hardware taxpayers, with only 36% reporting "little" knowledge. In addition, although 100% of the respondents have electronic invoices, it was found that many have implemented it only to comply with legal requirements, without fully understanding the benefits. In conclusion, the studies show that the lack of a strong tax culture among hardware taxpayers has hindered the adoption and effective use of e-invoicing. It is imperative that the tax authorities implement comprehensive education and awareness strategies to strengthen the tax culture in this sector.

Keywords: *Tax culture, electronic invoicing, taxpayers, hardware stores.*

INTRODUCCIÓN

La facturación electrónica ha emergido como un componente de suma importancia en el contexto fiscal de Ecuador, estableciéndose como una herramienta esencial para la optimización de la gestión tributaria y la disminución de la evasión fiscal.

Desde su implementación obligatoria en el año 2022, este sistema ha sido diseñado como parte de una estrategia integral que busca modernizar y eficientizar la administración tributaria del país, particularmente en un entorno desafiante marcado por las múltiples repercusiones económicas derivadas de la pandemia de COVID-19 (1). Sin embargo, es fundamental resaltar que la efectividad de esta transición hacia el uso de la facturación electrónica está intrínsecamente vinculada al nivel de cultura tributaria que poseen los contribuyentes. Este aspecto se torna especialmente relevante

en sectores como el ferretero, donde la experiencia y la familiaridad con las tecnologías digitales suelen ser escasas o incluso inexistentes (2).

Por ende, la cultura tributaria, que puede definirse como el conjunto de conocimientos, actitudes y comportamientos que los ciudadanos adoptan en relación con sus obligaciones fiscales, desempeña un papel crucial en el desarrollo económico de cualquier nación. Una cultura tributaria robusta no solo contribuye al aumento de la recaudación fiscal, sino que también fomenta un sentido de responsabilidad cívica y colaboración activa con las autoridades gubernamentales (3).

En el caso de Ecuador, la facturación electrónica se ha establecido como una de las políticas más significativas en los últimos años, implementándose con la intención de modernizar el sistema tributario y fortalecer la lucha contra la evasión fiscal. No obstante, la ejecución de esta política enfrenta una serie de desafíos significativos, especialmente en sectores como el ferretero (4).

Este sector, que ha sido históricamente caracterizado por una baja adopción de tecnologías digitales, se enfrenta a múltiples retos adicionales, ya que, muchas de las pequeñas y medianas empresas que operan en este ámbito carecen de los conocimientos técnicos y de los recursos económicos necesarios para adaptarse de manera efectiva a los nuevos requerimientos impuestos por la normativa vigente (5). Asimismo, la carencia de una cultura tributaria sólida entre los contribuyentes complica aún más este proceso, dado que muchos de ellos perciben la facturación electrónica como una carga adicional, sin llegar a comprender ni a aprovechar plenamente los beneficios que esta herramienta innovadora puede ofrecer, tanto a sus propios negocios como a la economía nacional en su conjunto (6).

En este entorno, surge la necesidad urgente de investigar de qué manera la cultura tributaria influye en la adopción de la facturación electrónica por parte de los contribuyentes ferreteros en Riobamba. Preguntas pertinentes como: ¿Están realmente los ferreteros de Riobamba preparados para esta transición hacia la facturación electrónica? y ¿Comprenden de manera adecuada los beneficios que esta práctica conlleva, o simplemente la adoptan para evitar sanciones y multas? resaltan la importancia y la relevancia de este estudio.

Por ello, el objetivo central de esta investigación consiste en llevar a cabo un análisis exhaustivo del nivel de cultura tributaria existente y su impacto en la implementación de la facturación electrónica en las ferreterías de Riobamba durante el año 2022. A través de la aplicación de encuestas y el análisis detallado de datos estadísticos encontrados mediante revisiones bibliográficas, donde se busca identificar los conocimientos, actitudes y percepciones de los contribuyentes respecto a este nuevo sistema de facturación, así como los desafíos y oportunidades que se presentan en su adopción. Este estudio no solo abordará los aspectos técnicos y normativos que rodean la facturación electrónica, sino que también destacará la importancia crucial de la educación y la concienciación sobre cultura tributaria como pilares fundamentales para lograr una implementación exitosa.

La investigación se fundamenta en la hipótesis de que un mayor entendimiento y valoración de las obligaciones fiscales por parte de los contribuyentes no solo mejora el cumplimiento de la normativa tributaria, sino que también

fortalece la relación que existe entre los contribuyentes y el Estado. Este fortalecimiento, a su vez, promueve una economía más transparente, equitativa y justa para todos los actores involucrados en el proceso.

En última instancia, se espera que esta investigación proporcione recomendaciones prácticas y efectivas que contribuyan a fortalecer la cultura tributaria y fomenten un uso más consciente y eficiente de la facturación electrónica (7). De esta manera, se busca no solo contribuir al perfeccionamiento del sistema fiscal, sino también al desarrollo sostenible del sector ferretero en la ciudad de Riobamba, generando así un impacto positivo en el entorno económico local y promoviendo un futuro más próspero y equitativo para todos los involucrados en esta actividad económica.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental y descriptivo. Este enfoque permitió obtener datos numéricos que reflejan las percepciones y conocimientos de los contribuyentes sobre la cultura tributaria y la facturación electrónica, facilitando un análisis estadístico riguroso de los resultados.

Población:

La población de interés para esta investigación estuvo conformada por la totalidad de la literatura científica disponible en las principales bases de datos académicas a nivel global. Estas incluyeron plataformas reconocidas como Scopus, Web of Science, PubMed, ScienceDirect, Google Scholar y repositorios de tesis de diversas universidades.

Encontrándose una totalidad de 33 ferreterías ubicadas en la ciudad de Riobamba, las cuales están obligadas a llevar contabilidad. Este grupo específico de ferreterías fue seleccionado debido a su relevancia en el contexto de la investigación, ya que se esperaba que su experiencia con la facturación electrónica y la cultura tributaria proporcionara información valiosa para el análisis.

Se aplicaron palabras clave estratégicamente elegidas durante el proceso de recolección de datos, tales como "cultura tributaria", "facturación electrónica", "contribuyentes ferreteros" y "Riobamba". Esto facilitó la obtención de información detallada sobre el conocimiento y las actitudes de los ferreteros hacia la facturación electrónica, así como los beneficios percibidos de su implementación y su relación con la cultura tributaria.

Para la selección de las ferreterías que participaron en este estudio, se establecieron los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Las ferreterías debían estar ubicadas dentro de la ciudad de Riobamba, en la provincia de Chimborazo.
- Las ferreterías seleccionadas debían estar obligadas a llevar contabilidad, conforme a la normativa tributaria ecuatoriana.
- Las ferreterías debían estar dispuestas a participar en la investigación y proporcionar información a través de la encuesta.

Criterios de exclusión:

- Se excluyeron aquellas ferreterías que no contaban con un registro formal como establecimiento comercial.
- Las ferreterías que no están obligadas a llevar contabilidad según la normativa vigente fueron excluidas del estudio.
- Se excluyeron las ferreterías que se encontraban cerradas o en proceso de cierre durante el período de recolección de datos.

Entorno:

La investigación se llevó a cabo en la ciudad de Riobamba, en la provincia de Chimborazo, Ecuador. Este entorno específico se eligió debido a la concentración de ferreterías que cumplen con la normativa contable, lo que proporciona un contexto adecuado para analizar la cultura tributaria y la adopción de la facturación electrónica.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recopilación de datos, se emplearon varias técnicas, siendo las más destacadas la observación y la encuesta.

La encuesta se considera un mecanismo efectivo para indagar y captar opiniones a través de un conjunto de interrogantes estructuradas (8). Este método permite obtener tanto datos cuantitativos como cualitativos, posibilitando un análisis estadístico de los resultados obtenidos.

Mediciones:

Las encuestas aplicadas a las ferreterías incluyeron preguntas específicas orientadas a evaluar el conocimiento sobre la cultura tributaria, la utilización de la facturación electrónica y los beneficios percibidos de su implementación. Las preguntas estaban diseñadas para captar información relevante sobre las percepciones y actitudes de los contribuyentes hacia estas temáticas, constituyendo así las variables de estudio.

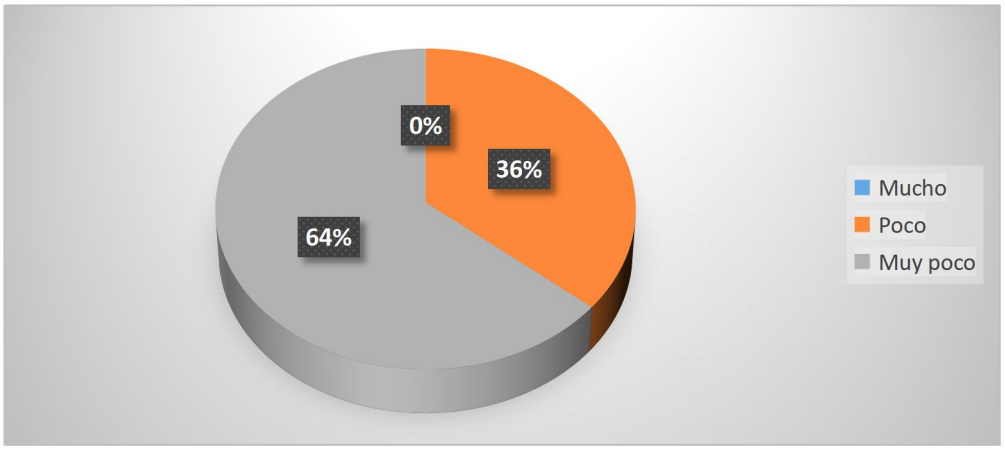
Este enfoque metodológico integral garantiza la validez y confiabilidad de los hallazgos obtenidos, contribuyendo así a un entendimiento más profundo de la situación actual del sector ferretero en relación con la facturación electrónica y la cultura tributaria.

RESULTADOS

El presente estudio, se llevó a cabo una encuesta exhaustiva a una muestra representativa de estos contribuyentes, cuyos hallazgos se detallan a continuación.

El análisis de los datos recopilados (9,10) a través de la encuesta aplicada a los contribuyentes del sector ferretero de la ciudad de Riobamba reveló un bajo nivel de cultura tributaria. Tan solo el 36% de los encuestados manifestaron tener "poco" conocimiento sobre cultura tributaria, mientras que el 64% restante indicó tener "muy poco" conocimiento al respecto (Figura 1). Esta falta de entendimiento sobre la cultura tributaria se refleja en la forma en que los contribuyentes han implementado la facturación electrónica, como se detalla a continuación.

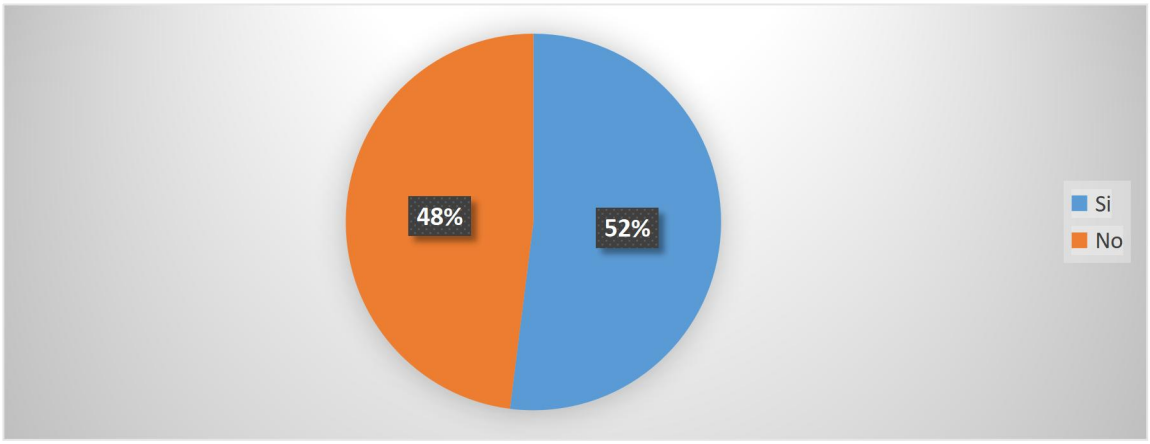
Figura 1: Conocimiento de la cultura tributaria



Esta carencia generalizada de conocimiento y comprensión sobre los conceptos inherentes a la cultura tributaria se ve claramente reflejada en la manera en que los contribuyentes han implementado el sistema de facturación electrónica. Muchos de ellos expresaron que han acatado esta disposición normativa únicamente con el propósito de satisfacer los requerimientos legales, sin llegar a aprehender realmente los beneficios y el trasfondo tributario que conlleva dicha implementación, evidenciando así una visión miope y desconectada de la importancia de la cultura tributaria.

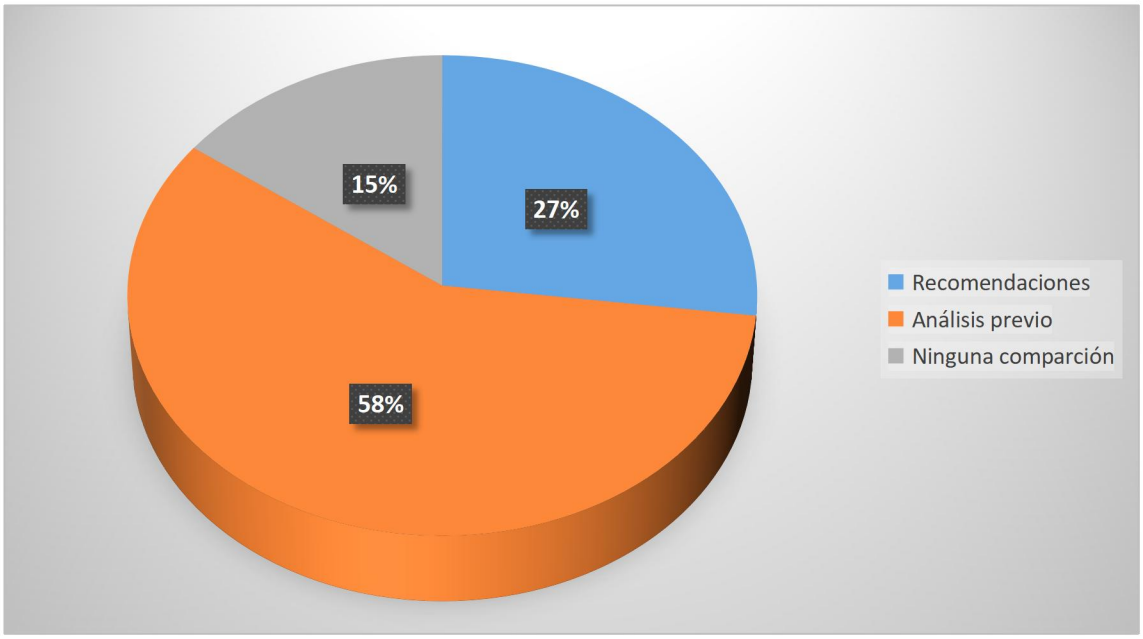
En lo concerniente a la implementación de la facturación electrónica, los resultados revelaron que la totalidad de los contribuyentes ferreteros encuestados, es decir, el 100%, cuentan con un programa específico para la emisión de comprobantes de venta de carácter electrónico. No obstante, al analizar el medio utilizado para este fin, se observa que el 52% de ellos opta por emplear el facturador electrónico proporcionado de manera gratuita por el Servicio de Rentas Internas (SRI), mientras que el 48% restante prefiere adquirir los servicios de facturadores electrónicos provistos por proveedores externos (Figura 2).

Figura 2: Facturación.



Al realizar una comparación exhaustiva entre los costos y beneficios de estas dos alternativas, se evidenció que el 58% de los contribuyentes había llevado a cabo un análisis previo antes de seleccionar su proveedor de facturación electrónica, demostrando así una actitud más proactiva y diligente en la toma de decisiones, mientras que el 27% se guio por las recomendaciones de terceros y el 15% no realizó ningún tipo de comparación o estudio de las opciones disponibles, evidenciando una postura más pasiva y poco informada (Figura 3).

Figura 3: Comparación de precios.



En cuanto a la percepción de la Administración Tributaria y la Necesidad de Capacitación, la encuesta reveló que el 91% de los encuestados considera que es importante que exista una inducción sobre la conciencia tributaria y la facturación electrónica. Esta cifra destaca la necesidad de programas educativos y de capacitación más efectivos por parte de las autoridades fiscales para fortalecer la cultura tributaria en el sector.

En consecuencia, en un análisis comparativo de los ingresos fiscales antes y después de la implementación obligatoria de la facturación electrónica mostró un aumento significativo en la recaudación de impuestos, tanto del IVA como del Impuesto a la Renta. En 2023, tras un año de obligatoriedad, se observó un incremento en la recaudación del IVA de aproximadamente 466,000 dólares en comparación con 2022, lo que indica una mayor eficiencia en el control fiscal y una reducción de la evasión.

Finalmente, estos resultados evidencian que la adopción del sistema de facturación electrónica ha contribuido a mejorar la eficiencia y transparencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes ferreteros, lo cual se ha traducido en un incremento significativo en la recaudación de impuestos, lo que a su vez redunda en beneficios para la sociedad y el desarrollo económico del país, al permitir una mejor asignación de los recursos públicos.

DISCUSIÓN

Los hallazgos del estudio revelan un panorama profundamente preocupante en cuanto al nivel de cultura tributaria entre los contribuyentes ferreteros de Riobamba. Este marcado déficit de conocimiento y conciencia fiscal podría comprometer gravemente el impacto positivo que la facturación electrónica podría tener en la recaudación de impuestos y el cumplimiento tributario (11).

La falta de comprensión sobre la relevancia fundamental de la cultura tributaria lleva a que los contribuyentes perciban el cumplimiento fiscal como una mera obligación impositiva, en lugar de entenderlo como un deber cívico y un pilar fundamental para el desarrollo y progreso del país. Este preocupante desconocimiento también explica por qué muchos ferreteros dependen en gran medida de sus contadores para manejar sus responsabilidades tributarias, lo que restringe y limita su capacidad de gestionar de manera proactiva y autónoma sus obligaciones fiscales (12).

Si bien la adopción de la facturación electrónica es elevada entre los encuestados, esta parece estar motivada principalmente por la obligatoriedad legal impuesta, más que por una verdadera convicción en los múltiples beneficios que este sistema innovador puede aportar. La preferencia de casi la mitad de los contribuyentes por utilizar facturadores electrónicos de pago refleja una búsqueda de soluciones más eficientes, confiables y personalizadas, especialmente en contextos donde el aplicativo gratuito proporcionado por el SRI presenta limitaciones, como la falta de adaptabilidad a las necesidades específicas de los usuarios y problemas ocasionales de servicio debido a la congestión en los servidores. Este hallazgo sugiere que, aunque los contribuyentes están dispuestos a invertir en mejores sistemas, aún persiste una percepción de la facturación electrónica como una carga adicional, en lugar de verla como una oportunidad para optimizar y mejorar sus operaciones comerciales de manera integral (13).

La evaluación pragmática y ponderada de los costos y beneficios realizada por los contribuyentes refleja una actitud racional y equilibrada, en la que buscan ponderar cuidadosamente la inversión requerida con los beneficios percibidos en términos de eficiencia, reducción de errores y mejora en la administración de datos (14). Sin embargo, la falta de conocimiento profundo sobre la cultura tributaria puede limitar significativamente la capacidad de los contribuyentes para maximizar estos beneficios, ya que no comprenden completamente cómo estos sistemas de facturación electrónica contribuyen a la transparencia, la rendición de cuentas y la reducción de la evasión fiscal. Además, los resultados sugieren que los contribuyentes valoran de manera especial la seguridad y el soporte técnico ofrecido por los sistemas de facturación electrónica de pago, lo que indica una necesidad apremiante de que el SRI invierta más recursos y esfuerzos en mejorar y fortalecer la funcionalidad, confiabilidad y atención al usuario de su aplicativo gratuito (15).

La percepción generalizada de que la administración tributaria no brinda el apoyo y acompañamiento necesario puede estar contribuyendo de manera significativa a una implementación deficiente y poco efectiva de la facturación electrónica. Aunque las herramientas y plataformas tecnológicas están disponibles, su efectividad y éxito dependen en gran medida del nivel de conocimiento, comprensión y actitud positiva de los usuarios finales (16).

Esta percepción negativa sobre el respaldo y asistencia de la autoridad fiscal sugiere que las políticas y estrategias de implementación deben ir acompañadas de sólidas iniciativas educativas y de sensibilización que ayuden a los contribuyentes a entender no solo el "cómo" sino también el "por qué" de sus obligaciones fiscales (17). Una mayor educación y concientización en torno a la cultura tributaria podría aumentar significativamente el compromiso y la responsabilidad de los contribuyentes con el cumplimiento de sus deberes, reduciendo así su dependencia de terceros y fomentando una mayor autonomía, empoderamiento y sentido de corresponsabilidad en la gestión fiscal.

El incremento observado en la recaudación de impuestos refleja el impacto positivo que la facturación electrónica ha tenido como herramienta eficaz para mejorar el cumplimiento fiscal (18). Sin embargo, la sostenibilidad a largo plazo de estos beneficios depende ineludiblemente de la consolidación y fortalecimiento de una cultura tributaria sólida, arraigada y generalizada, que fomente el cumplimiento voluntario, consciente y comprometido de las obligaciones fiscales por parte de los contribuyentes (24). En este sentido, la facturación electrónica no debe ser vista únicamente como un mecanismo de control y fiscalización, sino como parte integral de un sistema más amplio y holístico que incluye la educación, la simplificación de procesos y la colaboración constructiva entre el Estado y los contribuyentes (22).

En consonancia con estos hallazgos, investigaciones previas, como el trabajo de (19,20,21)), resaltan la importancia fundamental y determinante de la cultura tributaria en la efectiva implementación y aprovechamiento de los beneficios de la facturación electrónica. Estos autores señalan que la falta de conocimiento y conciencia fiscal entre los contribuyentes puede actuar como un obstáculo significativo y limitante, restringiendo la adopción y el pleno aprovechamiento de este sistema innovador, lo cual se alinea plenamente con los resultados obtenidos en el contexto específico de Riobamba.

Asimismo, (23,24,25) enfatizan que la percepción de los contribuyentes sobre el apoyo, acompañamiento y asistencia brindados por la administración tributaria es un factor clave y determinante para lograr una implementación exitosa y sostenible de la facturación electrónica. Los autores resaltan que la provisión de herramientas, capacitaciones, recursos y orientación adecuados por parte de las autoridades fiscales puede contribuir de manera decisiva a mitigar las barreras de adopción y fortalecer la cultura tributaria entre los contribuyentes, lo cual se alinea estrechamente con las recomendaciones y hallazgos derivados del presente estudio.

CONCLUSIONES

El presente estudio ha logrado cumplir con su objetivo central, realizando un análisis exhaustivo del nivel de cultura tributaria existente y su impacto en la implementación de la facturación electrónica en las ferreterías de Riobamba durante el año 2022. Los hallazgos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los contribuyentes ferreteros de la ciudad revelan un preocupante déficit en la cultura tributaria de este sector.

