

## **IMPACTO DEL ASESORAMIENTO TRIBUTARIO EN LA FORMALIZACIÓN Y CUMPLIMIENTO FISCAL DE LOS COMERCIANTES DEL CENTRO COMERCIAL ARTESANAL "QUITUS"**

Cristian Luis Valles Zumárraga

cristianvallesz@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4323-8708>

Instituto Superior Tecnológico CENESTUR - Ecuador

Daysi Grace Sinaluiza Vichisela

daysigrace1302@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-4355-3293>

Instituto Superior Tecnológico CENESTUR - Ecuador

Recibido: 15/11/24

Aceptado: 17/12/24

Publicado: 01/01/25

### **RESUMEN**

La informalidad tributaria incide de manera directa en la sostenibilidad económica y financiera de los pequeños emprendedores, al restringir su acceso a fuentes de financiamiento formal, limitar su capacidad de expansión y generar vulnerabilidad frente a las obligaciones fiscales. En respuesta a esta problemática estructural, el presente estudio, analiza el impacto del asesoramiento tributario brindado a través del programa Clínica Tributaria del Instituto CENESTUR, sobre la formalización y el cumplimiento fiscal de los comerciantes del Centro Comercial Artesanal "Quitús", durante el segundo semestre de 2024. Para el efecto, se aplicó una metodología mixta con diseño no experimental, transversal y correlacional a través de encuestas estructuradas y entrevistas semiestructuradas antes y después del proceso de asesoría a una muestra de 183 locales. Los resultados luego de la implementación de la asesoría revelan un aumento del 34 % en el cumplimiento tributario efectivo y una disminución del 18 % en errores en declaraciones de impuestos, evidenciando un fortalecimiento de las competencias técnicas de los comerciantes en el manejo de trámites electrónicos ante el SRI y el Municipio de Quito. Se concluye que el asesoramiento tributario especializado constituye una estrategia eficiente para reducir la informalidad, consolidar la formalización económica y optimizar la cultura fiscal en el sector empresarial.

**PALABRAS CLAVE:** tributos, contribuyentes, asesoría, conocimiento, tecnología.

## IMPACT OF TAX ADVICE ON THE FORMALIZATION AND TAX COMPLIANCE OF MERCHANTS AT THE "QUITUS" CRAFT SHOPPING CENTER

### ABSTRACT

Tax informality exerts a direct impact on the economic and financial sustainability of small entrepreneurs by restricting their access to formal financing mechanisms, limiting their capacity for growth, and increasing their vulnerability to fiscal obligations. In response to this structural challenge, the present study analyzes the impact of the tax advisory services provided through the Clínica Tributaria program of the CENESTUR Institute on the formalization and tax compliance of merchants operating in the Centro Comercial Artesanal "Quitus" during the second semester of 2024. A mixed-methods approach was employed, using a non-experimental, cross-sectional, and correlational design supported by structured surveys and semi-structured interviews administered before and after the intervention, applied to a sample of 183 commercial establishments. The post-intervention results indicate a 34% increase in effective tax compliance and an 18% reduction in errors in tax declarations, demonstrating a significant strengthening of the merchants' technical competencies in managing electronic procedures required by the SRI and the Municipality of Quito. The findings suggest that specialized tax advisory constitutes an effective strategy for reducing informality, promoting economic formalization, and enhancing tax culture within the small-business sector.

**KEY WORDS:** taxes, taxpayers, consultancy, knowledge, technology.

## 1. INTRODUCCIÓN

La informalidad tributaria constituye un fenómeno estructural que afecta de manera directa la sostenibilidad económica de los microemprendimientos en Ecuador. Su persistencia limita el acceso de los pequeños comerciantes a fuentes formales de financiamiento, reduce su capacidad de expansión y compromete la estabilidad de sus actividades económicas. Este escenario repercute particularmente en los actores de la economía popular y solidaria, quienes, pese a su contribución al empleo y al dinamismo local, mantienen una débil inserción en el sistema fiscal formal (SRI, 2024).