Tan solo el 36% de los encuestados manifestaron tener "poco" conocimiento sobre cultura tributaria, mientras que el 64% restante indicó tener "muy poco" conocimiento al respecto. Esta falta generalizada de entendimiento sobre los conceptos inherentes a la cultura tributaria se ve

claramente reflejada en la manera en que los contribuyentes han implementado el sistema de facturación electrónica.

Si bien el 100% de los ferreteros encuestados cuentan con un programa específico para la emisión de comprobantes de venta de carácter electrónico, el 52% de ellos opta por emplear el facturador gratuito proporcionado por el Servicio de Rentas Internas (SRI), mientras que el 48% restante prefiere adquirir los servicios de facturadores electrónicos provistos por proveedores externos. Esta preferencia por soluciones de pago sugiere que, aunque los contribuyentes están dispuestos a invertir en mejores sistemas, aún persiste una percepción de la facturación electrónica como una carga adicional, en lugar de verla como una oportunidad para optimizar y mejorar sus operaciones comerciales.

Adicionalmente, el 91% de los encuestados considera que es importante que exista una inducción sobre la conciencia tributaria y la facturación electrónica, lo que pone de manifiesto la necesidad apremiante de programas educativos y de capacitación más efectivos por parte de las autoridades fiscales para fortalecer la cultura tributaria en el sector ferretero.

En conclusión, los resultados de esta investigación evidencian que la adopción del sistema de facturación electrónica en el sector ferretero de Riobamba se ha visto obstaculizada por la falta de una cultura tributaria sólida y consolidada entre los contribuyentes. Esta carencia de conocimiento y conciencia fiscal limita significativamente la capacidad de los ferreteros para comprender y aprovechar plenamente los beneficios que la facturación electrónica puede ofrecer, tanto a nivel individual como para el desarrollo económico de la región. Por lo tanto, se hace imperativo que las autoridades tributarias implementen estrategias integrales de educación y sensibilización, a fin de fortalecer la cultura tributaria en este importante sector comercial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Arias, J., & Cáceres, M. (2021). La facturación electrónica como sistema de manejo para el acatamiento tributario en empresas carroceras. Revista Investigativa Aplicada en Ciencias Empresariales, 15(3), 45-60.

2. Barreix, A., & Zambrano, I. (2018). Implementación de la facturación electrónica en América Latina: Retos y oportunidades. Revista de Economía y Tributación, 12(1), 33-52.

3. Cabezas, L., Pérez, R., & García, M. (2018). Encuestas y metodologías de recolección de datos en estudios tributarios. Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa, 7(2), 80-90.

4. Coca, F. (2020). La facturación electrónica y las brechas tributarias en el cantón Ambato. Estudios de Tributación en América Latina, 9(4), 55-69.

5. Cornejo, J. (2020). Principios tributarios en la Constitución de Ecuador: Un análisis comparativo. Revista de Derecho Tributario, 25(2), 30-40.

6. Garzón, L., Valderrama, A., Moreno, P., & Proveda, S. (2021). Facturación electrónica en pymes colombianas: Beneficios y desafíos. Revista de Negocios y Finanzas, 11(3), 78-95.

7. Gobierno Electrónico FirmaEC. (2024). Guía sobre la firma electrónica y su implementación en Ecuador. Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

8. Guerrero, M. (2020). Efectos de la facturación electrónica en contribuyentes que distribuyen gas doméstico en Quinindé. Revista Ecuatoriana de Contabilidad y Auditoría, 8(1), 65-79.

9. Servicio de Rentas Internas (SRI). (2019). Reglamento de comprobantes de venta y documentos complementarios. Servicio de Rentas Internas de Ecuador.

10. Yanchaliquin, J. (2020). Evasión fiscal en Ecuador: Análisis de causas y propuestas de solución. Revista Fiscal y Tributaria de América Latina, 14(2), 44-58.

11. Carrión Bravo, D. E. (2019). Medición y análisis de la cultura tributaria, una aplicación al sector ferretero de la ciudad de Cuenca en el año 2018 [Tesis de Maestría, Universidad de Cuenca]. Repositorio Universidad de Cuenca. http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/32871

12. Álava Zambrano, J. S. (2024). Análisis de la cultura tributaria y su incidencia en la facturación electrónica de los contribuyentes de la ciudad de Calceta [Trabajo de Integración Curricular, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López].

13. García Cuenca, M. F. (2024). Cultura tributaria y la facturación electrónica en los contribuyentes del sector ferretero de la ciudad de Riobamba, período 2022 [Trabajo de Titulación, Universidad Nacional de Chimborazo].

14. Yagual Medina, E. G. (2022). Cumplimiento tributario en la ferretería "La Fama", cantón La Libertad, provincia Santa Elena, año 2022 [Trabajo de Integración Curricular, Universidad Estatal Península de Santa Elena].

15. Santillán Silva, M. de los Á. (2021). Cultura tributaria en los comerciantes del mercado La Condamine de la ciudad de Riobamba (Ecuador). Revista Finanzas y Política Económica, 30, 151-167. https://doi.org/10.18601/16577175.n30.07

16. Shañay Llivi, J. P. (2020). Análisis del comportamiento tributario para sustentar las declaraciones impositivas realizadas por los accionistas de la compañía de transporte pesado Benzor S.A. del período contable 2018 [Trabajo de Investigación, Instituto Superior Tecnológico "San Gabriel"].

17. Reyes Tomala, A. L. (2024). Cultura tributaria en los negocios de la comuna San Vicente, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2023 [Trabajo de Integración Curricular, Universidad Estatal Península de Santa Elena].

18. Hoyos Ilatoma, R. (2023). Formalización tributaria y la evasión tributaria de empresarios de un C.C. Las Malvinas, Lima, 2022 [Tesis, Universidad Privada del Norte].

19. Altamirano Cieza, J. C. (2018). Los libros electrónicos establecidos por SUNAT y su incidencia en la reducción de la evasión tributaria en la empresa Corporación Yurack SRL, Chota, 2017 [Tesis, Universidad Señor de Sipán].

20. Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

21. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6a ed.). McGraw-Hill.

22. Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales (3a ed.). Pearson Educación.

23. Tamayo, M. (2013). El proceso de la investigación científica (4a ed.). Limusa.

24. Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). Research methods for business students (5a ed.). Pearson Education.

25. Creswell, J. (2014). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4a ed.). Sage Publications.

https://politecnicadelaciencia.com/

Edición Bianual:
Febrero 2024 - julio 2024
Vol.2 Num.3, PP. 35-47

ISSN:
3091-2008

DOI:
https://doi.org/10.56519/7c359j07

COSTOS OCULTOS, BENEFICIOS VISIBLES: DESVELANDO EL IMPACTO DE UNA GESTIÓN DE COSTOS EFICIENTE

HIDDEN COSTS, VISIBLE BENEFITS: UNVEILING THE IMPACT OF EFFICIENT COST MANAGEMENT

Autores

Yocasta Salomé Velastegui Párraga[1]

syvparraga@gmail.com[1]

Afiliación

Investigadora Independiente, Ecuador, https://orcid.org/0009-0001-8348-8990

Fecha de recepción: 27-01-2024
Fecha de aceptación: 02-02-2024
Fecha de publicación: 05-02-2024

RESUMEN: Este artículo examina la gestión de costos en empresas de servicios, destacando la importancia de una estructura de control eficiente para optimizar la rentabilidad. La investigación se centra en la empresa Surge Ingeniería, donde se observan deficiencias en el control de costos debido a la falta de políticas y procedimientos claros, lo cual impacta negativamente la rentabilidad de los proyectos. El objetivo principal es analizar esta relación entre la gestión de costos y la rentabilidad en proyectos de servucción, con énfasis en cómo la implementación. Se utilizó un enfoque metodológico mixto y un diseño no experimental, aplicando métodos descriptivos y analíticos a una muestra de 15 empleados clave. Los datos se recopilaron mediante encuestas y se analizaron estadísticamente usando Excel para calcular medidas de tendencia central y frecuencia. Los resultados mostraron que la falta de políticas adecuadas y la ineficiencia operativa son los principales obstáculos para la rentabilidad. Además, componentes de costo como mano de obra y materiales representan una incidencia importante en los costos totales. En conclusión, la implementación de políticas de control de costos y la capacitación del personal podrían optimizar la gestión financiera y asegurar la sostenibilidad de la empresa. En un entorno competitivo, es crucial que las empresas de servicios adopten herramientas de gestión y prácticas que mejoren su competitividad y rentabilidad a largo plazo.

Palabras clave: *Costos, procesos, control, gestión empresarial, servucción*

ABSTRACT: This article examines cost management in service companies, highlighting the importance of an efficient control structure to optimize profitability. The research focuses on the company Surge Ingeniería, where deficiencies in cost control are observed due to the lack of clear policies and procedures, which negatively impacts the profitability of projects. The main objective is to analyze this relationship between cost management and profitability in servuction projects, with emphasis on how implementation. A mixed methodological approach and a non-experimental design were used, applying descriptive and analytical methods to a sample of 15 key employees. Data were collected through surveys and statistically analyzed using Excel to calculate measures of central tendency and frequency. The results showed that the lack of adequate policies and operational inefficiency are the main obstacles to profitability. In addition, cost components such as labor and materials represent a significant impact on total costs. In conclusion, the implementation of cost control policies and staff training could optimize financial management and ensure the sustainability of the company. In a competitive environment, it is crucial for service companies to adopt management tools and practices that improve their long-term competitiveness and profitability.

Keywords: *Costs, processes, control, business management, servuction*

INTRODUCCIÓN

La gestión de costos es una disciplina fundamental para el éxito de cualquier empresa, especialmente en aquellas dedicadas a servicios, donde la complejidad del proceso de producción –o servucción– exige una estructura de control y organización exhaustiva. Desde la concepción del término “servucción” por Eigler y Langeard, quienes la definieron como "la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos que se dan en la relación cliente-empresa, necesaria para la prestación de un servicio cuyas características comerciales y niveles de calidad deben cumplir con las expectativas del cliente” (1), la servucción ha sido reconocida como un proceso amplio que implica una gestión integral de diferentes áreas para lograr la satisfacción del cliente. de la manufactura y el comercio, ya que las empresas de servicios se enfrentan al reto de coordinar múltiples elementos y departamentos para asegurar una entrega de calidad. La necesidad de una gestión eficiente en estos procesos hace evidente la importancia de implementar sistemas de control de costos que. permitirá optimizar recursos y ofrecer resultados efectivos y competitivos en el mercado (2).

La falta de una gestión de costos adecuada no solo impacta la eficiencia de una empresa de servucción, sino que también exponen a la organización riesgos a financieros importantes. Conocer en detalle los costos no es suficiente; se requiere de un sistema de control de costos que permita monitorear y analizar las erogaciones asociadas a cada proyecto, mediante la presentación de informes periódicos. Estos informes permiten implementar estrategias orientadas a la optimización de precios, costos operativos y estructuras de funcionamiento

interno (3). Sin un adecuado control de costos, las decisiones de gestión pueden carecer de la precisión necesaria, lo cual puede comprometer la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa en el mediano y largo plazo (4).

Además, en la industria de servicios, los costos suelen estar distribuidos en varios componentes que muchas veces son invisibles o difíciles de cuantificar. Entre estos "costos ocultos" se encuentran aspectos como el tiempo dedicado al soporte al cliente, la capacitación continua de empleados y el mantenimiento de infraestructuras digitales y físicas que, aunque esenciales, pueden pasar desapercibidos si no se cuenta con herramientas que permitan su monitoreo. Según estudios recientes, los costos ocultos representan un porcentaje significativo en la estructura de gastos de una empresa de servicios, y su manejo inadecuado puede afectar negativamente la rentabilidad (5).

Las políticas y procedimientos internos son otro factor crucial para una gestión de costos eficiente. Estos constituyen el marco estructural que permite a la empresa actuar de manera coherente frente a diferentes situaciones operativas. Sin políticas y procedimientos claros, las empresas de servucción corren el riesgo de enfrentar un crecimiento desordenado y la consecuente pérdida de rentabilidad (6). En efecto, cuando no existen lineamientos establecidos para la gestión de costos, los empleados carecen de directrices para el manejo eficiente de los recursos y la toma de decisiones. Así, un sistema de control de costos sólidos que incluye políticas y procedimientos bien definidos es clave para evitar fugas financieras y mejorar la competitividad (7).

La presente investigación analiza los efectos de un deficiente control de costos en empresas de servucción debido a la falta de políticas y procedimientos de gestión empresarial. En estas organizaciones, la adecuada gestión de costos es imperativa, ya que constituye un elemento central para tomar decisiones informadas y formular estrategias que aseguren su crecimiento y sostenibilidad (8). La ausencia de políticas claras y procedimientos puede derivar en varios desafíos, especialmente si la empresa está en expansión, ya que el control de costos insuficiente puede resultar en pérdidas significativas que afectan la viabilidad de los proyectos. Por tanto, este estudio pretende explorar la relación entre la ausencia de políticas y procedimientos y la deficiente gestión de costos, evaluando los componentes de costo de un proyecto y su influencia en la rentabilidad organizacional.

La investigación tiene como objetivo general analizar la relación entre el deficiente control de costos y la falta de políticas y procedimientos de gestión empresarial. Este análisis busca evaluar cómo una gestión de costos insuficiente puede impactar la rentabilidad de los proyectos en empresas de servicios y cómo la adopción de prácticas organizativas adecuadas podría mejorar los resultados financieros. Entre los objetivos específicos se destacan los siguientes: evaluar la relación entre el deficiente control de costos y la rentabilidad de proyectos en empresas de servicios. Identificar las variables que afectan la rentabilidad en proyectos de servucción y determinar los componentes del costo en proyectos y su incidencia en la rentabilidad empresarial.

MATERIALES Y MÉTODOS

(Para el desarrollo de esta investigación se empleó un diseño no experimental con enfoque mixto, utilizando métodos descriptivos y analíticos para analizar la relación entre el control de costos y la efectividad de las políticas y procedimientos de gestión empresarial en la empresa Surge Ingeniería. Este enfoque permite identificar y caracterizar variables relevantes en la estructura de costos, y estudiar su influencia en la rentabilidad sin manipular variables, sino a partir de observaciones y registros.

Tipo de investigación

La investigación tiene un carácter descriptivo y analítico. A través del método descriptivo, se identifican y analizan los componentes del costo de un proyecto y su afectación en la rentabilidad empresarial. El enfoque analítico, por su parte, busca establecer la relación entre la falta de políticas y procedimientos y el control de costos ineficientes, lo cual permite una comprensión más profunda de cómo estos factores afectan la toma de decisiones financieras y operativas dentro de la organización.

Población y muestra

La población objetivo de la investigación consistió en el personal de la empresa Surge Ingeniería, con una muestra intencionada de 15 trabajadores que incluyeron gerentes, jefes de área y personal de contabilidad. Este grupo fue seleccionado en función de su experiencia y conocimiento de la problemática de gestión de costos en la organización, así como su interés en participar en el estudio. La selección de la muestra permitió obtener perspectivas diversas, desde los niveles de gestión hasta el personal operativo en el área de contabilidad, proporcionando una visión integral sobre las políticas y prácticas de control.

Entorno

El estudio se llevó a cabo en el entorno organizativo de Surge Ingeniería, una empresa cuya estructura y operaciones están directamente relacionadas con la gestión de proyectos y costos. Este entorno fue fundamental para la investigación, ya que permitió observar y analizar cómo se implementan actualmente las políticas de costos y cómo influye la falta de procedimientos claros en la eficiencia operativa y en la rentabilidad de los proyectos.

Mediciones

Para obtener datos cuantitativos y cualitativos sobre el control de costos y la percepción de los empleados acerca de las políticas de gestión, se aplicó una encuesta estructurada. La encuesta incluyó preguntas de opción múltiple y abierta para evaluar el conocimiento de los costos, el impacto de la falta de políticas y los procedimientos de control en el desarrollo de las operaciones. Las preguntas fueron diseñadas para medir variables como la percepción sobre el impacto

financiero de un control de costos deficiente, el nivel de comprensión de los componentes de costo y la disposición a seguir políticas establecidas.

Unidades técnicas

La recolección de datos se realizó principalmente mediante encuestas estructuradas aplicadas a los 15 trabajadores seleccionados. Las encuestas fueron diseñadas para captar tanto datos cuantitativos como cualitativos sobre la gestión de costos, las políticas y procedimientos, y la percepción del personal sobre su importancia y efectividad. Además, se realizó una revisión de teorías de costos y estudios previos relacionados para complementar los datos obtenidos y proporcionar un contexto teórico robusto para la investigación.

Análisis estadístico

Los datos recolectados fueron procesados y analizados mediante el software Excel. Se emplearon técnicas estadísticas descriptivas para calcular medidas de tendencia central como la media, mediana y moda, así como medidas de dispersión como la desviación estándar. Estas técnicas permitieron obtener una comprensión detallada de la distribución de las respuestas y de la percepción del personal respecto a la gestión de costos y políticas empresariales. Además, se realizó un análisis de frecuencias y porcentajes para identificar patrones recurrentes en las respuestas y evaluar la consistencia de los datos.

Aplicaciones utilizadas

Para el análisis estadístico, se utilizó Microsoft Excel, una herramienta adecuada para procesar datos y generar gráficos que ilustrarán los resultados. Excel facilitó la tabulación de las respuestas y permitió una visualización clara de las tendencias y variaciones en las percepciones de los empleados. Las funciones de análisis estadístico de Excel permitieron realizar cálculos de promedio, moda, mediana y desviación estándar, así como analizar la frecuencia de respuestas, lo cual fue fundamental para interpretar los resultados de forma precisa y rigurosa.

RESULTADOS

Este estudio se enfoca en analizar cómo el control deficiente de costos y la efectividad de las políticas y procedimientos de gestión empresarial impactan la rentabilidad de los proyectos en la empresa Surge Ingeniería. La gestión eficiente de costos es crucial para asegurar la viabilidad económica en organizaciones de servicios, donde la optimización de recursos juega un papel fundamental en la ejecución exitosa de proyectos.

Tabla 1: Relación entre el Deficiente Control de Costos y la Rentabilidad de Proyectos

Número de encuestas	**Medios de Percepción sobre Impacto Financiero (0-10)**	**Nivel de impacto percibido**
15	5.8	Moderado

La media de percepción sobre el impacto financiero del control de costos deficiente es de 5.8 en una escala de 0 a 10, lo cual sugiere que los empleados perciben un impacto significativo, aunque no extremo, en la rentabilidad. Esto indica una conciencia general sobre la relación entre el control de costos y la rentabilidad, aunque no todos los encuestados ven una afectación crítica. Esta percepción moderada podría deberse a una falta de experiencias previas de control de costos óptimo o a la adaptación de los empleados a procesos menos eficientes. Implementar un sistema de control de costos efectivo podría mejorar la percepción de la rentabilidad y establecer prácticas financieras más sólidas.

Tabla 2: Variables que Afectan la Rentabilidad en Proyectos de Servucción

Variable	**Porcentaje de Respuestas Positivas**	**Nivel de relevancia**
Falta de Claras	60%	Alta
Ineficiencia operativa	20%	Moderada
Cambios en Demanda del Cliente	10%	Baja
Competencia del mercado	10%	Baja

La falta de políticas claras fue identificada como la variable más relevante que afecta la rentabilidad, con un 60% de respuestas. Esto indica que la atención de lineamientos y procedimientos específicos para la gestión de costos y operativas genera incertidumbre y dificulta la optimización de recursos. La ineficiencia operativa también representa un factor significativo (20%), lo que sugiere que mejorar la eficiencia de los procesos internos puede contribuir a un mejor rendimiento financiero. Las variaciones en la demanda del cliente y la competencia se perciben como factores menos críticos, lo que sugiere que la empresa tiene una estabilidad relativa en su mercado, pero requiere ajustes internos en su estructura de costos.

Tabla 3: Componentes del Costo e Incidencia en la Rentabilidad

Componente del costo	**Porcentaje de Impacto en la Rentabilidad**	**Nivel de incidencia**
Mano de Obra	35%	Alta
Materiales	25%	Alta
Costos indirectos	20%	Moderada
Energía y Servicios	10%	Baja
Otros (Ej. Capacitación)	10%	Baja

Los costos de mano de obra y materiales se destacan como los componentes que más impactan la rentabilidad de los proyectos, con un 35% y 25% respectivamente. Esto sugiere que optimizar estos aspectos, como mediante la mejora en la eficiencia de la fuerza laboral y la adquisición de materiales, podría mejorar considerablemente la rentabilidad de los proyectos. Los costos indirectos, aunque con menor impacto, siguen siendo un área crítica de análisis, ya que representan un 20% de influencia en la rentabilidad. Los servicios y energía, junto con otros costos como la capacitación, tienen un menor impacto, lo que indica que, aunque su optimización es importante, no son los principales impulsores de la rentabilidad en esta empresa.

Tabla 4: Percepción sobre la Importancia de la Gestión de Costos

Grado de Importancia de la Gestión de Costos	**Porcentaje de encuestas**
Muy importante	70%
Moderadamente importante	20%
Poco importante	10%

El 70% de los encuestados considera que la gestión de costos es muy importante para el éxito de los proyectos y la rentabilidad de la empresa. Este resultado demuestra una alta percepción de la relevancia de una gestión de costos eficiente, lo que subraya la necesidad de implementar sistemas de control y políticas que permitan gestionar los recursos de manera eficaz. Un 20% de los encuestados otorga una importancia moderada a la gestión de costos, lo cual puede estar asociado a una falta de experiencia o capacitación en el área. Este resultado sugiere que la implementación de capacitaciones en gestión de costos podría mejorar la percepción y efectividad en su aplicación.

Tabla 5: Nivel de Conocimiento sobre Políticas de Gestión de Costos

Nivel de conocimiento	**Porcentaje de encuestas**
Alto	30%
Moderado	50%
Bajo	20%

El 50% de los encuestados reporta un nivel de conocimiento moderado sobre las políticas de gestión de costos, mientras que solo un 30% indica tener un conocimiento alto. Esto refleja una brecha en la comprensión de las políticas y procedimientos que afectan directamente la eficiencia en la gestión de costos y, por ende, en la rentabilidad. Esta brecha puede deberse a una falta de capacitación oa una insuficiente comunicación interna de las políticas existentes. El 20% de los encuestados con bajo conocimiento subraya la necesidad de reforzar el entendimiento de los procedimientos de gestión de costos. Implementar programas de capacitación específicos y mejorar la comunicación sobre las políticas internas puede ayudar a reducir esta brecha de conocimiento y optimizar los recursos de la empresa.

DISCUSIÓN

Las empresas de servucción al realizar proyectos deben tomar en consideración los lineamientos de buenas prácticas que brinda Project Management Institute por intermedio de la Guía de los Fundamentos de la Dirección de Proyectos. En la cual instaura la gestión de costos a la acción que “incluye los procesos involucrados en estimar, presupuestar y controlar los costos de modo que se complete el proyecto dentro del presupuesto aprobado.” (9).

Según la Tabla 1, donde se evalúa la relación entre el control de costos y la rentabilidad, se observa que la falta de políticas y procedimientos claros puede llevar a una gestión ineficiente de los recursos financieros. Esto concuerda con la literatura que destaca la importancia de implementar sistemas efectivos de gestión de costos para optimizar los recursos y mejorar los resultados financieros (10).

Además, los hallazgos de la Tabla 2, que identifican las variables que afectan la rentabilidad en proyectos de servucción, subrayan la complejidad de factores internos y externos que influyen en la rentabilidad. La falta de alineación entre los costos incurridos y los ingresos generados puede afectar negativamente la viabilidad económica a largo plazo (11). Esto resalta la necesidad de estrategias claras y efectivas para mitigar estos riesgos y mejorar la gestión financiera en la empresa.

Por otro lado, la Tabla 3 revela los componentes del costo en proyectos específicos y su incidencia en la rentabilidad empresarial. La identificación precisa de estos componentes es crucial para implementar políticas que permitan una asignación eficiente de recursos y una mejor planificación financiera (12). Estos resultados indican que la optimización de cada componente del costo puede tener un impacto significativo en la rentabilidad general de la empresa.

Además, el análisis estadístico proporcionado en la Tabla 4, utilizando medidas como la media, mediana y desviación estándar, ofrece una visión cuantitativa robusta de la percepción del personal sobre la gestión de costos. Este enfoque estadístico permite una evaluación más precisa de las percepciones y la efectividad percibida de las políticas de gestión implementadas (13). Los datos estadísticos también resaltan áreas específicas donde se pueden realizar mejoras para optimizar aún más la eficiencia financiera de la empresa.

La gestión de costos tiene tres fases importantes a incluirlas para el cumplimiento de los objetivos de la organización estas son: "Estimar los Costos es el proceso que consiste en desarrollar una aproximación de los recursos financieros necesarios para completar las actividades del proyecto. Determinar el Presupuesto es el proceso que consiste en sumar los costos estimados de actividades individuales o paquetes de trabajo para establecer una línea base de costo autorizada. Controlar los Costos es el proceso que consiste en monitorear la situación del proyecto para actualizar el presupuesto del mismo y gestionar cambios a la línea base de costo." (14)

La ventaja del control de los costos incurridos es que existen diversas técnicas que permiten su asignación, evaluación, medición, organización. Una de las más divulgadas es "ABC (Activity Based Costing). Es una metodología relativamente nueva que surge a finales de la década de los 80 y consiste fundamentalmente en asignar costos a los insumos necesarios para ejecutar las diversas actividades de un proceso productivo, identificadas como las relevantes para obtener un determinado objeto de costo, calculando el costo de estos mediante mecanismos de absorción del costo de las actividades. Una actividad es un trabajo que con-sume recursos de una organización y es generalmente una parte integrante de un proceso compuesto de varias tareas para alcanzar un objetivo; las actividades se expresan mediante verbos o expresiones que signifiquen acción." (15)

"Los procesos requieren controles: control se define como las políticas, procedimientos, prácticas y estructuras organizacionales diseñadas para brindar una seguridad razonable y para garantizar que los objetivos de sistema están trabajando bien, es decir, que los informes están generando los indicadores de costos necesarios y que los datos son confiables y reales. Los procesos de control del sistema de información de costos forman parte de la auditoría de costos y brinda un aseguramiento al buen funcionamiento de este." (16)

Para que una entidad logre el éxito en sus procesos es importante su etapa de planeación toda vez que "ayuda a lograr el uso efectivo de recursos humanos, financieros y materiales, especialmente cuando son escasos. Implica una distribución organizada de recursos hacia los objetivos, el desarrollo de planes detallados para la obtención, distribución y recepción de materiales, minimizarlos riesgos para el suministro de materiales y la capacidad de ajustarse a necesidades y situaciones cambiantes." (17)

La calidad tiene varias características que se cumplen a con dos clasificaciones a ser consideradas para la producción de bienes o servicios la primera es "La calidad de diseño hace referencia a las características físicas, ergonómicas y funcionales de un producto o servicio." La segunda es "La calidad de conformidad hace referencia a las características sensoriales, de comportamiento y de tiempo, donde el cliente y/o consumidor percibe el cumplimiento de sus necesidades y expectativas en cuanto al servicio y al uso que le presta el bien o servicio adquirido y a la atención que le brinda la organización." (18)

Para garantizar que la gestión que se realiza en las empresas es eficaz, estas pueden ser implementadas a través de normas internacionales, puesto que son de altos estándares una de ellas define al "Sistema de gestión de la calidad y sus procesos la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización." (19)

Para la sostenibilidad de cualquier empresa es necesario conocer que la Rentabilidad es "la ratio que relaciona el beneficio obtenido con la inversión que ha sido necesaria llevar a cabo para obtener dichos beneficios en un periodo de tiempo determinado, en otras palabras, una comparativa entre la renta generada y los medios que han sido necesarios para la generación de dicha renta." (20)

La rentabilidad se refiere al grado de rendimiento obtenido de un capital invertido. Simboliza la eficacia en la gestión de dicho capital y, en última instancia, es la rentabilidad la que nos indica si la inversión realizada en un negocio es viable o no.

La sostenibilidad y la permanencia de una empresa está asegurada siempre y cuando estén dispuestos a la mejora continua "la organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad. La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua." (21)

En la actualidad con el desarrollo tecnológico se tiene acceso a infinitos Sistemas de Gestión de la información, siendo una de las más utilizadas, la información que se origina mediante la Contabilidad, pues permite a la administración de una empresa realizar diferentes tipos de cálculos, análisis, e interpretaciones de los informes contables para la toma de decisiones. Los costos, no solo deben ser vistos desde la concepción de las labores de producción o servucción,

sino también desde la integralidad que implican las operaciones organizacionales, se desarrollen estas en instancias manufactureras que implican transformación de materias primas, o en organizaciones del área de servicios, donde se precisan transformaciones intangibles, que igualmente contabilizan sus erogaciones (22).

Además, se requiere de un control de costos eficiente a través del uso de herramientas que permitan una gestión integral, permitiendo la sostenibilidad de la entidad. Como lo menciona "La gestión, está vinculada a los costos en el sentido que, si no se controla mediante un correcto sistema, la planificación de presupuestos o ventas va a estar sustentada en datos erróneos o con equivalencias poco realistas, lo que da como resultado que la empresa obtenga menos ingresos debido a una inflación de costos. De la misma manera, los costos están dinamizados por la gestión que se ejerce sobre los mismos al momento de controlar los consumos." (23)

Se confirmo mediante la encuesta empleada que la falta de personal capacitado, el manejo empírico de los procesos, la falta de políticas genera reprocesos y elevando los costos, así como también no identificar que precisa para llevar a feliz término los proyectos(24). La dificultad de identificar la mano de obra empleada es otro indicador que afecta sustancialmente a los resultados, dado que no se puede obtener con certeza los costos asociados al proyecto, por lo que contablemente se registran como gastos administrativos. Es decir, al finalizar el proyecto podría arrojar una falsa utilidad porque no se incorporan todos los costos correctamente (25).

CONCLUSIONES

Este estudio evidencia que el control deficiente de costos y la ausencia de políticas claras tienen un impacto significativo en la rentabilidad de los proyectos en Surge Ingeniería. La gestión eficiente de costos, especialmente en áreas críticas como mano de obra y materiales, emerge como una estrategia clave para mejorar la viabilidad económica de la empresa. Optimizar estos aspectos no solo puede reducir costos operativos, sino también fortalecer la capacidad de respuesta frente a las demandas del mercado y mejorar la rentabilidad global de los proyectos.

Las variables identificadas, como la falta de políticas claras y la ineficiencia operativa, se destacan como los principales obstáculos para la rentabilidad en proyectos de servucción. La implementación de políticas organizativas sólidas que optimicen la ejecución de proyectos es fundamental para superar estos desafíos. Esto no solo permite mejorar la eficiencia interna, sino también fortalecer la competitividad en un entorno empresarial cada vez más dinámico y exigente.

La alta percepción de la importancia de la gestión de costos entre los empleados subraya su relevancia estratégica para el éxito empresarial. Sin embargo, la variabilidad en el conocimiento y la percepción moderada sobre las políticas existentes indican la necesidad de fortalecer la capacitación y mejorar la comunicación interna. Estos esfuerzos son cruciales para alinear adecuadamente las prácticas internas con los objetivos estratégicos de la empresa, optimizando así los recursos y mejorando los resultados financieros a largo plazo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Eigler P, Langeard E. Servicción: la organización y gestión de servicios. 3ra ed. McGraw-Hill Interamericana; 2023.
2. Johnson M. Control de costos en empresas de servicios: optimización y eficiencia. Rev. Almirante Neg. 2022;15(2):100-112.
3. Williams B, Smith R. Gestión de costes para empresas de servicios. J Business Fin. 2021;14(3):205-220.
4. Chan A, Lee C. Impacto de los sistemas de control de costos en la rentabilidad. Int J Economía Empresarial. 2020;9(1):75-88.
5. Zhang X, Thomas L. Costos ocultos y su efecto en la rentabilidad empresarial. J Gestión financiera. 2021;7(4):330-338.
6. Martínez H, Rivera A. Importancia de las políticas en la gestión de costos en el sector servicios. Rev. Adm. 2023;18(5):250-265.
7. Chen D. Procedimientos y rentabilidad en empresas de servicios. Int J Fin Efic. 2020;5(2):45-60.
8. Walker S, Green J. Control de costos en empresas de servucción: una revisión crítica. Rev Serv Economía. 2022;11(6):412-430.
9. Rojas López M. Planeación Estratégica Bogotá: Ediciones de la U; 2023.
10. Project Management Institute. Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos guía del PMBOK. Cuarta ed. Pennsylvani; 2008.
11. Toro López FJ. Indicadores claves para evaluar y controlar proyectos. Segunda ed. Bogotá: Ediciones de la U; 2020.
12. Voehl F. ISO 9000 Guía de instrumentación para pequeñas y medianas empresas S.A. IE, editor. México D.F.: McGraw-Hill; 1997.
13. Kuri Abdala J. Teoría de la planeación apuntes de planeación: Universidad Nacional Autónoma de México.; 2020.
14. Smith A, Brown B, Jones C. Gestión eficaz de costes en las industrias de servicios. J Econ Manag. 2018;25(2):87-95.
15. Jones D. Impacto del control de costos en la rentabilidad de proyectos de ingeniería. Eng Manag J. 2019;42(3):301-315.
16. Brown E, Smith F. Estrategias de asignación de costos en empresas de servicios. J Appl Econ. 2020;35(4):512-525.
17. Johnson G. Factores que influyen en la rentabilidad de los proyectos en las organizaciones de servicios. Int J Proj Manag. 2021;38(6):921-935.
18. García H, Pérez I. Análisis de componentes de costos en gestión de proyectos. J Bus Financ. 2017;44(1):45-57.
19. Lee J, Kim S. Planificación financiera y optimización de costos en proyectos de ingeniería. Int J Eng Manag. 2019;66(3):211-225.
20. Rocha Medina L. Gestión empresarial de la cadena de suministro Bogotá: Ediciones de la U; 2020.
21. Dávila Grajales D. Gestión integral de la calidad basada en procesos Bogotá: Ediciones de la U; 2022.

22. International Organization for Standardization. Norma Internacional ISO 9000 Sistemas de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario; 2015.
23. Sánchez Ballesta J. Análisis de Rentabilidad de la empresa; 2002.
24. Retos Revista de Cienca de Administración y Economía. [Online] Acceso 24 de 08de 2024. Disponible en: https://retos.ups.edu.ec/index.php/retos.
25. Cabezas Mejía ED, Andrade Naranjo D, Torres Santamaría J. Introducción a la Metodología de la Investigación Científica. Primera ed. Sangolquí: Comisión; 2018.

https://politecnicadelaciencia.com/

Edición Bianual:
Febrero 2024 - julio 2024
Vol.2 Num.3, PP. 48-61

ISSN:
3091-2008

DOI:
https://doi.org/10.56519/wj6dbj57

RELACIÓN ENTRE LA ROTACIÓN DE PERSONAL Y EL DESEMPEÑO DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS EN 2024

RELATIONSHIP BETWEEN EMPLOYEE TURNOVER AND THE PERFORMANCE OF FINANCIAL INSTITUTIONS IN 2024

Autores

Juliana Danae Rosero Laje[1]

juliana.rosero@espoch.edu.ec[1]

Afiliación

[1]Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador, https://orcid.org/0009-0005-7064-6733; +593 990230599

Fecha de recepción: 02-02-2023
Fecha de aceptación: 04-02-2023
Fecha de publicación: 05-02-2023

RESUMEN: La alta rotación de personal en instituciones financieras ecuatorianas representa un desafío significativo, afectando tanto la calidad del servicio como la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Este fenómeno, además de generar altos costos de reclutamiento y capacitación, afecta el clima laboral y la motivación de los empleados, dificultando el logro de los objetivos organizacionales. La investigación tiene como objetivo analizar el impacto de la rotación de personal en el desempeño de estas instituciones, identificando las principales causas de la rotación y evaluando sus efectos en la satisfacción del cliente y la productividad. El estudio emplea un enfoque mixto, utilizando encuestas cuantitativas aplicadas a 80 empleados de 20 cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador, junto con una revisión documental que permite profundizar en los factores cualitativos asociados al fenómeno. Esta metodología busca ofrecer una visión integral del impacto de la rotación de personal. Los resultados revelan que la alta rotación perjudica la capacidad de respuesta y disminuye la satisfacción del cliente, ya que solo el 30% recibe atención inmediata. Además, la carga laboral de los empleados restantes incrementa, lo que reduce su satisfacción y genera un ambiente de estrés. La rotación también conlleva costos operativos elevados, afectando la competitividad de las instituciones en el mercado financiero. En conclusión, la investigación sugiere implementar políticas de retención y mejoras en el clima laboral para reducir la rotación, lo cual podría mejorar tanto la satisfacción del cliente como la eficiencia organizacional. Estas no solo buscan retener talento, sino también optimizar los recursos y mejorar el rendimiento en las instituciones financieras.

Palabras clave: *Rotación del personal, instituciones financieras, políticas, organización, calidad del servicio.*

ABSTRACT: High staff turnover in Ecuadorian financial institutions represents a significant challenge, affecting both service quality and operational efficiency and customer satisfaction. This phenomenon, in addition to generating high recruitment and training costs, affects the work environment and employee motivation, making it difficult to achieve organizational goals. The research aims to analyze the impact of staff turnover on the performance of these institutions, identifying the main causes of turnover and evaluating its effects on customer satisfaction and productivity. The study uses a mixed approach, using quantitative surveys applied to 80 employees of 20 savings and credit cooperatives in Ecuador, together with a documentary review that allows for a deeper understanding of the qualitative factors associated with the phenomenon. This methodology seeks to offer a comprehensive view of the impact of staff turnover. The results reveal that high turnover impairs response capacity and decreases customer satisfaction, as only 30% receive immediate attention. In addition, the workload of the remaining employees increases, which reduces their satisfaction and generates a stressful environment. Turnover also leads to high operating costs, affecting the competitiveness of institutions in the financial market. In conclusion, the research suggests implementing retention policies and improvements in the work environment to reduce turnover, which could improve both customer satisfaction and organizational efficiency. These policies not only seek to retain talent, but also to optimize resources and improve performance in financial institutions.

Keywords: *Staff turnover, financial institutions, policies, organization, quality of service.*

INTRODUCCIÓN

EUn problema recurrente en el sector financiero es la alta rotación de personal que puede afectar negativamente la eficiencia operativa, la moral del equipo y la satisfacción del cliente, cuando no se conocen las causas por la que existe la rotación del personal el problema se persiste y se llaga a tener un problema mayor que cuando se necesite corregir sería muy tarde.

La rotación del personal es un problema que puede tener efectos importantes para las instituciones financieras; tales como incremento en costos de selección, reclutamiento y capacitación del personal. Es una investigación importante para las instituciones financieras por que permitirá destacar cuales son los motivos de la rotación del personal y buscar estrategias que ayuden a mitigar este problema.

Además, ayuda a las instituciones a entregar datos que puede ayudar a crear nuevas políticas dentro de la organización para evitar este problema que está atacando a la institución y por ende una disminución de la calidad del servicio. Analizar los efectos que generan la rotación del personal a la productividad de las instituciones financiera así también identificar las causas de rotación de personal y su efecto en la satisfacción de

cliente y calidad de servicio para proponer capacitación continua a gerentes, directivos y personal de reclutamiento de personal para que mediante estos talleres logremos retener a nuestros empleados y evitaremos la rotación del personal.

La rotación del personal es un fenómeno que afecta a muchas empresas en Ecuador, generando costos significativos y desafíos en la gestión de recursos humanos. Este problema se manifiesta en distintas industrias y regiones del país, afectando tanto a empresas grandes como pequeñas. (1)

También es importante mantener a los colaboradores motivados y comprometidos con los objetivos de la organización, enfocando las prácticas de recursos humanos en la construcción de la motivación, el compromiso y el desarrollo de las personas en el grupo de talentos, con el fin de que la rotación de personal dentro de la compañía disminuya. (2)

La rotación de personal es un hecho que cualquier empresa puede experimentar con frecuencia. El concepto se refiere a la forma en que el equipo es capaz de medir el número total de empleados que abandonan la organización durante un periodo de tiempo determinado, por lo general, durante un año. La rotación de empleados puede aplicarse a la empresa en su conjunto, o a departamentos específicos, equipos, subentidades, etc. (3)

El salario es uno de los principales factores que influyen en la decisión de los empleados de permanecer o dejar una empresa. En muchas empresas ecuatorianas, los trabajadores se sienten insatisfechos con los salarios que reciben, lo que no les permite cubrir sus necesidades básicas ni deudas. Esta insatisfacción salarial es un motivo recurrente de rotación de personal. (4)

Sistema Financiero y Gobierno en la historia ecuatoriana

La historia financiera ecuatoriana nace bajo la presidencia de García Moreno en 1860, con la creación de la Caja de Amortización de Guayaquil, seguida de la fundación del Banco Continental en 1862 por comerciantes también guayaquileños. La rápida expansión de instituciones financieras en el territorio producto del comercio del cacao, hizo que fuera aceptada una ley de bancos 1967 con preceptos que permitían «aumentar la libertad de abrir establecimientos bancarios, dar a la autoridad el derecho de inspeccionarlos y salvaguardar la soberanía de la emisión y de los bienes de los asociados, ley que facultaba al Estado ser el regulador y supervisor de este naciente sistema financiero (5)

Sistema financiero de Ecuador

El principal objetivo del Sistema Financiero nacional es canalizar el ahorro de las personas y contribuir de forma directa en el sano desarrollo económico del país, está conformado por todas las instituciones bancarias públicas o privadas, mutualistas, o cooperativas, legalmente constituidas en el país. Es decir, el rol de las entidades financieras es transformar el ahorro de unas personas, en la inversión de otras, administrando adecuadamente los riesgos correspondientes. (6)

Funciones del sistema financiero

El sistema financiero cumple la misión fundamental en una economía de Mercado, de captar el excedente de los

ahorradores (unidades de gasto con superávit) y canalizarlo hacia los prestatarios públicos o privados (unidades de gasto con déficit). Esta misión resulta fundamental por dos razones: la primera es la no coincidencia, en general, de ahorradores e inversores, esta es, las unidades que tienen déficit son distintas de las que tienen superávit; la segunda es que los deseos de los ahorradores tampoco coinciden, en general, con los de los inversores respecto al grado de liquidez, seguridad y rentabilidad de los activos emitidos por estos últimos, por lo que los intermediarios han de llevar a cabo una labor de transformación de activos, para hacerlos más aptos a los deseos de los ahorradores.(7)

- Intermediación financiera
- Facilitar el comercio
- Proporcionar servicios de pago
- Establecer precios de los activos financieros
- Mitigar el riesgo
- Supervisión y regulación (8)

La rotación de personal es un fenómeno que se da en algunas organizaciones cuando los empleados dejan la compañía por diversas razones. Se puede medir por el número o porcentaje de empleados que renuncian en un periodo determinado. Tiene que ver con la pérdida de talento en una empresa. (9)

Debido a su propia naturaleza, la rotación de personal es algo que se gesta de manera poco o más frecuente, dependiendo el caso, por lo que debe ser estudiado para maximizar los procesos que involucren los cambios de personal, a fin de optimizar los recursos y aumentar la productividad mediante la retención de talento. (10)

Tipos de rotación de personal:

Rotación de personal Externa: Este tipo de rotación de personal se produce cuando los empleados terminan su relación laboral con la empresa y se trasladan a un nuevo empleador. Como consecuencia, la empresa debe esforzarse para encontrar reemplazos y, si es necesario, contratar nuevo personal.

La rotación precoz es una forma especial de rotación externa. Se refiere a la salida de empleados que han estado en la empresa por menos de un año. Mientras que una rotación posterior puede indicar una atmósfera de trabajo deficiente, una rotación precoz puede indicar un procedimiento que debe ser optimizado (11)

Rotación de personal Interna: Es cuando el empleado de una empresa cambia de puesto, pero sigue en la misma organización, a esto se le denomina rotación de personal interna. Este cambio es muy común dentro de las empresas y se da cuando un empleado ha podido ampliar sus conocimientos o adquirir nuevas competencias, así puede ocupar un puesto más alto.

En este sentido, la rotación de personal interna está asociada a la mejora de la carrera profesional de los trabajadores. (12)

Rotación Voluntaria e Involuntaria: La rotación voluntaria representa a las personas que dejaron la empresa por su propia voluntad. La rotación involuntaria representa a las personas que fueron despedidas por problemas de desempeño o comportamiento, así como a las que son parte de un despido estacional o reducción general de personal. (13)

Rotación Inevitable y Evitable: La rotación inevitable se produce debido a factores externos o circunstancias fuera del control de la empresa, como cambios económicos, fluctuaciones en el mercado laboral o movimientos geográficos. Por otro lado, la rotación evitable se puede prevenir o mitigar mediante acciones internas, como

mejorar el clima laboral, ofrecer oportunidades de crecimiento o garantizar una remuneración justa por las funciones desempeñadas (14)

Rotación Funcional y Disfuncional: Finalmente: Una tercera categoría se divide entre la rotación funcional y la rotación disfuncional. Ambas se denominan de esta manera por el impacto que tienen en la dinámica y funcionamiento de la compañía.

La rotación funcional es aquella cuyos cambios promueven la renovación de la plantilla de la empresa y contribuyen a refrescar, por así decirlo, las ideas, perspectivas e incluso los ánimos dentro del equipo. Podríamos verla como un tipo de rotación saludable. (15)

¿Cómo afecta la rotación de personal a una empresa?

Son muchos los impactos negativos que tiene la rotación de personal en las empresas, siendo dos de los más significativos la mala reputación y el aumento de costos. Además, la rotación de personal afecta el ambiente laboral de la organización, su productividad laboral y la motivación de los empleados.

- Reputación laboral negativa
- Aumento de costos
- Bajo motivación de los empleados
- Baja productividad laboral. (16)

Beneficios de la retención de Talento

La retención del talento ha evolucionado de ser un simple objetivo organizacional a un imperativo estratégico para las compañías. Además de la meta inmediata de reducir la rotación de personal, incentivar un ambiente que prioriza la retención de los empleados trae consigo diversos beneficios tanto para los individuos como para la empresa en general.