Diversos estudios coinciden en que la baja cultura tributaria y la escasa alfabetización digital son los principales determinantes del incumplimiento en este segmento (Becerra Molina et al., 2023; Pillasagua & Veloz, 2024). A nivel regional, experiencias en Perú, Colombia y Bolivia han demostrado que la informalidad tributaria genera pérdidas financieras para los emprendedores y obstaculiza su sostenibilidad (Salazar & Soto, 2022; Rojas & Quispe, 2023; Ledezma, 2023). En estos contextos, el asesoramiento técnico personalizado ha surgido como una herramienta eficaz para promover la formalización, mejorar la capacidad administrativa y fortalecer la confianza de los contribuyentes frente a la Administración Tributaria.

En Ecuador, el Régimen Simplificado para Emprendedores y Negocios Populares (RIMPE) fue diseñado para simplificar obligaciones y fomentar la inclusión fiscal. Sin embargo, su eficacia ha sido limitada por la falta de acompañamiento directo a los contribuyentes. Investigaciones recientes evidencian que la mayoría de los microempresarios desconocen los procedimientos básicos de declaración o actualización de información tributaria (Flores Morán, 2022; Chávez Alarcón, 2025). Este déficit de orientación técnica incide negativamente en su desempeño financiero y en la continuidad de sus negocios.

En este contexto, el programa de la Clínica Tributaria del Instituto Superior Tecnológico CENESTUR se implementó como una estrategia de vinculación social y educativa, orientada a brindar asesoramiento gratuito y personalizado a los comerciantes del Centro Comercial Artesanal "Quitús", un espacio donde más del 80 % de los negocios pertenece al régimen RIMPE. La intervención buscó atender problemáticas como la falta de actualización del RUC, el bajo uso de facturación electrónica y el incumplimiento de obligaciones municipales.

En consecuencia, el presente estudio tiene como objetivo general analizar el impacto del asesoramiento tributario de la Clínica Tributaria en la formalización y cumplimiento fiscal de los comerciantes del Centro Comercial Artesanal "Quitús" durante el segundo semestre de 2024. Este enfoque permitirá comprender el alcance real de la intervención, establecer correlaciones entre la orientación recibida y los cambios observados en el comportamiento tributario y aportar

evidencias empíricas que contribuyan al diseño de estrategias replicables en otros contextos comerciales del país.

## 2. METODOLOGÍA

El presente estudio utilizó un diseño no experimental, transversal y correlacional, adecuado para analizar los cambios en el cumplimiento tributario sin manipulación de variables y midiendo las condiciones antes y después del asesoramiento tributario proporcionado por la Clínica Tributaria en el Centro Comercial Artesanal "Quitús".

Se adoptó un enfoque mixto, combinando: métodos cuantitativos, para medir variaciones en indicadores de cumplimiento tributario; métodos cualitativos, para comprender percepciones, barreras y experiencias asociadas a la formalización. Esta integración permitió obtener una visión completa del impacto de la intervención.

Las fuentes primarias correspondieron a comerciantes del centro comercial, a quienes se aplicaron dos instrumentos: encuestas estructuradas, para recopilar datos cuantificables sobre obligaciones tributarias, uso de plataformas electrónicas y cumplimiento municipal; entrevistas semiestructuradas, destinadas a profundizar en percepciones y dificultades relacionadas con el cumplimiento fiscal. Como fuentes secundarias se revisaron normativa tributaria vigente y literatura académica sobre cumplimiento fiscal y microempresas.

El procesamiento de datos se realizó mediante estadística descriptiva con apoyo de Excel para el análisis cuantitativo, y análisis de contenido para la información cualitativa, permitiendo integrar ambos resultados en una interpretación coherente del fenómeno.

### Muestra y cálculo de la muestra

La población del estudio estuvo conformada por 350 locales comerciales activos del Centro Comercial Artesanal "Quitús". Para seleccionar una muestra representativa de esta población, se aplicó la fórmula de muestreo para poblaciones finitas:

$$N = \frac{N \times Z^2 \times p \times (1-p)}{(e^2 \times (N-1)) + (Z^2 \times p \times (1-p))}$$

Donde:

- n es el tamaño de la muestra,
- N es la población total (350 locales),
- Z es el valor de la distribución normal (1.96 para un nivel de confianza del 95%)
- p es la probabilidad de éxito (0.5, para maximizar el tamaño de la muestra),
- E es el margen de error (0.05).