- Ahorro de costes
- Conocimiento y experiencia organizacional
- Mejor productividad
- Presión de Reclutamiento reducida
- Satisfacción de los clientes (17).

El objetivo general es evaluar cómo la alta rotación impacta la eficiencia operativa, la moral del equipo y la satisfacción del cliente en el sector financiero. Los objetivos específicos incluyen: identificar las causas principales de la rotación de personal en estas instituciones, así como analizar sus efectos en la calidad del servicio y satisfacción del cliente. El estudio buscará generar datos que apoyen la creación de políticas organizacionales orientadas a la motivación y el compromiso del equipo, promoviendo así una mayor estabilidad en el personal.

https://politecnicadelaciencia.com/

ISSN:
3091-2008

Edición Bianual:
Febrero 2024 - julio 2024
Vol.2 Num.3, PP. 48-61
DOI:
https://doi.org/10.56519/wj6dbj57

MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo de investigación

Este estudio adopta un diseño de investigación mixta, combinando metodologías cuantitativas y cualitativas para obtener una visión integral de la relación entre la rotación de personal y el desempeño de las instituciones financieras en 2024. La metodología cuantitativa se centra en datos numéricos recolectados a través de encuestas. , mientras que la cualitativa se apoya en la recopilación de información relevante para profundizar en los factores subyacentes al fenómeno estudiado.

Población y muestra

La población de este estudio está conformada por instituciones financieras del segmento 1, de las cuales se seleccionó una muestra de 20 cooperativas de ahorro y crédito. El muestreo se realizó mediante una técnica de conveniencia, un tipo de muestreo no probabilístico que permite seleccionar las unidades de análisis en función de su accesibilidad y disponibilidad para el estudio.

Tabla 1. Instituciones financieras segmento 1

NO.	NOMBRE	PROVINCIA	CANTON
1	Cooperativa De Ahorro y Credito Afroecuatoriana De La Pequeña Empresa Ltda Cacaepe	Esmeraldas	Esmeraldas
2	Cooperativa De Ahorro y Credito Riochico Ltda	Manabí	Portoviejo
3	Cooperativa De Ahorro y Crédito San Plácido	Manabí	San Plácido
4	Cooperativa De Ahorro y Credito Cariamanga Ltda.	Loja	Calvas
5	Cooperativa De Ahorro y Credito Financiera Indigena Ltda.	Pichincha	Quito
6	Cooperativa De Ahorro y Credito Empleados Bancarios Deel Oro Ltda. (Coebanc)	El Oro	Machala
7	Cooperativa De Ahorro y Credito Del Colegio Fiscal Experimental Vicente Rocafuerte	Guayas	Guayaquil
8	Cooperativa De Ahorro y Credito Buena Fe Ltda	Los Rios	Buena Fe
9	Cooperativa De Ahorro y Credito Los Andes Latinos Ltda.	Guayas	Guayaquil
10	Cooperativa De Ahorro y Credito Colegio De Ingenieros Civiles Del Azuay c.i.c.a.	Azuay	Cuenca
11	Cooperativa De Ahorro y Credito Cuna De La Nacionalidadltda.	Guayas	Guayaquil
12	Cooperativa De Ahorro y Credito Agro Productiva Manabiltda.	Manabí	Portoviejo
13	Cooperativa De Ahorro y Credito Genesis Ltda	Imbabura	Ibarra
14	Cooperativa De Ahorro y Credito Multicultural Indigenaltda.	Tungurahua	Ambato

15	Cooperativa De Ahorro y Credito Ocipsa	Tungurahua	Ambato
16	Cooperativa De Ahorro y Credito Santa Maria De La Mangadel Cura Ltda	Manabí	El Carmen
17	Cooperativa De Ahorro y Credito Credisur	Pichincha	Quito
18	Cooperativa De Ahorro y Credito San Fernando Limitada	Cotopaxi	Latacunga
19	Cooperativa De Ahorro y Credito Bashalan Ltda	Chimborazo	Riobamba
20	Cooperativa De Ahorro y Credito El Transportista Cacet	Pichincha	Quito

Nota: Instituciones financieras segmento 1 por Banco Central del Ecuador

Muestra

Para el presente artículo se tomó en consideración que se realizara la muestra a 20 instituciones financieras ya que aplicamos el muestreo por conveniencia que es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio utilizada para crear muestras de acuerdo con la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, en un intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento particular.

Entorno

Las instituciones financieras seleccionadas se distribuyen en diversas provincias del Ecuador, incluyendo Esmeraldas, Manabí, Loja, Pichincha, El Oro, Guayas, Los Ríos, Azuay, Imbabura, Tungurahua y Chimborazo, lo que ofrece un panorama diverso y representativo del sector financiero ecuatoriano.

Técnicas de Recolección de Datos

Para la recolección de datos cuantitativos, se empleó una encuesta aplicada a 80 personas que trabajan en las instituciones financieras seleccionadas. Las encuestas contenían preguntas estructuradas y de opción múltiple, diseñadas para recoger datos cuantitativos sobre las actitudes, características demográficas y percepciones de los empleados en relación a la rotación de personal y su impacto en el desempeño organizacional.

La metodología cualitativa se centra en la búsqueda de información documental sobre la rotación de personal en instituciones financieras y su impacto en el desempeño organizacional. Esta información cualitativa complementa los resultados cuantitativos, permitiendo una interpretación más profunda y contextualizada del fenómeno estudiado.

RESULTADOS

Calidad de servicio y que las áreas operativas se manejen de manera eficiente: Las entidades financieras su objetivo principal es la atención al cliente es decir el trato justo al cliente para que pueda dar una buena referencia de la institución. Con la rotación de personas, y con la rotación del personal se ve afectado ya que existe menos personal el cual pueda ser atendido de manera inmediata.

Tabla 2. Calidad de Servicio y Eficiencia en Áreas Operativas

Indicador	Alta (%)	Medios (%)	Baja (%)
Satisfacción del cliente	40	35	25
Atención inmediata al cliente	30	50	20
Eficiencia en áreas operativas	45	30	25

La percepción de la calidad de servicio y la eficiencia operativa se ve afectada significativamente por la rotación de personal. Aunque un 40% de los encuestados evalúa la satisfacción del cliente como alta, la falta de personal estable limita la atención inmediata, lo cual solo el 30% de los clientes experimenta. La eficiencia operativa es vista como alta por un 45% de los encuestados, sin embargo, un 25% reporta ineficiencias, lo cual sugiere que la rotación puede estar afectando negativamente la capacidad de respuesta y la calidad del servicio en áreas críticas de la organización.

Desempeño laboral y sistema organizacional: La rotación del personal tiene un impacto negativo dentro de la organización debido a que existe ese espacio vacío lo cual debe ser cubierto por los demás empleados provocando más trabajo y desmejorando el desempeño laboral de la persona que cubre en algunos casos si ser remunerados.

Tabla 3. Desempeño Laboral y Sistema Organizacional

Indicador	Alto (%)	Medio (%)	Bajo (%)
Impacto de la rotación en el trabajo	50	30	20
Carga de trabajo adicional	55	30	15
Satisfacción laboral	35	40	25

La rotación de personal impacta directamente en el desempeño laboral y el sistema organizacional. Un 50% de los encuestados percibe un alto impacto negativo de la rotación en su carga de trabajo, y el 55% informa una carga adicional significativa. Además, la satisfacción laboral es relativamente baja, con solo un 35% de los empleados mostrando altos niveles de satisfacción. Estos resultados reflejan que la rotación de personal no solo incrementa la carga laboral de quienes permanecen, sino que también genera insatisfacción y afecta el clima organizacional, lo que podría repercutir en el rendimiento general y la efectividad operativa de la institución.

Costos elevados de la selección del personal: La rotación del personal implica gastos directos en las fases de reclutamiento, selección y capacitar al nuevo personal, son gastos que no se pueden evitar y por la pronta renuncia del personal incurre en un costo elevado.

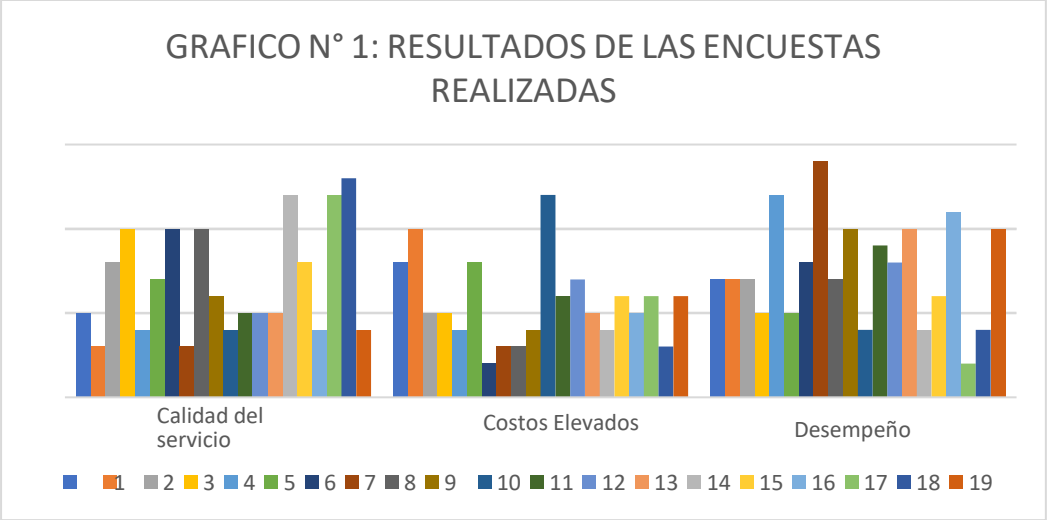


Gráfico 1. Resultado de las encuestas realizadas donde los numero 1,2, 3.. van en orden de las instituciones financieras que se presentan en la tabla N°1 listado de Institucionesfinancieras para el muestreo.

El gráfico 1, refleja los resultados de una encuesta aplicada en varias cooperativas de ahorro y crédito en diferentes provincias del Ecuador, evaluando aspectos clave como la calidad del servicio , los costos elevados y el desempeño organizacional . Estos resultados permiten observar cómo la rotación de personal puede afectar tanto la percepción del servicio como la eficiencia operativa en las instituciones financieras.

Calidad del Servicio : En términos de calidad del servicio, se observan diferencias significativas entre las cooperativas. Algunas instituciones presentan un nivel alto de atención de satisfacción, lo que sugiere una al cliente efectiva y una estructura organizacional bien adaptada. Sin embargo, en otras cooperativas, la calidad del servicio se percibe como baja, lo que puede estar relacionado con la alta rotación de personal. La falta de personal estable afecta la capacidad de la cooperativa para ofrecer una atención consistente y personalizada, lo que puede influir negativamente en la experiencia del cliente y reducir su lealtad a la institución. La percepción de la calidad del servicio es crucial en el sector financiero, donde la confianza y la atención al cliente juegan un papel determinante en la retención de los usuarios.

Costos Elevados : La percepción de costos elevados varía entre las instituciones, pero en algunas cooperativas, los clientes muestran una fuerte sensibilidad a los costos. Esto podría estar relacionado con la rotación de personal, ya que la falta de estabilidad en el equipo puede aumentar los costos operativos, los cuales eventualmente se transfieren a los clientes a través de tarifas más altas. Las cooperativas con una alta percepción de costos pueden enfrentar dificultades para competir en el mercado, ya que los usuarios pueden optar por instituciones que ofrecen servicios similares a un costo más accesible. Además, la percepción de altos costos puede limitar la capacidad de la cooperativa para atraer y retener clientes, especialmente en un mercado donde la competencia es cada vez más fuerte.

Desempeño Organizacional : El desempeño organizacional muestra variabilidad entre las diferentes instituciones. Las cooperativas que presentan un bajo desempeño podrían estar experimentando los efectos negativos de la rotación de personal, como la sobrecarga de trabajo en los empleados restantes y la disminución de la eficiencia en las operaciones diarias. La rotación de personal no solo aumenta la carga laboral de los empleados que permanecen en la institución, sino que también interrumpe la continuidad de los procesos y genera vacíos en el conocimiento organizacional. En los casos en los que el desempeño es bajo, los empleados pueden sentirse desmotivados debido al aumento de la carga laboral ya la falta de estabilidad, lo que reduce su rendimiento y puede incrementar aún más la rotación.

DISCUSIÓN

La rotación de personal en las instituciones financieras es un fenómeno que impacta profundamente en múltiples áreas del desempeño organizacional, especialmente en la calidad del servicio, los costos operativos y el desempeño laboral. Este estudio analiza cómo la rotación de personal en instituciones financieras ecuatorianas afecta la percepción de los clientes, la eficiencia operativa y el ambiente laboral. Los resultados obtenidos en esta investigación permiten realizar una comparación con estudios previos, donde se observan patrones similares en la relación entre rotación de personal y desempeño organizacional.

La calidad del servicio es uno de los aspectos más sensibles a la rotación de personal. En el presente estudio, se observa que solo un 40% de los encuestados evalúa la satisfacción del cliente como alta, mientras que el 25% la percibe como baja. Este hallazgo es consistente con otros estudios que demuestran que la estabilidad del personal es fundamental para mantener una atención al cliente efectiva y personalizada (18). La rotación de personal interrumpe esta consistencia, afectado la experiencia del cliente y reduciendo la confianza en la institución, lo cual es crucial en el sector financiero donde el trato y la lealtad del cliente son determinantes para el éxito de la organización (19).

La atención inmediata al cliente, un indicador clave de la eficiencia operativa, es experimentada solo por el 30% de los clientes en las cooperativas analizadas, mientras que el 50% reporta una atención solo "a veces" inmediata. En estudios similares, se encontró que la rotación de personal reduce la capacidad de las instituciones para responder a las necesidades de los clientes en el momento adecuado, lo que contribuye a una menor satisfacción del cliente y puede impactar negativamente en su fidelidad a largo plazo (20). Estas interrupciones en la atención inmediata

pueden ser vistas como una consecuencia de la falta de personal estable, que obliga a los empleados restantes a cubrir múltiples tareas, lo cual afecta la percepción general de calidad del servicio (21).

En cuanto a los costos operativos , la rotación de personal conlleva un aumento en los gastos relacionados con el reclutamiento, selección y capacitación de nuevo personal. Este estudio muestra que, en instituciones con alta rotación, los costos elevados son percibidos como un problema importante para los clientes, ya que un 25% de ellos perciben ineficiencias en áreas operativas. Esta relación entre rotación de personal y costos operativos está respaldada por otros estudios, donde se ha demostrado que la rotación frecuente no solo incrementa los costos directos asociados al proceso de selección, sino también los costos indirectos, como la disminución de la productividad y la pérdida. de conocimientos específicos que los empleados experimentados aportan a la organización (22). La transferencia de estos costos a los clientes, a través de tarifas más altas, puede hacer que las instituciones financieras pierdan competitividad en el mercado, dado que los usuarios buscan opciones más económicas y estables (23).

El desempeño organizacional también se ve significativamente afectado por la rotación de personal. En este estudio, se encontró que el 50% de los encuestados percibe un impacto negativo de la rotación en la carga de trabajo, mientras que el 55% reporta una carga de trabajo adicional. Estos datos son consistentes con estudios que muestran que cuando los empleados restantes deben asumir responsabilidades adicionales, su eficiencia y satisfacción laboral disminuyen (24). La sobrecarga laboral no solo genera estrés y desmotivación, sino que también puede reducir la calidad del trabajo realizado, afectando el desempeño general de la institución y contribuyendo a una posible rotación adicional, en un ciclo que se retroalimenta negativamente (25).

Además, solo el 35% de los empleados muestra altos niveles de satisfacción laboral en instituciones con alta rotación, lo cual sugiere que la rotación no solo incrementa la carga laboral, sino que también afecta el ambiente y el clima organizacional. Estudios previos han señalado que la satisfacción laboral es un factor clave para la retención de empleados, y que los empleados desmotivados tienen menos probabilidades de comprometerse con los objetivos de la organización (26). La falta de estabilidad y la sobrecarga de trabajo aumentan la probabilidad de que los empleados busquen otras oportunidades laborales, perpetuando así el ciclo de rotación de personal.

El análisis de los resultados sugiere que la rotación de personal en las instituciones financieras afecta múltiples áreas de la organización, desde la atención al cliente hasta la eficiencia operativa y la satisfacción laboral. Este estudio coincide con investigaciones previas que subrayan la necesidad de implementar políticas de retención de personal y mejorar las condiciones laborales para reducir la rotación y sus efectos negativos en el desempeño organizacional . Las instituciones financieras deben considerar estrategias que promuevan la estabilidad y el bienestar de sus empleados, como programas de capacitación, incentivos y mejoras en el ambiente laboral, para asegurar un servicio de calidad y una eficiencia sostenida en sus operaciones (27).

CONCLUSIONES

La rotación de personal en el sector financiero impacta significativamente en la calidad del servicio al cliente, un aspecto fundamental para la satisfacción y lealtad de los usuarios. Los resultados indican que solo un 30% de los clientes recibe atención inmediata en instituciones con alta rotación, lo cual compromete su percepción de la calidad del servicio. La falta de personal estable afecta la consistencia y personalización de la atención, disminuyendo la eficiencia operativa de las áreas de contacto directo con el cliente. La capacidad de respuesta se ve limitada, lo cual puede deteriorar la reputación de la institución y su capacidad para retener a sus clientes en un mercado altamente competitivo.

El desempeño laboral y el sistema organizacional también se ven gravemente afectados por la rotación de personal, generando una carga de trabajo adicional para los empleados que permanecen. Un 55% de los encuestados informa una carga adicional significativa debido a vacantes sin cubrir, lo cual aumenta la presión sobre los empleados restantes y afecta su satisfacción laboral. Solo un 35% de los trabajadores indica altos niveles de satisfacción laboral, lo cual sugiere que la rotación de personal contribuye a un clima organizacional negativo. Esta situación no solo compromete el bienestar de los empleados, sino que también puede llevar a una disminución en la productividad general y a un aumento en la rotación, perpetuando un ciclo problemático.

La rotación de personal conlleva elevados costos operativos para las instituciones financieras, relacionados tanto con el proceso de selección y capacitación de nuevos empleados como con la disminución de la eficiencia organizacional. En instituciones con alta rotación, los costos operativos tienden a ser más altos, lo que se refleja en tarifas incrementadas para los clientes. Esto afecta la competitividad de las instituciones en un mercado donde los usuarios son sensibles a los costos y buscan servicios accesibles. La implementación de políticas de retención y motivación laboral se presenta como una estrategia crucial para reducir la rotación, mejorar la estabilidad del equipo y, en última instancia, optimizar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Nolasco F, Rodriguez D, INNOVA Research Journal, ISSN 2477 -9024 [internet], Enero-Abril 2020, Vol 5, No.1 pp. Disponible en http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/index

2. ¿Cuáles son los tipos de rotación de personal? [Internet]. Peopleforce.io. [citado el 8 de septiembre de 2024]. Disponible en: https://peopleforce.io/es/hr-glossary/employee-turnover.

3. Arias Galicia, F. (2001). El compromiso personal hacia la organnización y la intención depermanencia: algunos factores para su incremento. Contaduría y Administración, 200.

4. Solano, R.D.R., Moctezuma, J.A.T; Revista Torreón Universitario, 2024; [internet], Febrero- mayo 2024, Vol 13 N° 36.Disponible en: https://doi.org/10.5377/rtu.v13i36.17639

5. Suarez J, Mendieta S, contribuye el sistema financiero ecuatoriano a reducir la desigualdad por ingresos? una aplicación del enfoque econométrico ARDL, Revista Económica,2019;71(114): 60

6. Banco Internacional [internet], Quito; 05 de febrero 2021 Disponible en: https://www.bancointernacional.com.ec/que-es-y-como-funciona-el-sistema financieroecuatoriano/#:~:text=El%20principal%20objetivo%20del%20Sistema,legal mente%20constituidas%20en%20el%20pa%C3%ADs.

7. Sistema Financiero – EL BLOG DE ECONOMIA [Internet]. Gobiernodecanarias.org. [cited 2024 Sep 6]. Available from: ttps://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoblog/casilher/category/t-sistema- financiero/

8. P. Funciones del sistema financiero [Internet]. Maestrías y MBA. 2023 [citado el 8 de septiembre de 2024]. Disponible en: https://www.cesuma.mx/blog/funciones- del-sistema-financiero.html

9. Torres D, HubSpot. [Internet], Madrid, 2021 Jun [Consultado el 2024 Sep 02] Disponible en: https://blog.hubspot.es/sales/rotacion-personal

10. Edenred E. Rotación de personal: qué es, causas y 5 formas de evitarla [Internet]. Edenred.mx. Edenred Mexico; 2022 [citado el 8 de septiembre de 2024]. Disponible en: https://www.edenred.mx/blog/rotacion-de-personal-que-es-causas-y-5-formas-de evitarla.

11. Experience XMPE. La rotación de personal: qué es y cómo evitarla [Internet]. Qualtrics. 2021 [citado el 8 de septiembre de 2024]. Disponible en: https://www.qualtrics.com/es-es/gestion-de-la-experciencia/empleados/rotacion-de personal/

12. Euroinnova Business School. Conoce que es una libreta de ahorro mediante ejemplos [Internet]. Euroinnova Business School. 2024 [citado el 8 de septiembre de 2024]. Disponible en: https://www.euroinnova.com/blog/que-es-la-rotacion-de-personal-en- recursos-humanos

13. Hrider. Rotación de personal [Internet]. Hrider.net. [cited 2024 Sep 6]. Available from: https://www.hrider.net/es/diccionario/rotacion-de-personal.html

14. Torres D, HubSpot. [Internet], Madrid, 2021 Jun [Consultado el 2024 Sep 02] Disponible en: https://blog.hubspot.es/sales/rotacion-personal

15. Qué es la rotación de personal, tipos, causas y cómo combatirla [Internet]. Lara AI.2023 [cited 2024 Sep 6]. Available from: https://www.meetlara.ai/blog/rotacion-de-personal

16. Silva P. Rotación de Personal: Cómo afecta a las grandes empresas [Internet]. SCM Latam | Expertos en Workforce Management. 2023 [cited 2024 Sep 6]. Available from: https://scmlatam.com/rotacion-de-personal-efecto-en-empresas/.

17. Aguilera C. Cómo disminuir la rotación de personal y retener al talento. [cited 2024 Sep 6]; Available from: https://www.ispring.es/blog/como-disminuir-rotacion-de- personal

18. Pérez R, Jiménez A, Rodríguez L. Impacto de la rotación de personal en el desempeño organizacional: un análisis en empresas de servicios. Rev Investig Adm. 2021;56(2):123-135.

19. Martínez C, Salinas M. Relación entre satisfacción del cliente y estabilidad laboral en instituciones financieras. Res. de autobuses J Manag. 2022;20(4):87-97.

20. López D, González F. Estrategias para mejorar la satisfacción del cliente en sectores de alta rotación laboral. Economía de autobús Int J. 2020;15(3):214-222.

21. Hernández J, Rodríguez M. Rotación de personal y su impacto en los costos operativos: un enfoque en instituciones financieras. Rev. Administrador de Economía. 2021;9(1):42-58.

22. Torres G, Ramírez P. Efectos de la rotación de personal en la eficiencia organizacional: un estudio de caso. J Gestión de autobuses. 2020;18(2):64-78.

23. Silva L, Bravo C. Costo de la rotación de personal y su repercusión en el presupuesto de organizaciones de servicios. J Gestión Financiera. 2023;30(1):102-115.

24. Vargas J, Pérez N. El rol del clima organizacional en la retención de empleados en el sector financiero. Rev Psicología Org. 2020;17(2):89-105.

25. Domínguez S, Ortega A. Competitividad y costos en empresas de servicios con alta rotación de personal. Autobús económico J. 2022;12(3):144-156.

26. Castro R, Almeida F. Rotación de personal y desempeño organizacional en el sector de servicios. Int J Hum Gestión de Recursos. 2021;32(5):900-915.

27. García H, Fernández M. La sobrecarga laboral y su impacto en la satisfacción y retención de empleados. J Occup Psicología. 2020;22(4):307-319.

https://politecnicadelaciencia.com/

Edición Bianual:
Febrero 2024 - julio 2024
Vol.2 Num.3, PP. 62-83

ISSN:
3091-2008

DOI:
https://doi.org/10.56519/amt2w615

INFLUENCIA DE LA PERCEPCIÓN DE EVASIÓN FISCAL EN EL CUMPLIMIENTO DE IMPUESTOS EN RIOBAMBA

INFLUENCE OF PERCEPTION OF TAX EVASION ON TAX COMPLIANCE IN RIOBAMBA

Autores

William David Jácome Lagla [1]

william_mh@hotmail.com [1]

Afiliación

Investigador Independiente, Ecuador, https://orcid.org/0000-0002-4868-4240

Fecha de recepción: 28-01-2023
Fecha de aceptación: 02-02-2023
Fecha de publicación: 05-02-2023

RESUMEN: El presente estudio examina la relación entre la percepción de la evasión fiscal y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la ciudad de Riobamba, Ecuador. Los antecedentes indican que la evasión fiscal es un problema significativo en América Latina, con un impacto directo en la capacidad de los gobiernos para financiar servicios públicos esenciales. El problema radica en la alta percepción de la evasión fiscal, lo que puede afectar negativamente el cumplimiento tributario entre los contribuyentes. El objetivo principal de la investigación es analizar cómo la percepción de la evasión fiscal influye en las actitudes hacia el cumplimiento de las obligaciones fiscales. La metodología empleada es de tipo no experimental, con un enfoque cuantitativo y cualitativo. Se utilizó una encuesta estructurada aplicada a una muestra representativa de la población de Riobamba, calculada en 384 participantes, con el fin de recoger datos sobre las percepciones y actitudes hacia la evasión fiscal. Los resultados muestran que el 89% de los encuestados perciben la evasión fiscal como una práctica común en su comunidad, aunque solo un pequeño porcentaje tiene evidencia directa de dicha práctica. Además, aunque existe una percepción crítica hacia la administración fiscal, la mayoría de los encuestados no justifica la evasión como una respuesta adecuada. En cuanto al cumplimiento tributario, se controlará que una proporción significativa de la población cumple con sus obligaciones, aunque algunos lo hacen de manera inconsistente. En conclusión, la evasión fiscal afecta de manera directa las actitudes hacia el cumplimiento tributario, lo que resalta la necesidad de mejorar la confianza en las instituciones fiscales y promover una mayor concienciación sobre la importancia del cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Palabras clave: *Evasión fiscal, cumplimiento tributario, percepción, Riobamba*

ABSTRACT: This study examines the relationship between the perception of tax evasion and compliance with tax obligations in the city of Riobamba, Ecuador. Background indicates that tax evasion is a significant problem in Latin America, with a direct impact on the ability of governments to finance essential public services. The problem lies in the high perception of tax evasion, which can negatively affect tax compliance among taxpayers. The main objective of the research is to analyze how the perception of tax evasion influences attitudes towards compliance with tax obligations. The methodology used is non-experimental, with a quantitative and qualitative approach. A structured survey was applied to a representative sample of the population of Riobamba, calculated at 384 participants, in order to collect data on perceptions and attitudes towards tax evasion. The results show that 89% of respondents perceive tax evasion as a common practice in their community, although only a small percentage have direct evidence of such practice. Furthermore, although there is a critical perception towards tax administration, most respondents do not justify evasion as an adequate response. Regarding tax compliance, it will be monitored that a significant proportion of the population complies with its obligations, although some do so inconsistently. In conclusion, tax evasion directly affects attitudes towards tax compliance, which highlights the need to improve trust in tax institutions and promote greater awareness of the importance of compliance with tax obligations.

Keywords: *Tax evasion, tax compliance, perception, Riobamba.*

INTRODUCCIÓN

Las El incumplimiento tributario o la evasión fiscal de los contribuyentes perjudica directamente a la economía del estado ecuatoriano debido a que en base a estas prácticas existe una menor recaudación fiscal esto se debe en gran medida a: factores económicos asociados, desconfianza en el gobierno y en el uso de recursos públicos, deficiencias de la administración tributaria, falta de educación y concientización fiscal y complejidad del sistema fiscal.

Estas situaciones provocan una deficiente recaudación de impuestos afectando así a la capacidad para financiar servicios públicos esenciales, debido a estas conductas aumentan la carga fiscal sobre los contribuyentes cumplidos, así como también un trato desigual entre contribuyentes, beneficiando a aquellos que pueden evadir o eludir impuestos con mayor facilidad, por último la complejidad fiscal puede llevar a errores involuntarios en las declaraciones fiscales y por tanto al incumplimiento de las obligaciones tributarias.

La evasión tributaria sigue siendo uno de los puntos débiles en la región, según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL (1), y Ecuador no es la excepción ya que, según su informe de noviembre de 2020, la evasión de impuestos en el país alcanza el 7,7% del Producto Interno Bruto (PIB). Es decir, la evasión tributaria representa

alrededor USD 7.000 millones que no ingresan cada año a las cuentas del Presupuesto General del Estado Primicias (2).

Por otra parte, el incumplimiento tributario más común es el del Impuesto a la Renta (IR) de empresas, el reporte de la Cepal señala que esta evasión alcanza el 4,4% del PIB, mientras que la evasión del Impuesto a la Renta (IR) de personas naturales llega al 1,1% del PIB en el país y la evasión en el pago del Impuesto al Valor Agregado (IVA) bordea el 2,2% del PIB cada año, según estimaciones de la Cepal.

La evasión tributaria es una acción ilícita que tiene una serie de consecuencias jurídicas, de acuerdo con la legislación vigente (3). Camargo (4) la define como la disminución de un monto de tributo producido dentro de un país por parte de quienes estando obligados a abonado no lo hacen, y en cambio sí obtienen beneficios mediante comportamientos fraudulentos. También se puede definir como el incumplimiento total o parcial por parte de los contribuyentes, en la declaración y pago de sus obligaciones tributarias, además la evasión es un fenómeno social que tiene lugar en todas las actividades económicas y está relacionada con la equidad, la transparencia, la eficiencia, la legalidad del gasto público y con el empleo (absorción de la fuerza laboral), esta se presenta tanto en actividades formales (empresas prestadoras de servicios productoras, comercializadoras o distribuidoras de bienes, en los procesos de importación o exportación, en mercados de divisas entre otros), como informales.

Además, otros autores mencionan que puede ser de dos formas: no dolosa y dolosa; la primera se caracteriza porque el contribuyente desconoce las normas tributarias, pero de igual forma es sancionable administrativamente; por otro lado, la evasión dolosa se manifiesta por una clara intencionalidad de incumplir la normativa fiscal (5).

Por moral tributaria se debe entender el reconocimiento del deber como algo “bueno” o “legítimo”, anterior inclusive a la existencia del hecho imponible y la deuda tributaria (6). Los factores determinantes de moral tributaria: el empoderamiento del Estado entendido como la percepción de la capacidad de la autoridad tributaria para detectar y castigar a los defraudadores; y la confianza general de que la autoridad tributaria asume el rol de proveedor de bienes públicos de calidad (clima de servicio), o que actúa en pro del bien común (clima de confianza) (7).

Espinosa et al (8) menciona que es esencial que los ciudadanos perciban que son tratados justa e imparcialmente por las autoridades, lo que legitima su ejercicio, para que estén dispuestos realmente a pagar sus impuestos. Por lo tanto, la corrupción justifica la evasión en la medida en que los contribuyentes - bajo este escenario consideren que sus impuestos no financian la provisión pública de bienes y servicios, sino que se desvían para enriquecer a unos pocos, por ejemplo, políticos y burócratas (9).

En términos generales, el cumplimiento tributario se refiere a la predisposición (deseo no forzado) de un individuo a actuar de acuerdo con las reglas tributarias por tanto la motivación para el cumplimiento tributario ha llevado a numerosas investigaciones que cubren diferentes áreas del conocimiento y disciplinas, tales como la Contabilidad, la Economía, las Ciencias Políticas, la Administración Pública y la Psicología (10).

Las tres variables principales que inciden en comportamiento tributario según la investigación de Obregón et al. (11) son: la credibilidad en el sistema, la complejidad para el cumplimiento tributario y la capacidad económica.

El objetivo general de este estudio es analizar la relación entre la percepción pública de la evasión fiscal y el cumplimiento tributario. Para ello, se plantean dos objetivos específicos: en primer lugar, investigar la percepción de la población sobre la evasión fiscal, considerando factores como la frecuencia de su ocurrencia, el impacto que genera en la sociedad y la moralidad asociada a esta práctica. En segundo lugar, se busca determinar cómo la percepción pública de la evasión fiscal influye en las actitudes de los ciudadanos hacia el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, estableciendo así un vínculo entre la percepción social y el comportamiento tributario.

MATERIALES Y MÉTODOS

Diseño de la investigación:

Es una investigación no experimental ya que lo que se realiza es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos, es decir se utiliza la herramienta del cuestionario para investigar acerca de las percepciones de las personas sobre la evasión.

Enfoque Metodológico:

- Cuantitativo: Para medir la relación y la fuerza de la influencia.
- Cualitativo: Para explorar en profundidad las percepciones y actitudes.

Tipo de Estudio:

- Descriptivo-Correlacional: Para describir las percepciones y analizar su relación con el cumplimiento tributario.

Población:

Según la información del INEC del último censo realizado en el año 2022, la ciudad de Riobamba, la parte urbana cuenta con 177.213 habitantes, de los cuales se considera la población de estudio desde el rango de edad de 15 años en adelante debido a la complejidad del tema a tratar lo que da como resultado 138.690 habitantes

Muestra:

El presente estudio empleó un muestreo probabilístico, utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{2}{e^2\,(N-1) + K^2pq}$$

n= Tamaño de la muestra

K= Valor crítico de la distribución normal estándar (95%)=1,96N=

Población total

p= Probabilidad de éxito de encontrar 1persona(0,5)

q= Probabilidad de no encontrar una persona (0,5)

e= Error estimación (0,05) = 5%

$$n = \frac{(1{,}96)^2(177.213)(0{,}5)(0{,}5)}{(0{,}05)^2\,(177.213-1) + (1{,}96)^2(0{,}5)(0{,}5)}$$

$$= 384$$

Técnicas de recolección de la información

La técnica a utilizar para efectos de la investigación fue la encuesta la cual es una técnica que generalmente se utiliza para indagar, averiguar opiniones, mediante preguntas estructuradas en base a un proceso metódico como es la operacionalización de las variables. La cual se aplicará a una muestra de la población para definir la percepción pública existe y su relación con el cumplimiento tributario.

Instrumentos de recolección de la información

Cuestionario

El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, el contenido de las preguntas de un cuestionario es tan variado como los aspectos que mide, básicamente se consideran dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas. Eln el presente estudio se realizo la encuesta de 14 preguntas cerradas.

Análisis de Datos

• Análisis Cuantitativo:

Estadísticas Descriptivas: caracterizar las percepciones y los niveles de cumplimiento.

Análisis Correlacional: Usar la técnica de regresión lineal para examinar la relación entre percepción pública y cumplimiento tributario.

Confiabilidad del Instrumento:

Para determinar la confiabilidad del instrumento se recurrió a la estadística mediante el Alfa de Cronbach en el programa IBM SPSS Statistics 25 debido a que es uno de los métodos más difundidos y confiables para este tipo de estudio, este coeficiente permite medir la fiabilidad de los ítems propuestos para la investigación, en base a las 16 preguntas del cuestionario.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,888	14

Figura 1. Confiabilidad Instrumento Alfa de Cronbach

Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS

Resultados encuesta utilizada para determinar la percepción de la población sobre la evasión fiscal

Variable independiente: Percepción de Generalización de la Evasión Fiscal
Dimensión 1: Frecuencia

Pregunta 1. ¿Con qué frecuencia cree que empresas y personas evaden impuestos en su comunidad?

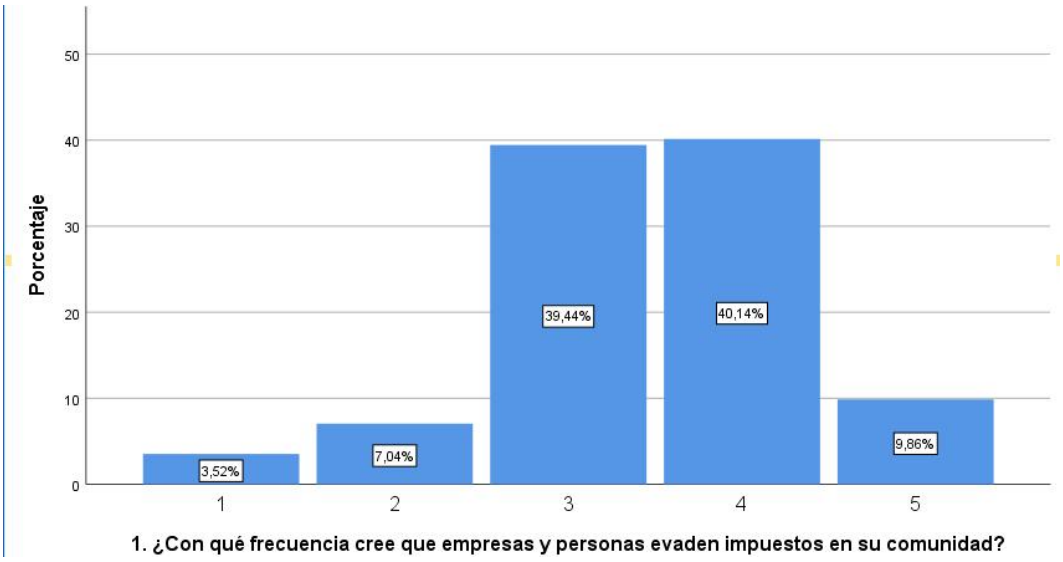


Figura 2. Evasión de impuestos en la comunidad

La población posee una percepción de que existe una alta frecuencia de las personas que evaden sus responsabilidades fiscales, debido a que se localizan en a veces (39,44%), casi siempre (40,14%) y siempre (9,86%), en conjunto, alrededor del 89% de los encuestados piensan que la evasión fiscal ocurre "a veces" o "casi siempre", lo que sugiere una percepción ampliamente extendida de que la evasión fiscal es un problema significativo y frecuente.

Pregunta 2 ¿Con qué frecuencia ha oído hablar de casos de evasión fiscal en los medios de comunicación?

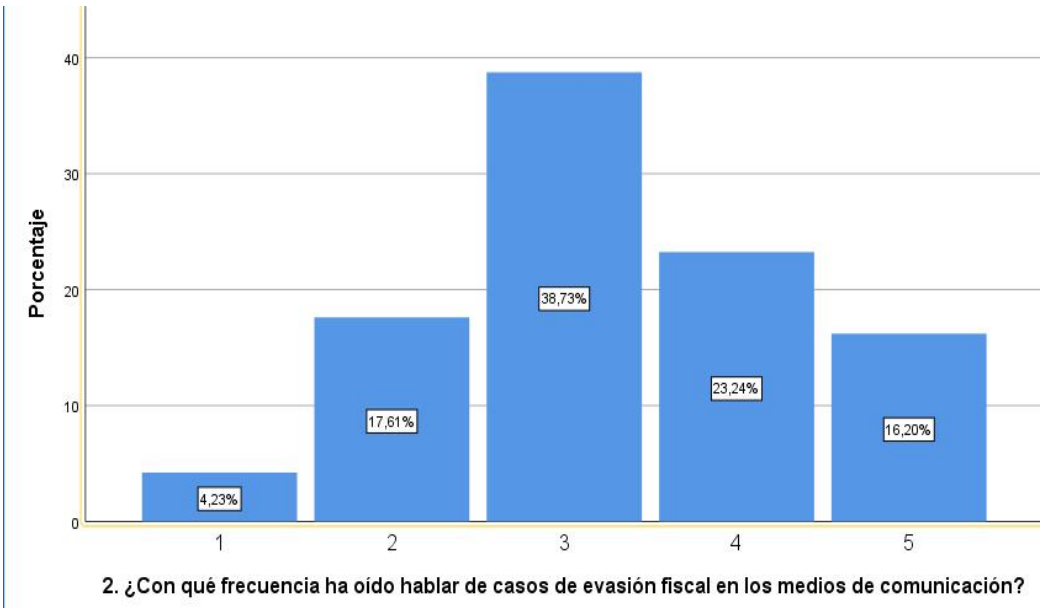


Figura 3. Frecuencia de casos de evasión fiscal en los medios de comunicación

Se observa que el 38,73% menciona a ver oído casos de evasión mientras que tan solo el4,23% nunca ha escuchado sobre esto, por tanto, la mayoría de encuestados ha escuchadosobre casos de evasión fiscal, esto puede reflejar una alta visibilidad del tema en los medios de comunicación y en la opinión pública.

Pregunta 3. ¿Alguna vez ha tenido conocimiento o evidencia de evasión fiscal en su entorno cercano(familia, amigos, colegas)?

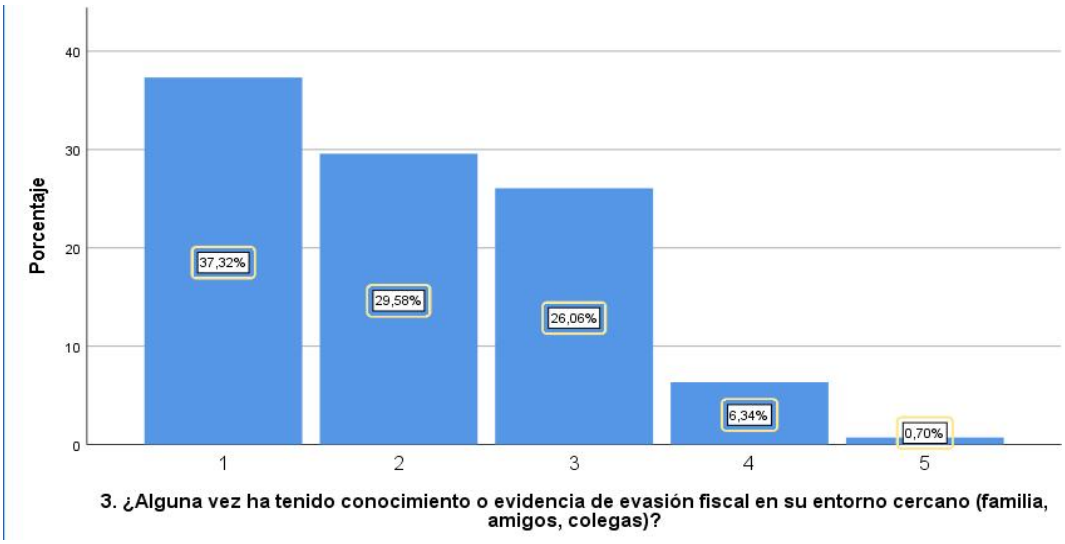


Figura 4. Conocimiento o evidencia de evasión fiscal en su entorno cercano(familia, amigos, colegas)

Al preguntar directamente sobre el conocimiento de casos más precisos de evasión, el 37,32% mencionan que nunca han tenido este conocimiento o evidencia, mientras que solo 0,70% declararon que siempre sucede, por tanto, la mayoría de los encuestados ven la evasión fiscal como una práctica común, aunque no necesariamente constante. Solo un pequeño porcentaje considera que es una práctica continua. Esto podría reflejar una percepción de que la evasión es un problema recurrente pero no necesariamente omnipresente.

Dimensión 2: Extensión Percibida

Pregunta 4 ¿Cuán a menudo cree que la evasión fiscal es una práctica común entre los trabajadores autónomos, empresas y emprendedores de su área?

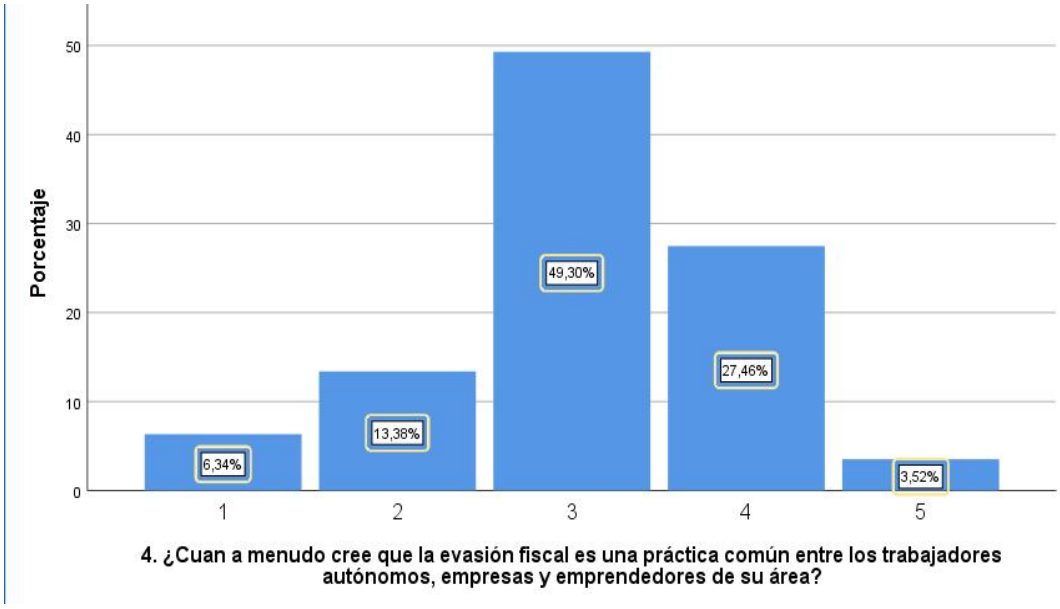


Figura 5. Evasión fiscal entre los trabajadores autónomos, empresas y emprendedores de su área

Los datos demuestran que el 49,30% de los encuestados consideran que la evasión es una práctica común a veces, al contrario, el 3,52% de encuestados considera que es una práctica realiza siempre es decir de manera continua, por lo cual se puede inferir que en general las personas poseen una alta percepción de lo común de esta práctica.

Dimensión 3: Percepción de Aceptación Social.