Aplicando la fórmula, se obtuvo un tamaño de muestra de 183 locales. Este tamaño de muestra fue suficiente para garantizar que los resultados fueran representativos de la población total, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Esto asegura que las conclusiones obtenidas de los datos sean robustas y generalizables al conjunto de comerciantes del Centro Comercial Artesanal "Quitús".

### 3. RESULTADOS

#### Diagnóstico inicial del nivel de cumplimiento tributario

El diagnóstico preliminar permitió identificar el perfil tributario de los comerciantes y su grado de cumplimiento de las obligaciones fiscales y municipales.

**Tabla 1**

*Tipos de contribuyentes del Centro Comercial Artesanal "Quitús".*

Tipo de contribuyentes	% comerciantes
Régimen General	7,80%
Régimen RIMPE Emprendedores	38,07%
Régimen RIMPE Negocio Popular	54,13%
Total	100%

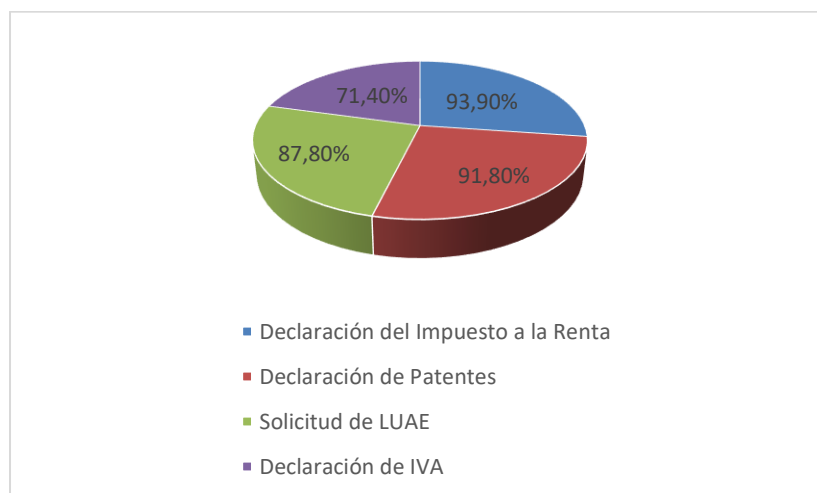
*Fuente:* autoría propia.

La Tabla 1 evidencia que el 54,13 % de los locales pertenece al RIMPE Negocio Popular, seguido del 38,07 % en RIMPE Emprendedores, mientras que únicamente el 7,80 % tributa bajo el Régimen General. Esta distribución confirma que la mayoría de los negocios opera bajo esquemas simplificados y su cumplimiento depende en gran medida del conocimiento normativo y del acceso a acompañamiento técnico.

Los resultados sugieren que la prevalencia del régimen RIMPE condiciona los patrones de cumplimiento, debido a que las obligaciones son menos frecuentes, pero requieren procesos digitales, como la actualización del RUC y el uso de facturación electrónica.

**Figura 1**

*Obligaciones tributarias locales y municipales a cumplir.*



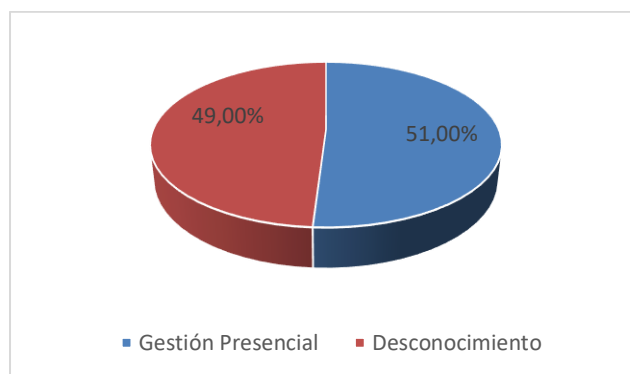
Fuente: autoría propia.