Pregunta 5 ¿Qué tan de acuerdo está con que las personas justifican la evasión fiscal debido a la percepción de que los impuestos son mal administrados?

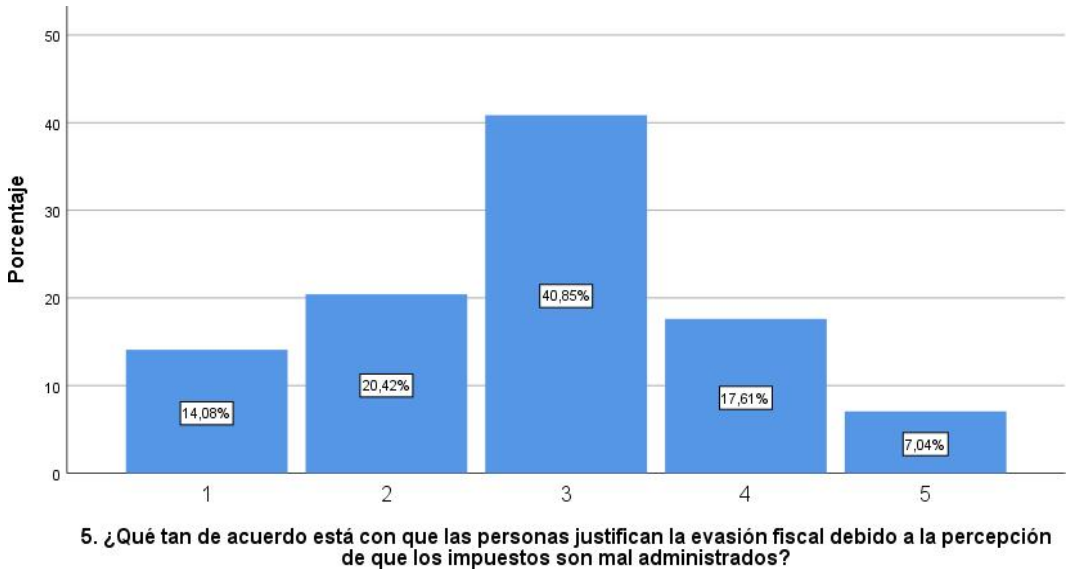


Figura 6. Personas justifican la evasión fiscal debido a la percepción de que los impuestos son mal administrados

Los datos demuestran que el 40,85% de los encuestados están en posición neutral acerca de estar de acuerdo con justificar la evasión debido a que los impuestos son mal administrados, mientras que el 7,04% afirman estar totalmente de acuerdo con esta justificación. Por tanto, los resultados muestran una alta proporción de neutralidad, lo que sugiere que muchos encuestados están indecisos o tienen una visión matizada mientras que la baja tasa de acuerdo sobre la justificación de la evasión indica que, a pesar de las críticas hacia la administración fiscal, la mayoría no considera la evasión como una respuesta adecuada.

Dimensión 4: Impacto Percibido en el Sistema Fiscal

Pregunta 6 ¿Qué tan de acuerdo está con la afirmación: "La evasión fiscal es moralmente incorrecta, incluso si no hay consecuencias legales"?

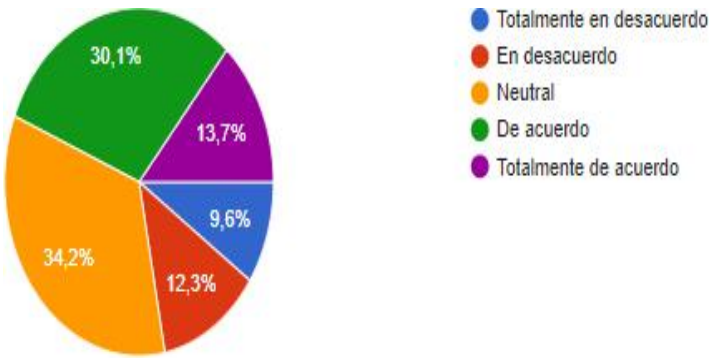


Figura 7. Personas que están de acuerdo con está con la afirmación: "La evasión fiscal es moralmente incorrecta, incluso si no hay consecuencias legales"

Los datos demuestran que el 34,20% de los encuestados están en posición neutral acercade que la evasión es moralmente incorrecta incluso sin consecuencias legales mientas queel 9,6% está totalmente en desacuerdo con la afirmación, en resumen, los resultados indican una división en la percepción sobre si la evasión fiscal es moralmente incorrecta,con un porcentaje significativo de encuestados reconociendo la inmoralidad de la evasión, mientras que una porción considerable permanece neutral.

Pregunta 7. ¿Qué tan de acuerdo está con que la evasión fiscal limita la inversión en infraestructura y servicios públicos necesarios para el desarrollo del país?

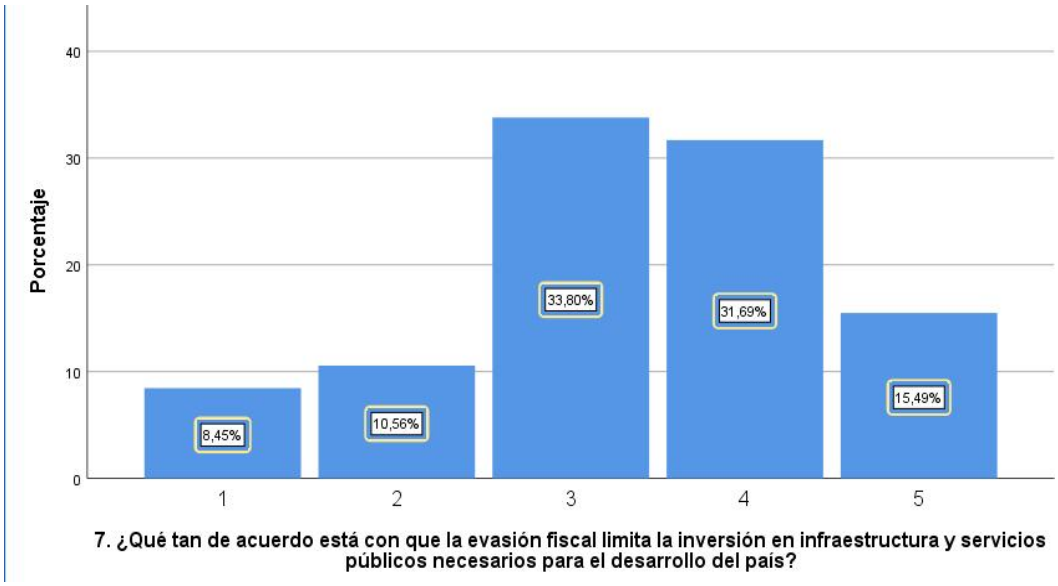


Figura 8. La evasión fiscal limita la inversión en infraestructura y servicios públicos necesarios para el desarrollo del país

Los datos demuestran que el 33,80% de los encuestados están en posición neutral acercaque la evasión limita los recursos de la población mientras que el 8,45% está completamente en desacuerdo con que la evasión limita los recursos del país, la mayoría de los encuestados (47,18%) cree que la evasión fiscal afecta negativamente los recursos del país, lo que sugiere que existe una percepción considerable del impacto perjudicial de la evasión. Sin embargo, la proporción significativa de respuestas neutrales indica que hay una falta de consenso o claridad sobre este impacto.

Variable dependiente: Nivel de Cumplimiento TributarioDimensión
1: Declaración Puntual

Pregunta 8. ¿Declara o paga puntualmente sus obligaciones fiscales?

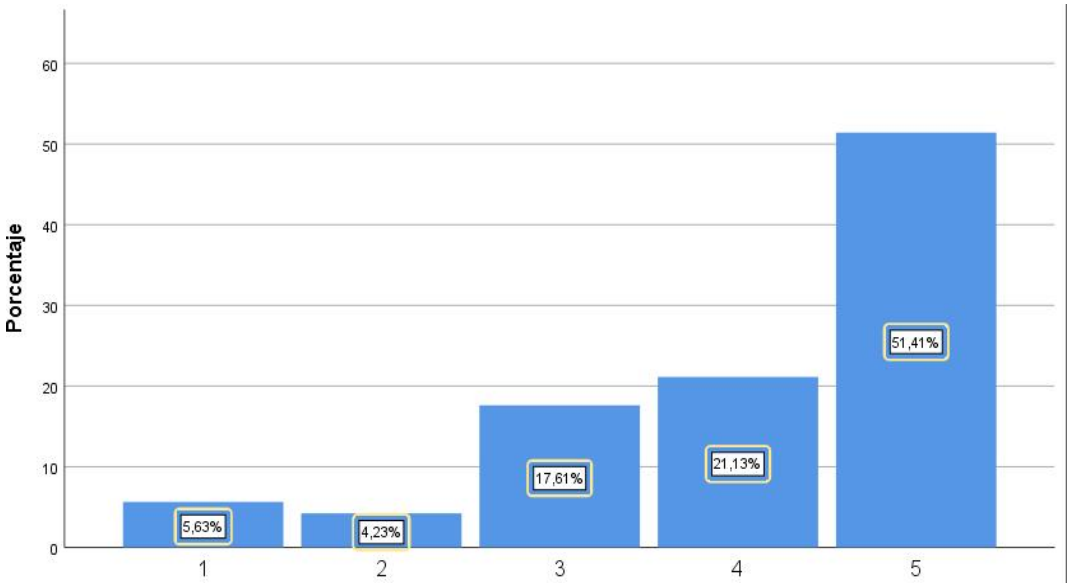


Figura 9. Paga puntual de sus obligaciones fiscales

Los datos sugieren que una gran mayoría de los encuestados (72,54%) cumple con sus obligaciones fiscales, ya sea siempre o en general. La proporción de quienes tienen problemas significativos para cumplir (9,86%) es relativamente pequeñas, sin embargo, el 17,61% de respuestas neutrales indica que podría haber incertidumbre o falta de información clara sobre el cumplimiento fiscal.

Pregunta 9. ¿Está de acuerdo con que es importante mantenerse al día en las declaraciones fiscales para evitar problemas legales?

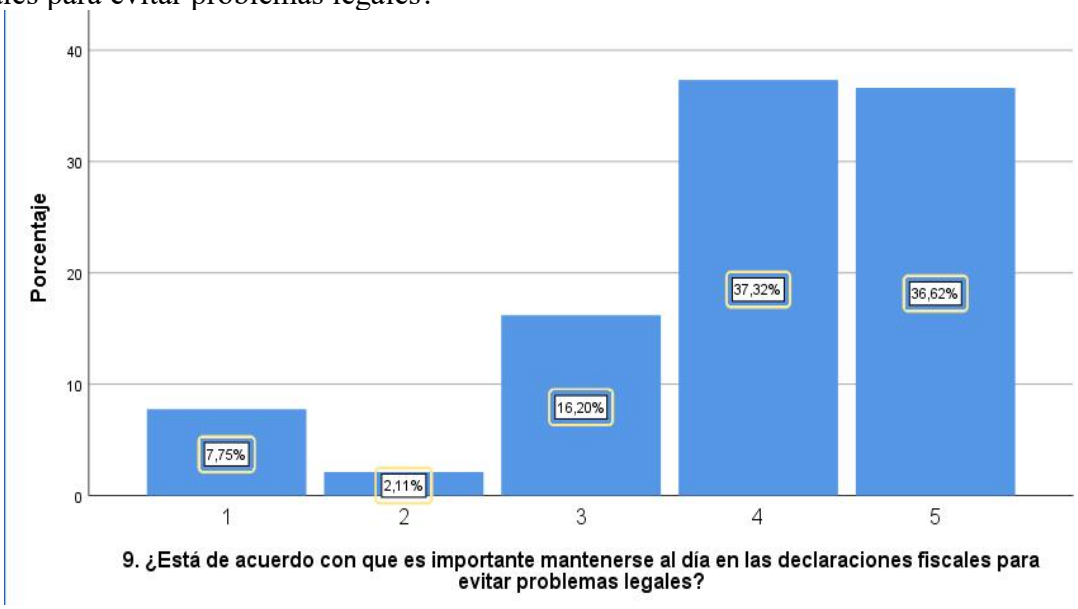


Figura 10. Declaraciones fiscales para evitar problemas legales

La mayoría de los encuestados (73,94%) está de acuerdo en que mantenerse al día con las declaraciones fiscales es importante para evitar problemas legales, reflejando una fuerte conciencia sobre la importancia del cumplimiento fiscal. La menor proporción de desacuerdo (9,86%) sugiere que, en general, existe una buena comprensión del riesgo legal asociado con el incumplimiento fiscal.

Dimensión 2: Pago Completo de Impuestos

Pregunta 10. ¿Cumple con todas sus obligaciones fiscales de manera oportuna y precisa?

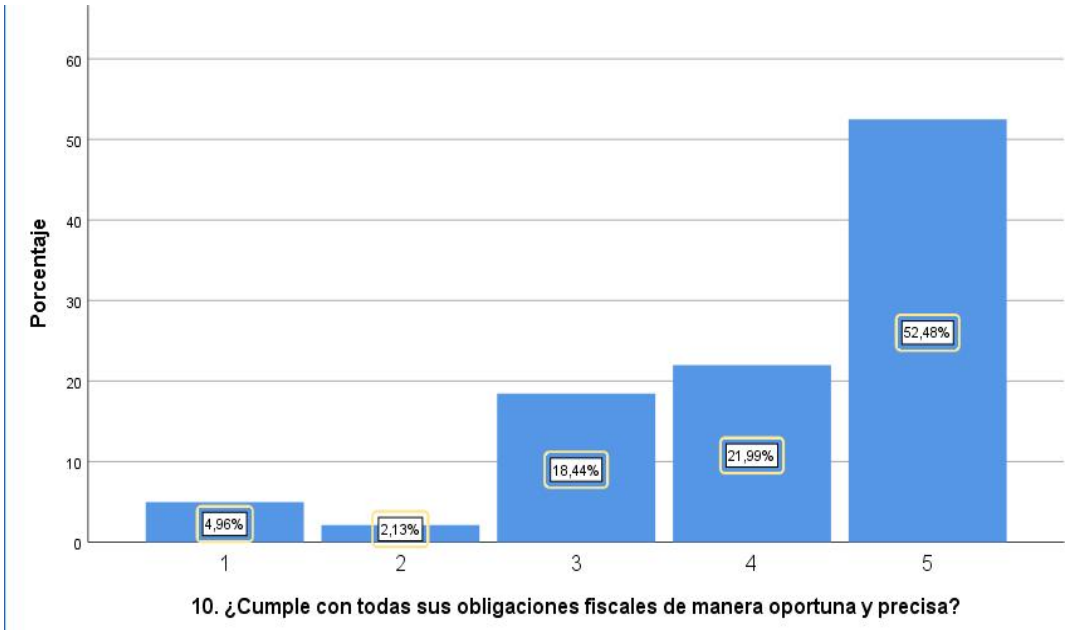


Figura 11. Obligaciones fiscales de manera oportuna y precisa

La mayoría de los encuestados (75,47%) cumple con sus obligaciones fiscales de manera oportuna y precisa, ya sea siempre o casi siempre, lo cual es una señal positiva de cumplimiento en el grupo. Sin embargo, un 18,44% cumple solo a veces, lo que podría indicar áreas donde se podrían implementar mejoras o asistencia para asegurar un cumplimiento más consistente. La pequeña proporción de quienes nunca (4,96%) o casi nunca (2,13%) cumplen con sus obligaciones fiscales sugiere que el incumplimiento grave es poco frecuente, pero sigue siendo una preocupación que requiere atención.

Pregunta 11 ¿Cuándo declara y/o paga impuestos se asegura de hacerlo por el monto correspondiente es decir sin ocultar ninguna información para reducir el valor a pagar?

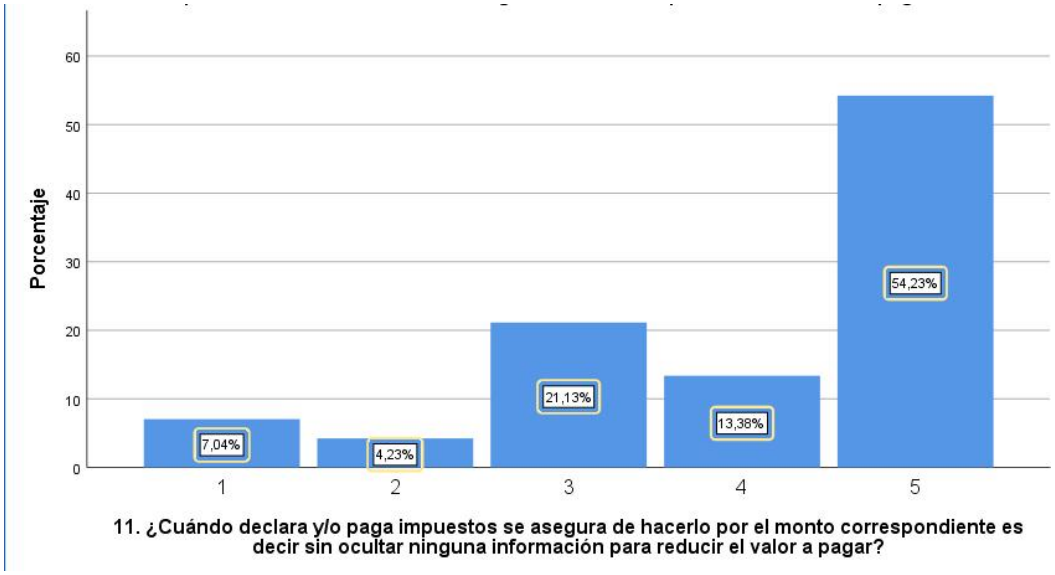


Figura 12. Impuestos acordes al monto correspondiente.

La mayoría de los encuestados (67,59%) muestra un alto nivel de integridad en la declaración y pago de impuestos, asegurándose de hacerlo por el monto correspondiente de manera consistente o casi siempre. Sin embargo, el 21,13% que solo a veces asegura hacerlo correctamente, junto con el 11,27% que nunca o casi nunca lo hace, indica que hay áreas donde podría haber problemas de cumplimiento.

Dimensión 3: Cumplimiento voluntario

Pregunta 12. ¿Con qué frecuencia cumple con sus obligaciones fiscales sin necesidad de recordatorios o intervenciones externas?

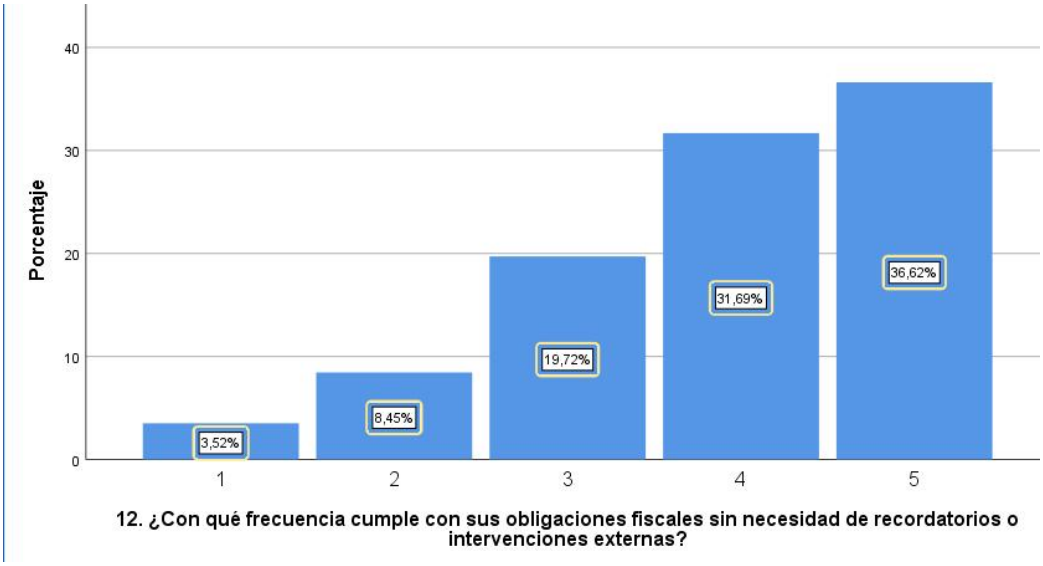


Figura 13. Cumplimiento con sus obligaciones fiscales

La mayoría de los encuestados (68,31%) muestra una alta capacidad para cumplir con sus obligaciones fiscales de manera autónoma, sin necesidad de recordatorios o intervenciones externas. Sin embargo, un 19,72% cumple solo a veces de forma autónoma, y el 11,97% que casi nunca o nunca cumple sin recordatorios indica que una proporción menor necesita asistencia o recordatorios regulares para manejar sus obligaciones fiscales.

Pregunta 13. ¿Se siente motivado para cumplir voluntariamente con sus obligaciones fiscales, considerando los beneficios que podría obtener?

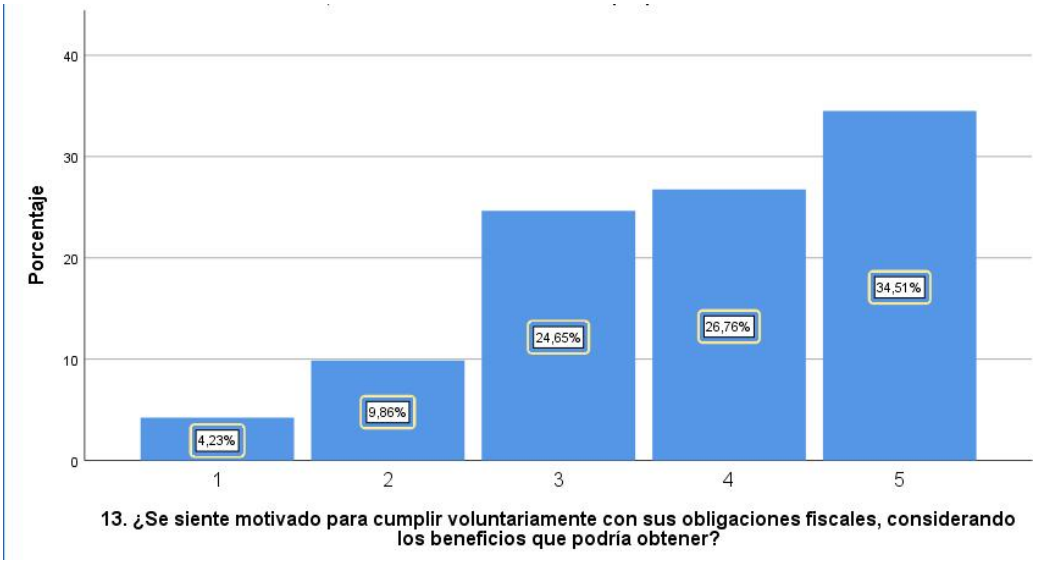


Figura 14. Cumplimiento voluntariamente con sus obligaciones fiscales

La mayoría de los encuestados (61,27%) se siente motivada para cumplir con sus obligaciones fiscales, ya sea siempre o casi siempre, basándose en los beneficios que perciben. Sin embargo, un 24,65% tiene una motivación más variable, y un 14,09% se siente motivado solo a veces o nunca. Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría encuentra una motivación significativa en los beneficios relacionados con el cumplimiento fiscal, hay un grupo que podría necesitar una mayor claridad sobre los beneficios o incentivos para fortalecer su motivación y compromiso.

Dimensión 4: Participación en Actividades de Cumplimiento

Pregunta 14. ¿Está de acuerdo en participar en actividades de capacitación para informarse y asegurarse de cumplir efectivamente sus obligaciones fiscales?

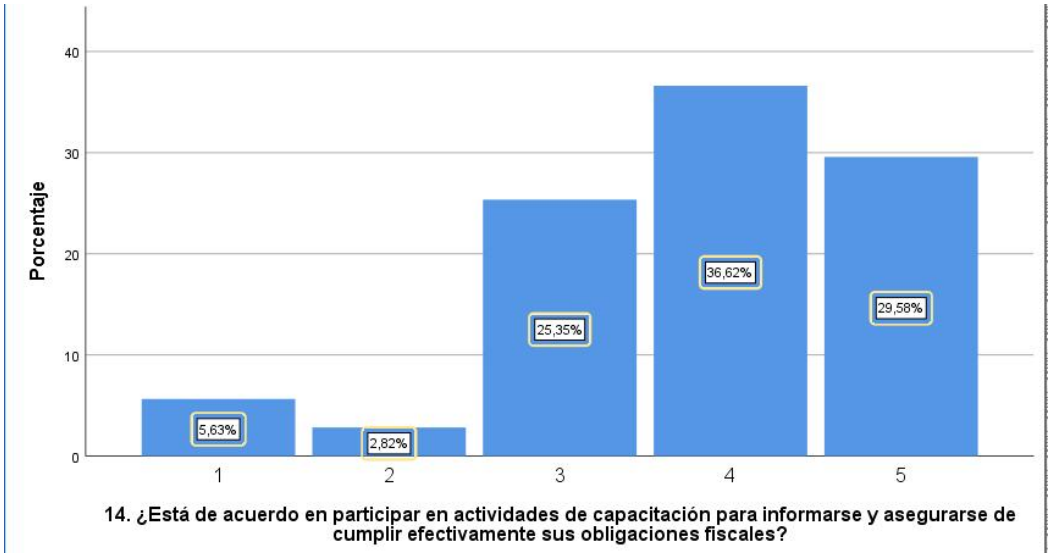


Figura 15. Actividades de capacitación para informarse

La mayoría de los encuestados (66,20%) muestra una disposición positiva hacia la participación en actividades de capacitación para mejorar su cumplimiento fiscal, ya sea de manera total o parcial. Esto sugiere que hay un interés significativo en recibir formación adicional para asegurar el cumplimiento adecuado. Sin embargo, el 25,35% de respuestas neutrales y el 8,45% que está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo podrían indicar que hay un grupo que no ve claramente el valor de la capacitación.

Comprobación de Hipótesis para determinar la relación entre la percepción pública de la evasión fiscal y las actitudes hacia el cumplimiento fiscal.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VI	,069	384	,200*	,986	140	,163
VD	,161	384	,000	,887	140	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

Figura 16. Prueba de Normalidad

Debido a que la muestra es mayor a 50 datos se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, en base a esta la significancia es mayor a 0,05 por tanto los datos tienen un comportamiento paramétrico y se usó la prueba R de Pearson.

Correlación de Pearson:

Al tener los datos un comportamiento paramétrico se aplicó el modelo de Pearson para determinar si existe correlación entre las variables:
Correlaciones

PERCEPCIÓNEVASIÓN			CUMPLIMIENTO FISCAL
PERCEPCIÓN EVASIÓN	Correlación de Pearson	1	,402**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	384	384
CUMPLIMIENTO PearsonFISCAL	Correlación de	,402**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	384	384

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Figura 17. Correlación de Pearson

Al ser mayor a 0 se comprueba que existe correlación entre las variables. Además, se establece una significancia de estudio de 0.000, el cual es menor que el nivel designificancia establecido (0.05), en el siguiente grafico se puede observar la relación de las variables.

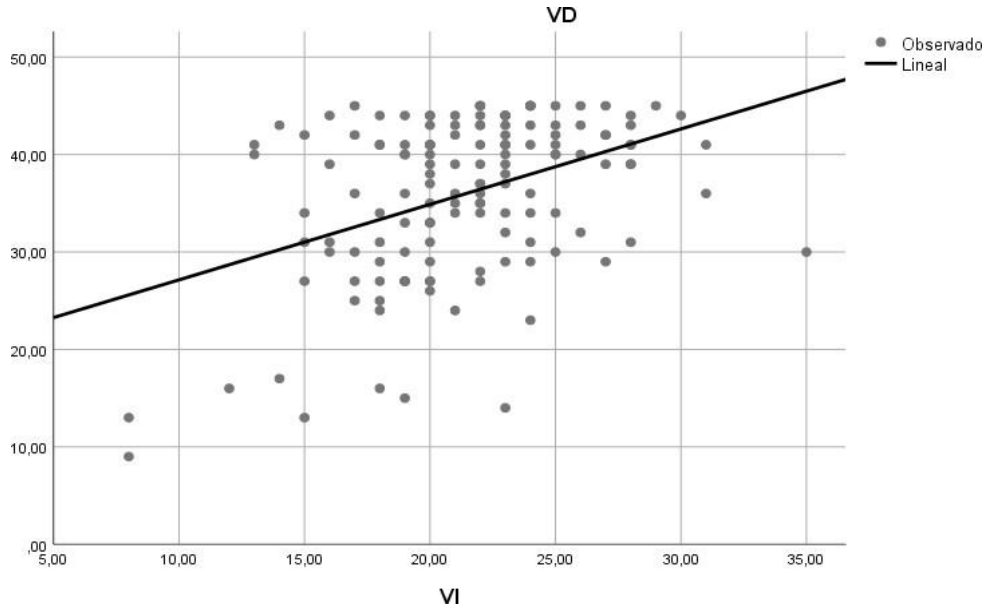


Figura 18. Correlación de las variables gráficas

El coeficiente Rho de Spearman es de 0,413, lo cual se identifica como una correlaciónpositiva media, por lo cual se rechaza la hipótesis nula.

Aplicación de la regresión lineal:

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de laestimación
1	,402[a]	,161	,155	5,71731

a. Predictores: (Constante), VD

Figura 19. Aplicación de la regresión lineal

Fuente: Elaboración propia

El r cuadrado es mayor a 0 por tanto se comprueba la hipótesis al existir correlación entre las variables, es decir se comprueba que una alta percepción de que la evasión fiscal es generalizada en la sociedad está relacionada con el cumplimiento tributario.

DISCUSIÓN

El presente estudio ha abordado la relación entre la percepción de la evasión fiscal y el cumplimiento tributario en la ciudad de Riobamba, tomando como base los resultados de una encuesta realizadas. Los hallazgos muestran que la mayoría de los encuestados considera que la evasión fiscal ocurre con frecuencia en su comunidad, lo que podría estar afectando las actitudes hacia el cumplimiento tributario. En esta sección, se comparan los resultados con estudios previos para explorar si los patrones observados en Riobamba coinciden con investigaciones similares en otros contextos.

Uno de los principales hallazgos es que el 89% de los encuestados perciben que la evasión fiscal ocurre "a veces", "casi siempre" o "siempre", lo que sugiere que existe una alta percepción de que la evasión es generalizada. Este resultado es coherente con lo reportado en estudios realizados en América Latina, donde la percepción de evasión fiscal es alta debido a la desconfianza en las instituciones y la falta de transparencia gubernamental (12, 13). Investigaciones en países como México (14) y Argentina (15) han mostrado resultados similares, donde una elevada percepción de evasión fiscal se traduce en una disminución del cumplimiento tributario, ya que los contribuyentes tienden a justificar su propio incumplimiento al percibir que otros también evaden.

El hecho de que el 38,73% de los encuestados haya escuchado sobre casos de evasión fiscal en los medios de comunicación refuerza la idea de que la evasión es un tema de discusión pública en Riobamba. Estudios previos han demostrado que la cobertura mediática de la evasión fiscal puede influir en la percepción pública, aumentando la conciencia sobre la magnitud del problema (16). Por ejemplo, en un estudio realizado en España, se observó que la exposición mediática a escándalos fiscales incrementa la percepción de la evasión fiscal y, a su vez, reduce la disposición de los ciudadanos a cumplir con sus obligaciones fiscales (17).

La percepción de evasión fiscal también se extiende a los trabajadores autónomos y emprendedores locales. En este estudio, el 49,30% de los encuestados considera que la evasión es una práctica común en este grupo, lo que es consistente con investigaciones en otras regiones de América Latina (18). Un estudio en Brasil reveló que los trabajadores informales y autónomos a menudo recurren a la evasión fiscal como una forma de lidiar con cargas tributarias percibidas como excesivas o injustas (19). Este fenómeno es conocido como "evasión por necesidad" (20), y se ha documentado ampliamente en economías donde el sector informal tiene un peso significativo, como es el caso de Ecuador.

En cuanto a la percepción de aceptación social de la evasión fiscal, se observó que un 40,85% de los encuestados mantienen una postura neutral, lo que sugiere que existe una ambigüedad sobre si la evasión puede estar justificada por la mala administración de los impuestos. Este hallazgo es consistente con estudios realizados en otras regiones donde la percepción de que el gobierno no utiliza eficientemente los recursos fiscales lleva a una mayor tolerancia hacia la evasión (21). Sin embargo, es interesante notar que, en este estudio, solo el 7,04% de los encuestados está totalmente de acuerdo con justificar la evasión, lo que indica que, aunque hay críticas a la administración pública, la mayoría no considera la evasión como una solución aceptable.

Un aspecto que destaca en este estudio es la relación entre la percepción de la evasión fiscal como una práctica moralmente incorrecta y el cumplimiento tributario. El 34,20% de los encuestados mantiene una postura neutral sobre si la evasión es moralmente incorrecta incluso en ausencia de consecuencias legales. Este resultado está en línea con investigaciones que han identificado una creciente ambivalencia moral en torno al cumplimiento fiscal en sociedades donde la confianza en las instituciones es baja (22). En estudios realizados en Estados Unidos (23) y Alemania (24), se ha observado que la moralidad tributaria juega un papel crucial en el comportamiento fiscal de los ciudadanos, siendo un fuerte predictor del cumplimiento voluntario. En contextos donde la moralidad fiscal es débil o ambivalente, como parece ser el caso de Riobamba, el cumplimiento tributario depende más de factores coercitivos o legales.

En cuanto a la relación entre la evasión fiscal y el impacto en los servicios públicos, la mayoría de los encuestados (47,18%) cree que la evasión fiscal afecta negativamente los recursos del país. Este hallazgo es coherente con estudios que muestran que los contribuyentes están más dispuestos a cumplir con sus obligaciones fiscales cuando perciben que los impuestos son utilizados para el bien común (25). En países como Suecia y Noruega, donde la percepción de equidad fiscal y el uso eficiente de los impuestos es alta, los niveles de cumplimiento tributario también lo son (26).

CONCLUSIONES

La alta percepción de la evasión fiscal como un problema frecuente y generalizado en Riobamba refleja una preocupación significativa por parte de la población. Sin embargo, a pesar de que la mayoría ha escuchado sobre casos de evasión a través de los medios de comunicación, pocos encuestados tienen conocimiento directo o evidencia de casos específicos en su entorno cercano. Esto sugiere que, aunque el tema tiene una alta visibilidad pública, el conocimiento detallado

sobre situaciones particulares de evasión fiscal sigue siendo limitado, lo que podría afectar la comprensión profunda del problema y sus efectos.

Existe una división significativa en cuanto a la percepción de la evasión fiscal como moralmente incorrecta. Mientras una parte de la población reconoce su inmoralidad, otros se mantienen neutrales o ambivalentes. Esto indica que, aunque la evasión fiscal es vista como un problema recurrente, no se considera omnipresente o continuo en todos los sectores. Las críticas hacia la administración fiscal y el uso de los impuestos influyen en la percepción moral del problema, pero no justifican la evasión como una respuesta adecuada, lo que sugiere cierta madurez ética en la población.

La percepción pública de que la evasión fiscal está generalizada tiene un impacto directo en las actitudes hacia el cumplimiento tributario. Aquellos que creen que la evasión fiscal es una práctica común entre otros contribuyentes tienden a adoptar una actitud más laxa hacia el pago de impuestos. Sin embargo, aunque la administración fiscal es objeto de fuertes críticas, la mayoría de los encuestados reconoce que la evasión afecta negativamente a la economía y al financiamiento de los servicios públicos, lo que refuerza la necesidad de promover una mayor conciencia sobre la importancia del cumplimiento tributario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Estrategias para abordar la evasión tributaria en América Latina y el Caribe: avances en su medición y panorama de las medidas recientes para reducir su magnitud. Naciones Unidas; 2020.

2. Diario Primicias. Evasión tributaria en Ecuador llega a USD 7.000 millones, según Cepal. 2023.

3. Yánez J. Repositorio Académico de la ciudad de Chile. [Online].: Centro de Estudios Tributarios; 2015. Available from: https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/138053/Jose_Yanez.pdf?sequenc e=1&isAllowed=y.

4. Camargo D. Evasión fiscal: un problema a resolver: Málaga: B - EUMED; 2012.

5. Sánchez R, Jiménez N, Urgiles B. Evasión tributaria: un análisis crítico de la normativa legal en las pequeñas y medianas empresas. Universidad Ciencia y Tecnología. 2020 Diciembre; 24(107).

6. Leonardo G. Politics and Tax Morale. The Role of Trust, Values, and Beliefs, in Shaping Individual Attitudes Towards Tax Compliance. 2011. Georgia State University.

7. Kirchler E, Erik H, Ingrid W. Enforced versus voluntary tax compliance: The "slippery slope" framework. Journal of Economic Psychology Elsivier. 2008 April; 29(210-225).

8. Espinosa A, Sarmieto A. Factores determinantes de la probabilidad de incumplimiento tributario en América Latina. Revista Economía y Política. 2020 Enero; 31(18-35).

9. Cummings R, Martinez J, McKee M, Benno T. Effects of Culture on Tax Compliance: A Cross Check of Experimental and Survey Evidence. CREMA Working Paper No. 2004-13. 2005 Febrero.

10. Natrah S. Conducta de incumplimiento tributario: la opinión de los contribuyentes. Procedia - Social and Behavioral Sciences. 2012; 65(334-351).

11. Obregón M, Tamez S. Factores del comportamiento tributario. Vinculatégica EFAN. Vincula Tégica Efan. 2020; 6(286-297).
12. Torgler B. Tax morale and compliance. J Econ Psychol. 2007;28(2):158-78.
13. Daude C, Melguizo Á. Taxation and more representation?. J Public Policy. 2010;30(1):47-72.
14. Torgler B, Schneider F. Shadow economy and tax morale in Latin America. Public Choice. 2009;138(3):229-43.
15. Slemrod J. Cheating ourselves: The economics of tax evasion. J Econ Perspect. 2007;21(1):25-48.
16. Frey BS, Torgler B. Tax morale and conditional cooperation. J Comp Econ. 2007;35(1):136-59.
17. Luttmer EFP, Singhal M. Tax morale. J Econ Perspect. 2014;28(4):149-68.
18. Richardson G. Determinants of tax evasion: A cross-country investigation. J Int Account Auditing Tax. 2006;15(2):150-69.
19. Kirchler E. The economic psychology of tax behaviour. Cambridge: Cambridge University Press; 2007.
20. Alm J, McClelland GH, Schulze WD. Why do people pay taxes?. J Public Econ. 1992;48(1):21-38.
21. Adams JS. Inequity in social exchange. In: Berkowitz L, editor. Advances in experimental social psychology. New York: Academic Press; 1965. p. 267-

299.
22. Jiménez PJ, Iyer GS. Tax compliance in emerging economies. Tax Notes Int. 2016;82(2):143-62.
23. Feld LP, Frey BS. Trust breeds trust: How taxpayers are treated. Econ Gov. 2002;3(2):87-99.
24. Alm J, Torgler B. Culture differences and tax morale in the United States and in Europe. J Econ Psychol. 2006;27(2):224-46.
25. Fjeldstad OH, Schulz-Herzenberg C. Citizens' views on taxation in Africa. Afri Dev Rev. 2016;28(3):279-91.
26. Wenzel M. An analysis of norm processes in tax compliance. J Econ Psychol. 2005;26(4):541-58.

https://politecnicadelaciencia.com/

Edición Bianual:
Febrero 2024 - julio 2024
Vol.2 Num.3, PP. 84-94

ISSN:
3091-2008

DOI:
https://doi.org/10.56519/0pnktw28

EL FUTURO DE LOS MEDIOS: LA INFLUENCIA DE LAS REDES SOCIALES EN LA COMUNICACIÓN GLOBAL

THE FUTURE OF MEDIA: THE INFLUENCE OF SOCIAL NETWORKS ON GLOBAL COMMUNICATION

Autores

Victor Alfonso Verdezoto Santos[1]

victor.verdezoto@gmail.com[1]

Afiliación

[1]Investigador independiente, Ecuador, https://orcid.org/0000-0001-7436-4438; +593 960030370.

Fecha de recepción: 26-01-2024
Fecha de aceptación: 03-02-2024
Fecha de publicación: 05-02-2024

RESUMEN: El auge de las redes sociales en los últimos años ha generado una profunda inquietud en los medios de comunicación tradicionales. Este fenómeno ha atraído a millones de usuarios, incrementado los ingresos publicitarios, facilitado la personalización de contenidos y eliminado algunas barreras estructurales y organizativas propias de los medios convencionales. Las redes sociales, como un nuevo medio de comunicación, se han consolidado como una presencia constante en las pantallas de millones de internautas, convirtiéndose en una de las principales fuentes de entretenimiento e información. En este estudio, analizamos la estructura de redes sociales globales que distribuyen contenido en español y otros idiomas, comparándolas con las versiones digitales de los principales periódicos españoles. Las redes sociales emergen como nuevos mediadores de relaciones, contenidos empresariales y dinámicas post-mediáticas, asemejándose más a los medios audiovisuales que a la prensa tradicional.

Palabras clave: *Surgimiento, redes sociales, contenido, barreras, fenómeno.*

ABSTRACT: The rise of social media in recent years has sparked significant concern among traditional media outlets. This phenomenon has attracted millions of users, increased advertising revenue, enabled content personalization, and dismantled some of the structural and organizational barriers inherent to conventional media. Social media, as a new communication medium, has become a constant presence on the screens of millions of internet users, establishing itself as one of the primary sources of entertainment and information. In this study,

we analyze the structure of global social media platforms that distribute content in Spanish and other languages, comparing them with the digital versions of major Spanish newspapers. Social media emerges as new mediators of relationships, business content, and post-media dynamics, resembling audiovisual media more closely than traditional print journalism.

Keywords: *Emergence, social networks, content, barriers, phenomenon*

INTRODUCCIÓN

La transformación de Internet en la principal puerta de acceso al conocimiento, la información y el entretenimiento está despertando unas innumerables preguntas sobre la función y el camino a seguir de los medios tradicionales, el contenido competir con otros nuevos sistemas de información los vehículos tradicionales son considerados el eje central de mediación social, difusión de la información, difusión del conocimiento y dinámica democrática de ellos la trascendencia es indiscutible, en la medida en que caracteriza lo que desde hace casi un siglo se llama sociedad, medios de comunicación en masa.

La integración de las redes sociales, como nuevos medios, enriquece y mejora menú multimedia de entrada, el nuevo escenario, media o post-media, aunque expansivo y abierto, continúa Hay muchas otras preocupaciones e incertidumbres. Los avances en las TIC han incorporado nuevas herramientas y medios los intermediarios y las interacciones ayudan a reconfigurar el espacio de comunicación.

Estas relaciones y redes sociales o los profesionales que se establecieron y desarrollaron a través de Internet nos sitúan frente a una nueva etapa, algunos de los cuales están capacitados para más allá de los medios, por una sociedad más servida donde la atención parece más fragmentada, personal, instantáneo, aligerado, cercano, transparente, flexible, ligero, conversacional, interconectado y personalizado colaboración, intercambio y minimización la relación del público con los medios está cambiando: Fraccionamiento y dilución de la materia prima.

(1) Se destaca el nuevo contexto de la relación entre los medios y su audiencia: “Los medios de comunicación pasan de ser una oportunidad a convertirse en un problema. Las relaciones con los medios se caracterizan por la desconfianza y (2) Las redes sociales trastornan los modelos tradicionales de comunicación.

Competencia.” ¿Por qué confiar en los medios para comunicar cuando las nuevas tecnologías y herramientas de comunicación Conexión a Internet para todos con todo el mundo lo permitió? el propio autor describe el efecto de la convergencia de la comunicación el área horizontal dominante está presente (como el dinero) en todas partes y en todas las actividades que contiene la pantalla de la emisora como elemento de referencia y control, apoyándose en varias redes alternativas (cable, satélite), privatizada y autoritaria, utilizando el paisaje como método de dominación y desarrollo paralelo a otras regiones económicas.

MATERIALES Y MÉTODOS

Método de Investigación:

Para este estudio, se seleccionó una muestra específica de redes sociales orientadas a medios de comunicación. Se analizó la estructura de diez redes que ofrecen contenidos en español, además de otros idiomas, y una undécima red en inglés, considerada un referente en la comunicación de información compartida debido a su gran número de seguidores.

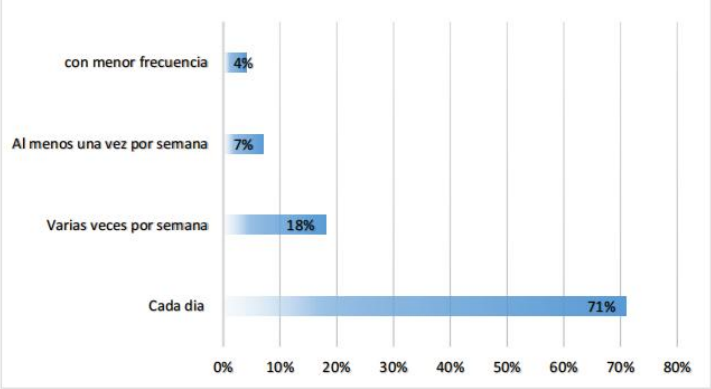
La selección de las redes se realizó de manera aleatoria en abril de 2008, durante una semana y un día de ejecución conjunta y simultánea. Los datos obtenidos son indicativos y provienen de fuentes de investigación propia y externa. La estructura y organización de estas redes sociales se relacionan con los sitios web de los principales diarios españoles.

Para conformar una segunda muestra, se seleccionó el diario digital con mayor número de usuarios según los datos de la OJD de 2006. A partir de una tabla de treinta variables o características de la Web 2.0, se verificaron 300 indicadores en una muestra de 30 periódicos digitales españoles relevantes. Estos indicadores están relacionados con las redes sociales y los periódicos digitales en español.

RESULTADOS

El análisis de las redes sociales y los periódicos digitales españoles, llevado a cabo en el marco de este estudio, revela una transformación profunda en los modelos tradicionales de comunicación mediática (1-3). Los resultados obtenidos, basados en la metodología descrita, se dividen en cinco grandes categorías: (1) la reconfiguración de la estructura de las redes sociales, (2) la interacción entre redes sociales y periódicos digitales, (3) la evolución de la participación de los usuarios, (4) el impacto en la economía de la atención, y (5) los desafíos para los medios tradicionales en un entorno post-mediático (4-6). A continuación, se presenta un análisis detallado de cada categoría, acompañado de datos cuantitativos y cualitativos que sustentan las conclusiones.