La Figura 1 muestra el nivel de comprensión y cumplimiento de las obligaciones tributarias y municipales. La declaración del Impuesto a la Renta (93,9 %) y la declaración de patentes (91,8 %) constituyen las obligaciones más reconocidas, mientras que la Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas (LUAE) (87,80%) y la declaración del IVA (71,4 %) presenta menor frecuencia de cumplimiento. Esta diferencia se relaciona con la naturaleza del régimen RIMPE Negocio Popular, cuyos contribuyentes no realizan declaraciones mensuales de IVA. La interpretación de estos resultados evidencia que los comerciantes poseen una comprensión parcial de sus deberes formales, lo cual refleja la necesidad de fortalecer sus conocimientos tributarios.

### **Gestión fiscal y uso de plataformas electrónicas**

**Figura 2**

*Gestión del RUC: apertura, actualización o suspensión.*

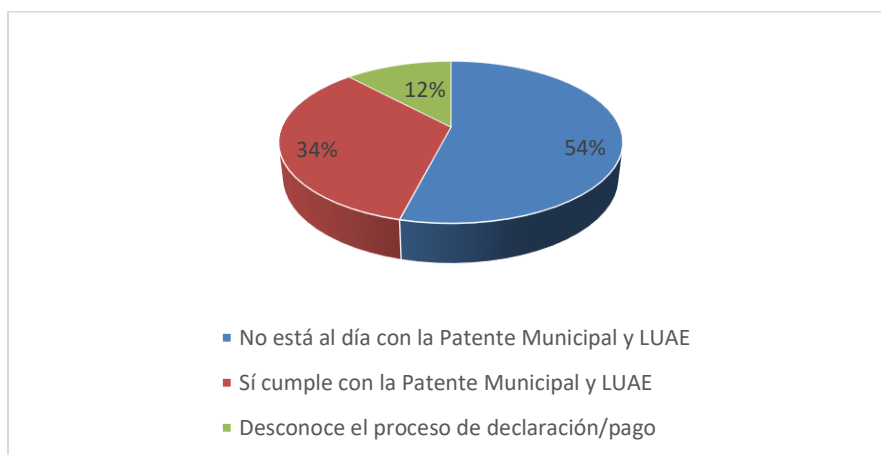


Fuente: autoría propia.

La Figura 2 muestra que el 51 % de los comerciantes ha gestionado la apertura, actualización o suspensión del RUC, mientras que el 49 % manifiesta no haber realizado estos procesos. Esta proporción revela una escasa cultura actualizadora, necesaria para mantener la validez de la actividad económica registrada, lo que puede derivar en sanciones o inconsistencias tributarias.

### Figura 3

*Estado de cumplimiento en el pago de la Patente municipal y actualización de la LUAE.*

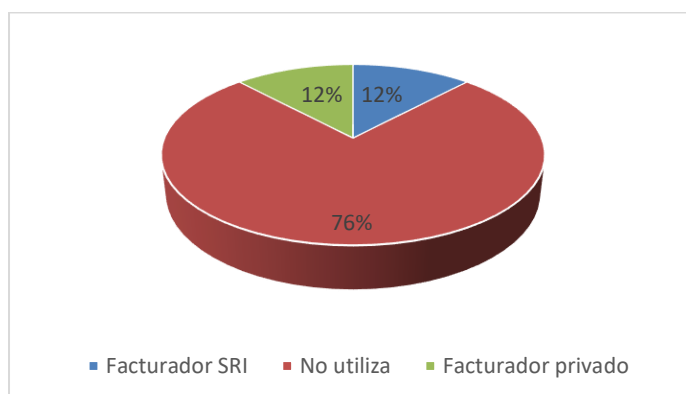


*Fuente: autoría propia.*

En cuanto a obligaciones municipales (Figura 3), el 54 % de los encuestados no se encuentra al día en la declaración y pago de la patente ni en la actualización de la Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas (LUAE). Apenas el 34 % cumple con ambas obligaciones, mientras que el 12 % desconoce completamente los procedimientos. Estos datos ratifican que la falta de acompañamiento y la dificultad del proceso son factores determinantes del incumplimiento.

**Figura 4**

*Uso del Sistema de Facturación Electrónica en la Emisión de Comprobantes de Venta Régimen RIMPE Negocio Popular.*



Fuente: autoría propia.

Respecto al uso de herramientas tecnológicas, la Figura 4 evidencia que solo el 12 % emplea la facturación electrónica del SRI, mientras que el 76 % no utiliza este sistema. Esta baja adopción refleja un problema recurrente en los pequeños comerciantes: la resistencia o dificultad para incorporar tecnologías tributarias, a pesar de que estas constituyen un requisito para garantizar trazabilidad y cumplimiento. Los resultados de esta etapa muestran que, previo al asesoramiento, el nivel de cumplimiento tributario y municipal era limitado, con brechas evidentes en el uso de plataformas electrónicas, actualización registral y gestión de trámites.

### **Trámites y gestiones realizadas durante el asesoramiento tributario**

Durante la ejecución de la Clínica Tributaria, se gestionaron 157 trámites destinados a comerciantes y beneficiarios externos. De estos, 107 trámites (68 %) pertenecen directamente al Centro Comercial Artesanal "Quitús", mientras que 50 (32 %) corresponden a usuarios externos.

**Tabla 2**

*Gestiones tributarias realizadas a comerciantes del Centro Comercial Artesanal "Quitús".*

Trámite general	Trámite específico	% de gestión
Declaración de Impuestos	Impuesto a la Renta	45%
	Impuesto al valor agregado IVA	38%
	Manejo de Plataforma SRI	62%
Trámites RUC	Actualización de actividades económicas	79%
	Actualización domicilio tributario	17%
	Impresión certificado RUC	3%



Impuestos municipales	Declaración de la Patente	72%
	Obtención de la LUAE	87%

Fuente: autoría propia.

En términos globales, el 72 % de las gestiones se relacionó con obligaciones ante el SRI y el 28 % con el Municipio de Quito, evidenciando que la mayor necesidad de apoyo se concentra en procesos tributarios electrónicos. Estos resultados demuestran que el asesoramiento permitió reducir las brechas de manejo tecnológico y normativo, facilitando la regularización de obligaciones que los comerciantes no habían podido completar previamente.

### **Evidencia del impacto del asesoramiento tributario**

La comparación entre el diagnóstico inicial y la evaluación posterior al acompañamiento técnico evidencia una mejora sustancial en el comportamiento tributario de los comerciantes.

Los resultados globales muestran:

- Incremento del 34 % en el cumplimiento efectivo de obligaciones tributarias.
- Reducción del 18 % en errores declarativos y procedimentales.

Esta variación refleja un impacto directo de la intervención, atribuible al acompañamiento personalizado y a la transferencia de conocimientos prácticos sobre el sistema tributario.

En coherencia con estos hallazgos, el análisis cualitativo mostró que los comerciantes reconocen mayor seguridad al realizar trámites electrónicos y perciben el asesoramiento como un mecanismo que reduce su nivel de riesgo ante sanciones y fiscalizaciones.

## **4. DISCUSIÓN**

Los resultados permiten comprender, con mayor profundidad, las necesidades tributarias de los comerciantes del Centro Comercial Artesanal "Quitús" y el impacto generado por la implementación del programa de asesoramiento de la Clínica Tributaria. La evidencia empírica confirma que las principales limitaciones de los pequeños contribuyentes se relacionan con el desconocimiento normativo, el escaso dominio de herramientas digitales tributarias y la falta de acompañamiento técnico, factores ampliamente documentados en la investigación tributaria latinoamericana.