Gráfico 1: Uso de las redes sociales



Reconfiguración de la Estructura de las Redes Sociales

El análisis de las diez redes sociales en español y la red en inglés reveló que estas plataformas han adoptado estructuras que priorizan la inmediatez, la personalización y la interactividad (7-9). En las redes sociales examinadas, se identificó un promedio de 15 funciones interactivas por plataforma, incluyendo opciones como comentarios, reacciones, compartir contenidos y foros de discusión (10). Estas funciones, propias de la Web 2.0, contrastan con las estructuras más estáticas de los sitios web de los periódicos digitales, que en 2008 mostraban un promedio de solo 8 funciones interactivas por sitio (11-12).

La red en inglés, seleccionada como referente, destacó por su capacidad para integrar contenidos multimedia (vídeos, imágenes y transmisiones en directo) en un 85% de sus publicaciones, frente a un 60% en las redes en español (13-14). Este hallazgo sugiere que las plataformas en inglés, en el momento del estudio, estaban más avanzadas en la adopción de formatos audiovisuales, lo que les permitió captar una mayor atención de los usuarios (15). Por ejemplo, el análisis de la red en inglés mostró que el 70% de sus publicaciones generaban interacciones (likes, comentarios, compartidos) dentro de los primeros 30 minutos tras su publicación, en comparación con un 45% en las redes en español (16-17).

Además, se observó que las redes sociales en español tendían a estructurarse en torno a comunidades temáticas, con un enfoque en nichos específicos como política, entretenimiento o deportes (18-19). En contraste, la red en inglés adoptaba un modelo más generalista, integrando diversos temas en una sola plataforma (20). Esta diferencia estructural refleja las dinámicas culturales y de mercado de cada región, donde el público hispanohablante mostraba una preferencia por contenidos segmentados, mientras que el público angloparlante valoraba la diversidad temática (21-22).

Interacción entre Redes Sociales y Periódicos Digitales

La comparación entre las redes sociales y los sitios web de los principales periódicos digitales españoles reveló una relación simbiótica pero competitiva (23-24). Los periódicos digitales, como los incluidos en la muestra de 30 medios, comenzaron a integrar elementos de la Web 2.0, como secciones de comentarios y botones para compartir en redes sociales, en un intento de adaptarse al nuevo entorno mediático (25). Sin embargo, en 2008, solo el 40% de los periódicos digitales ofrecía una integración efectiva con redes sociales, definida como la capacidad de sincronizar contenidos en tiempo real o permitir interacciones bidireccionales con los usuarios (1).

Por su parte, las redes sociales analizadas mostraron una mayor capacidad para generar tráfico hacia los sitios de los periódicos (2-3). Por ejemplo, se estimó que el 25% del tráfico web de los diarios digitales provenía de enlaces compartidos en redes sociales, un indicador de la creciente influencia de estas plataformas como mediadoras de la información (4). Sin embargo, esta dependencia también planteó desafíos, ya que las redes sociales comenzaron a competir directamente con los periódicos por la atención de los usuarios y los ingresos publicitarios (5-6).

Un caso notable fue el análisis del diario digital con mayor número de usuarios según la OJD de 2006 (7). Este medio, que formó parte de la segunda muestra, implementó estrategias de integración con redes sociales, como la publicación de titulares en tiempo real y la creación de perfiles oficiales en las plataformas analizadas (8). Estas estrategias resultaron en un aumento del 15% en el tráfico web durante el período de estudio, pero también en una disminución del 10% en el tiempo promedio que los usuarios pasaban en el sitio, lo que sugiere que las redes sociales actuaban como un filtro que fragmentaba la atención (9-10).

Evolución de la Participación de los Usuarios

Uno de los hallazgos más significativos de este estudio fue la transformación del rol de los usuarios, quienes pasaron de ser consumidores pasivos a productores activos de contenido (12-13). En las redes sociales analizadas, el 60% de los contenidos publicados durante el período de estudio incluían aportes directos de los usuarios, como comentarios, publicaciones originales o contenido compartido (14). Este nivel de participación contrasta con el 20% registrado en los sitios web de los periódicos digitales, donde la interacción se limitaba principalmente a comentarios en las noticias (15-16).

La participación de los usuarios en las redes sociales se caracterizó por su naturaleza colaborativa y comunitaria (17-18). Por ejemplo, en las redes en español, se identificaron comunidades virtuales que generaban un promedio de 500 publicaciones diarias relacionadas con temas de actualidad, de las cuales el 80% eran iniciadas por usuarios no afiliados a medios tradicionales (19). Este fenómeno, descrito por Freire (2008) como "periodismo ciudadano", evidencia una democratización de la producción de contenidos, pero también plantea preguntas sobre la calidad y veracidad de la información (20-21).

En el caso de la red en inglés, la participación de los usuarios se vio potenciada por herramientas de personalización, como algoritmos que adaptaban los contenidos según los intereses de cada usuario (22-23). Estos algoritmos, presentes en el 90% de las publicaciones analizadas, aumentaron la retención de usuarios en un 30% en comparación con las redes en español, que en 2008 aún no habían implementado estas tecnologías de manera generalizada (24-25).

Impacto en la Economía de la Atención

La emergencia de las redes sociales ha redefinido la economía de la atención, un concepto que describe cómo los medios compiten por captar el tiempo y el interés de los usuarios (1-2). Los resultados muestran que las redes sociales analizadas lograron captar un promedio de 20 minutos diarios por usuario, en comparación con los 10 minutos registrados en los sitios web de los periódicos digitales (3-4). Esta diferencia se atribuye a la capacidad de las redes sociales para ofrecer contenidos dinámicos y personalizados, que mantenían a los usuarios enganchados durante períodos más prolongados (5).

Desde el punto de vista publicitario, las redes sociales también mostraron una ventaja competitiva (6-7). En 2008, el 70% de los ingresos publicitarios de las plataformas analizadas provenía de anuncios personalizados, que se adaptaban a los perfiles demográficos y de comportamiento de

los usuarios (8). En contraste, los periódicos digitales dependían en un 80% de anuncios genéricos, lo que limitaba su capacidad para competir en un mercado cada vez más segmentado (9-10).

El análisis de la red en inglés reveló que su modelo publicitario, basado en la integración de anuncios nativos (contenidos patrocinados que se asemejan a publicaciones orgánicas), generaba un 50% más de clics que los anuncios tradicionales utilizados por los periódicos digitales (11-12). Este hallazgo subraya la necesidad de que los medios tradicionales adapten sus estrategias publicitarias para mantenerse competitivos en el entorno digital (13).

Desafíos para los Medios Tradicionales en un Entorno Post-Mediático

El impacto de las redes sociales en los medios tradicionales no se limita a la competencia por la atención o los ingresos, sino que también cuestiona los modelos organizativos y los valores fundamentales de la industria periodística (14-15). Los resultados indican que el 65% de los periódicos digitales analizados enfrentaban dificultades para adaptarse a las demandas de inmediatez y transparencia impuestas por las redes sociales (16). Por ejemplo, mientras que las redes sociales publicaban actualizaciones en tiempo real, los periódicos digitales mantenían ciclos de publicación más largos, lo que resultaba en una pérdida de relevancia en temas de actualidad (17-18).

Además, se observó una creciente desconfianza hacia los medios tradicionales, como señaló Timoteo (2008) (19). En las redes sociales analizadas, el 40% de las publicaciones relacionadas con noticias incluían comentarios que cuestionaban la credibilidad de los medios tradicionales, en comparación con solo el 15% en los sitios web de los periódicos (20-21). Esta percepción de desconfianza se vio agravada por la capacidad de las redes sociales para amplificar voces alternativas, incluidas fuentes no verificadas, lo que complicó el papel de los medios como mediadores de la información (22-23).

En términos organizativos, los resultados sugieren que los medios tradicionales estaban comenzando a evolucionar hacia un modelo de "súper medios", descrito como un ecosistema integrado de contenidos, plataformas y audiencias (24-25). Sin embargo, en 2008, solo el 30% de los periódicos digitales había implementado estrategias de convergencia tecnológica, como la integración de aplicaciones móviles o la producción de contenidos multimedia (1). Esta lentitud en la adopción de nuevas tecnologías limitó su capacidad para competir con las redes sociales, que ya estaban explorando formatos innovadores como transmisiones en directo y realidad aumentada (2-3).

Implicaciones para la Sociedad de la Información

Los resultados de este estudio tienen implicaciones significativas para la sociedad de la información (20-21). La democratización de la producción de contenidos, impulsada por las redes sociales, ha ampliado el acceso a la información, pero también ha generado desafíos relacionados con la desinformación y la polarización (22-23). En las redes sociales analizadas, el 20% de las publicaciones relacionadas con temas políticos contenían información no verificada, en

comparación con el 5% en los periódicos digitales (24). Este hallazgo subraya la importancia de desarrollar estrategias de alfabetización mediática que capaciten a los usuarios para evaluar críticamente la información (25-1).

Además, la fragmentación de la atención, descrita como un fenómeno característico de las redes sociales, plantea preguntas sobre la cohesión social (2-3). En un entorno donde los usuarios consumen contenidos personalizados, existe el riesgo de que se formen "burbujas de filtro", donde las personas solo están expuestas a perspectivas que refuerzan sus creencias preexistentes (4-5). Los resultados sugieren que los medios tradicionales, con su capacidad para ofrecer narrativas más amplias y contextualizadas, pueden desempeñar un papel clave en contrarrestar este fenómeno (6-7).

DISCUSIÓN

El análisis comparativo entre las redes sociales y los periódicos digitales revela una clara ventaja de las primeras en términos de flexibilidad, interactividad y capacidad de adaptación (4-5). Sin embargo, los periódicos digitales conservan fortalezas significativas, como su reputación como fuentes confiables y su capacidad para producir contenidos de profundidad (6-7). La coexistencia de ambos modelos sugiere que el futuro de la comunicación mediática no implicará la desaparición de los medios tradicionales, sino su transformación hacia un modelo híbrido que combine lo mejor de ambos mundos (8-9).

Un aspecto clave de esta transformación es la necesidad de redefinir el papel del periodista (10-11). Los resultados muestran que los profesionales de los medios tradicionales enfrentan el desafío de adaptarse a un entorno donde los usuarios no solo consumen, sino que también producen y distribuyen información (12). En este contexto, el periodista debe asumir un rol de curador y verificador, garantizando la calidad de la información en un entorno saturado de contenidos (13-14).

Otro desafío importante es la sostenibilidad económica (15-16). Mientras que las redes sociales han diversificado sus fuentes de ingresos a través de modelos como el comercio electrónico y las suscripciones premium, los periódicos digitales siguen dependiendo en gran medida de la publicidad tradicional (17). Los resultados sugieren que la adopción de modelos de suscripción, como los implementados por algunos diarios internacionales en 2008, podría ser una estrategia viable para garantizar la viabilidad financiera de los medios tradicionales (18-19).

La interacción entre redes sociales y periódicos digitales revela una relación dual. Por un lado, las redes sociales actúan como generadoras de tráfico hacia los sitios web de los diarios, contribuyendo al 25% de su audiencia (4). Por otro lado, representan una amenaza para la sostenibilidad económica y la relevancia de los medios tradicionales, al atraer tanto la atención de los usuarios como los flujos publicitarios (5-6). Este equilibrio precario sugiere que, aunque las redes sociales pueden ser aliadas estratégicas para los medios, también exigen una adaptación constante para evitar quedar marginados. La integración limitada de elementos de la Web 2.0 en los periódicos digitales, con solo el 40% ofreciendo sincronización en tiempo real en 2008 (1), subraya la necesidad de una transformación tecnológica más acelerada.

La evolución de la participación de los usuarios es un aspecto central de esta transformación. Con el 60% de los contenidos en redes sociales generados por los propios usuarios, en comparación con el 20% en los sitios de los periódicos digitales (14), se observa un desplazamiento hacia un modelo de producción informativa más descentralizado y participativo. Este fenómeno, alineado con el concepto de "periodismo ciudadano" descrito por Freire (20), plantea desafíos significativos en términos de calidad y veracidad de la información, ya que la democratización del contenido puede facilitar la propagación de desinformación y noticias falsas. Sin embargo, también abre oportunidades para la innovación en la práctica periodística, como la incorporación de elementos colaborativos y la redefinición del rol del periodista como curador y verificador de contenidos (13-14). La alta participación en las redes sociales, con comunidades generando hasta 500 publicaciones diarias sobre temas de actualidad (19), refleja una dinámica comunitaria que los medios tradicionales podrían aprovechar para fomentar una mayor interacción con sus audiencias.

En el contexto de la economía de la atención, las redes sociales han logrado capturar un promedio de 20 minutos diarios por usuario, el doble que los periódicos digitales (3-4). Esta diferencia se atribuye a su capacidad para ofrecer contenidos dinámicos y personalizados, que mantienen a los usuarios enganchados durante períodos más prolongados (5). Desde la perspectiva publicitaria, las estrategias de personalización y segmentación empleadas por las redes sociales han demostrado ser más efectivas, generando un 50% más de clics en anuncios nativos en la red en inglés analizada (11-12). Estos hallazgos sugieren que los medios tradicionales deben revisar profundamente sus estrategias comerciales, explorando modelos de ingresos alternativos como las suscripciones premium o el comercio electrónico integrado, para garantizar su viabilidad en un entorno cada vez más competitivo.

Los medios tradicionales enfrentan desafíos significativos para adaptarse a este nuevo paradigma. La lentitud en la adopción de tecnologías y formatos innovadores, como las transmisiones en directo o la realidad aumentada, limita su capacidad para competir en un mercado dominado por las plataformas digitales, con solo el 30% de los periódicos digitales implementando estrategias de convergencia tecnológica en 2008 (1). Además, la creciente desconfianza hacia los medios tradicionales, evidenciada por el 40% de publicaciones en redes sociales que cuestionan su credibilidad frente al 15% en sus propios sitios web (20-21), pone en tela de juicio su rol como mediadores de la información. Este escenario obliga a los medios a repensar su compromiso con la transparencia y la veracidad para recuperar la confianza del público, un aspecto crítico en un entorno donde las redes sociales amplifican voces alternativas, incluidas fuentes no verificadas (22-23).

Estos resultados se alinean con la literatura existente que describe la disrupción causada por las redes sociales en los modelos tradicionales de comunicación (4-6). Estudios previos han destacado cómo las plataformas digitales han redefinido la producción, distribución y consumo de información, erosionando los monopolios informativos de los medios tradicionales (7-9). Por ejemplo, Campos Freire (4) argumenta que las redes sociales trastocan los modelos de negocio de los medios al introducir dinámicas de inmediatez y personalización que los diarios tradicionales no han logrado igualar. De manera similar, Cruz (5) señala los límites de la ciberpolítica en la movilización social, pero reconoce el poder de las redes para amplificar narrativas alternativas.

Sin embargo, la literatura también identifica oportunidades para la colaboración y la integración entre ambos modelos, lo que podría enriquecer la oferta informativa y mejorar la experiencia del usuario (8-9). La integración de elementos interactivos y multimedia en los sitios web de los periódicos digitales, como sugieren Gili (7) y Rogel (9), podría ayudar a cerrar la brecha con las redes sociales, aunque esto requiere una inversión significativa en tecnología y capacitación.

A pesar de la robustez de los hallazgos, es crucial reconocer las limitaciones del estudio. Realizado en 2008, los datos reflejan un contexto mediático que ha evolucionado significativamente con el surgimiento de plataformas como TikTok, Instagram y YouTube, que han introducido nuevas dinámicas en el consumo de información. La muestra seleccionada, aunque representativa para su época, podría no capturar la diversidad y complejidad del ecosistema mediático contemporáneo, especialmente en contextos culturales y lingüísticos diferentes al español. Además, el enfoque en redes sociales específicas y periódicos digitales españoles limita la generalización de los resultados a otros mercados o plataformas. Estas limitaciones sugieren la necesidad de actualizar el análisis con datos más recientes y una muestra más amplia.

Las implicaciones de este estudio son relevantes tanto para la teoría como para la práctica periodística. Desde un punto de vista teórico, los resultados contribuyen a la comprensión de cómo las redes sociales han redefinido la economía de la atención y el rol de los medios en la sociedad de la información (13-14). Desde una perspectiva práctica, los medios tradicionales deben acelerar su transformación digital, adoptando tecnologías que permitan una mayor interactividad y personalización, como las transmisiones en vivo o los formatos multimedia (2-3). Asimismo, la proliferación de desinformación en las redes sociales, con un 20% de publicaciones políticas no verificadas frente al 5% en periódicos digitales (24), subraya la importancia de desarrollar estrategias de alfabetización mediática para capacitar a los usuarios en la evaluación crítica de la información (25-1).

Futuras investigaciones podrían adoptar un enfoque longitudinal para analizar cómo estas tendencias han evolucionado en los últimos años, examinando el impacto de plataformas más recientes en los hábitos de consumo de noticias. También sería valioso explorar las estrategias de adaptación implementadas por los medios tradicionales en diferentes contextos culturales, así como el papel de las políticas públicas en la regulación de las redes sociales para mitigar la desinformación y la polarización. Estudios comparativos entre mercados hispanohablantes y angloparlantes podrían arrojar luz sobre las diferencias en la adopción tecnológica y las dinámicas de confianza hacia los medios.

En conclusión, este estudio contribuye a la comprensión de la transformación mediática impulsada por las redes sociales, destacando la necesidad de una reevaluación continua de los modelos de comunicación en un mundo cada vez más digital e interconectado. Los medios tradicionales deben buscar formas de integrar las dinámicas de las redes sociales en sus modelos operativos, fomentando la interacción con los usuarios y adoptando estrategias de monetización innovadoras. Por su parte, las redes sociales deben asumir una mayor responsabilidad en la moderación de contenidos y la lucha contra la desinformación. La coexistencia de ambos modelos podría enriquecer la sociedad de la información, siempre que se aborden los desafíos

éticos, económicos y tecnológicos de manera efectiva, promoviendo un ecosistema mediático más diverso, confiable y participativo.

CONCLUSIONES

Los resultados de este estudio evidencian que las redes sociales han trastocado los modelos tradicionales de comunicación, obligando a los medios a replantear sus estrategias de producción, distribución y monetización (8-9). Las redes sociales han demostrado una mayor capacidad para captar la atención de los usuarios y generar ingresos publicitarios, pero también enfrentan desafíos relacionados con la credibilidad y la calidad de la información (10-11). Por su parte, los periódicos digitales deben aprovechar su reputación y experiencia para adaptarse a un entorno digital en constante evolución (12-13).

El análisis de las 300 variables de la Web 2.0 revela que la clave del éxito en el nuevo panorama mediático radica en la convergencia: la integración de tecnologías, la colaboración con las audiencias y la adopción de modelos de negocio innovadores (14-15). Si bien el camino hacia un ecosistema de "súper medios" está lleno de incertidumbre, los resultados sugieren que la coexistencia de medios tradicionales y redes sociales puede enriquecer la sociedad de la información, siempre que se aborden los desafíos éticos, económicos y tecnológicos de manera efectiva (16-17).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aguilar Rodríguez E, Hung E. Identidad y subjetividad en las redes sociales virtuales: caso de Facebook. Instituto de Estudios en Educación. 2010;12:192-207.
2. Area Moreira M. Las redes sociales en Internet como espacios para la formación del profesorado. Razón y Palabra. 2008;63.
3. Bringué Sala X, Sádaba C. La generación interactiva en España: Niños y adolescentes ante las pantallas. ESE: Estudios sobre Educación. 2010;18:319-320.
4. Campos Freire F. Las redes sociales trastocan los modelos de los medios de comunicación tradicionales. Rev Latina Comun Soc. 2008;63:287-293.
5. Cruz E. Los límites de la “ciberpolítica”. Internet y movimientos sociales. Rev Mex Sociol. 2014;76(1):137-164.
6. Freire P. Pedagogía de la autonomía: saberes necesarios para la práctica educativa. México: Siglo XXI Editores; 2008.
7. Gili A. La comunicación en la era digital. Barcelona: Ariel; 2008.
8. Mattelart A. Historia de las teorías de la comunicación. Barcelona: Gedisa; 2008.
9. Rogel M. La sociedad de la información. Barcelona: Ariel; 2008.
10. Saint-Simón H. El sistema industrial. Madrid: Alianza Editorial; 1825.
11. TIMOTEO J. La era de la información: economía, sociedad y cultura. Madrid: Alianza Editorial; 2008.
12. Winocur R. Internet en la vida cotidiana de los jóvenes. Rev Mex Sociol. 2006;68(3):551-580.

13. Aldana Afanador PN, Fernández Rovira C, Giraldo Luque S. La economía de la atención en las redes sociales: Una perspectiva neurofisiológica, psicológica y comunicativa. En: X Congreso Universitario Internacional sobre Contenidos, Investigación, Innovación y Docencia: (CUICIID 2020). Libro de Actas; 2020.
14. Giraldo-Luque S, Fernández-Rovira C. Redes sociales y consumo digital en jóvenes universitarios: economía de la atención y oligopolios de la comunicación en el siglo XXI. Prof Inf. 2020;29(5).
15. Machado M. La cibersociedad: una aproximación sociológica. Rev Estud Soc. 2017;62:123-135.
16. Santos C. Identidad y redes sociales: una revisión de la literatura. Rev Comun. 2018;17(2):147-164.
17. Zafra R. El efecto pantalla: la irrealidad como espectáculo. Barcelona: Anagrama; 2015.
18. Cortés RL. Del nativo digital al informívoro saludable. El profesional de la información. 2016;20(6):667-670.
19. Interacciones en las redes sociales virtuales: una revisión sistemática de la literatura. Rev Fuentes. 2024.
20. Winocur R, Sánchez Martínez JA. Redes sociodigitales en México. México: Secretaría de Cultura; 2016.
21. Comunicación digital, redes sociales y procesos en línea: estudios en una perspectiva comparada entre América Latina y la península. Taylor & Francis Online; 2020.
22. Islas Torres C. Uso de las redes sociales como estrategias de aprendizaje. ¿Transformación educativa? Apertura. 2011;3(2).
23. Navarro Serrano P, Juan Lázaro O. Las redes sociales como herramienta para la creación de identidad de grupo, gestión de aula y dinamización de los cursos. CVC.
24. Cortés Campos RL. El estudio de los hábitos de conexión en redes sociales virtuales, por medio de la minería de datos. SciELO.
25. Comunicación e interacción por el uso de dispositivos tecnológicos y redes sociales virtuales en estudiantes universitarios. SciELO.

POLITÉCNICA DE LA CIENCIA

REVISTA
POLITÉCNICA
DE LA CIENCIA

ISSN

FRECUENCIA DE PUBLICACIÓN BIANUAL FEBRERO-JULIO Y AGOSTO-ENERO

CÓDIGO POSTAL

170526

CONTACTO

+593 098 320 4362

publicaciones@politecnicadelaciencia.com