En concordancia con Veloz Vera (2024), quien señala que los pequeños emprendedores enfrentan barreras normativas y dificultades operativas al interactuar con las plataformas tributarias, este estudio confirmó que antes de la intervención existían brechas significativas: solo el 12 % utilizaba facturación electrónica y más del 49 % desconocía procedimientos básicos del RUC. Estos hallazgos evidencian una limitada competencia digital tributaria, coherente con lo Valles Zumárraga, C. y Sinaluiza Vichisela, D. (2025). Impacto del asesoramiento tributario en la formalización y cumplimiento fiscal de los comerciantes del Centro Comercial Artesanal "Quitús". *Revista Cotopaxi Tech*, 5(1), 142-153.  
<http://ojs.isuc.edu.ec/index.php/cotopaxitech/article/view/191>  
enero - junio (2025) ISSN 2806-5573

planteado por Becerra Molina et al. (2023), quienes destacan que la digitalización implementada por las administraciones tributarias no siempre está acompañada de procesos formativos suficientes para los contribuyentes.

Sin embargo, a diferencia de estudios como el de Viteri (2016), que atribuyen el incumplimiento tributario principalmente a intencionalidad evasiva, los resultados de esta investigación muestran que la problemática del “Quitús” responde mayoritariamente a factores estructurales, como desconocimiento, dificultades de interpretación normativa (identificada en el 65,3 % de los encuestados) y ausencia de orientación profesional. Esto concuerda con la perspectiva de Alm y Torgler (2011), quienes sostienen que el cumplimiento depende tanto de factores coercitivos como del apoyo institucional y la percepción de capacidad para cumplir.

El análisis del proceso de intervención permite afirmar que el asesoramiento personalizado constituye un mecanismo eficaz para mejorar el desempeño tributario. La gestión de 157 trámites, de los cuales 72 % correspondieron a obligaciones ante el SRI, demuestra la pertinencia del acompañamiento directo frente a modalidades de capacitación general. Estos resultados coinciden con lo expuesto por Asqui Valladares (2022), quien concluye que la asistencia individualizada genera mejoras sustanciales en el cumplimiento fiscal de microempresas al reducir barreras cognitivas y operativas.

La evidencia cuantitativa posterior a la intervención refuerza esta afirmación. Se observó un incremento del 34 % en el cumplimiento efectivo de obligaciones tributarias y una reducción del 18 % en errores declarativos, lo que demuestra que los comerciantes internalizaron procedimientos esenciales y mejoraron su desempeño en el uso de plataformas electrónicas. Este patrón también se ha reportado en estudios de intervención aplicada en Perú, Colombia y Bolivia, donde programas de asesoramiento fiscal han incrementado la formalización de contribuyentes al facilitar el acceso a trámites e información técnica.

Además, tanto la revisión documental como los hallazgos de esta investigación permiten deducir que el acompañamiento tributario influye no solo en la mejora del cumplimiento, sino también en la percepción de seguridad y confianza en la interacción con la administración tributaria. El análisis cualitativo reveló que los comerciantes experimentaron una disminución del temor a cometer errores y una mayor autonomía en trámites electrónicos, lo que coincide con lo planteado por Urquiza Armas et al. (2024) respecto a la importancia de la orientación fiscal como herramienta de fortalecimiento ciudadano.

Finalmente, esta investigación aporta al campo académico al demostrar empíricamente que las iniciativas de asesoramiento tributario no solo corrigen incumplimientos existentes, sino que tienen el potencial de transformar el comportamiento fiscal de los pequeños contribuyentes en el mediano plazo. Asimismo, se evidencia el valor del modelo de Clínica Tributaria como estrategia de vinculación social y formación profesional, ya que permite a los estudiantes

aplicar conocimientos teóricos en contextos reales, fortaleciendo sus competencias en materia fiscal y contribuyendo al desarrollo económico local.

## 5. CONCLUSIONES / CONSIDERACIONES FINALES

Los resultados evidencian que los comerciantes del Centro Comercial Artesanal Quitus presentan limitaciones significativas en cultura tributaria y competencia digital, lo que afecta su capacidad de cumplir oportunamente con sus obligaciones fiscales. Estas deficiencias responden principalmente al desconocimiento normativo, más que a conductas de evasión deliberada.

La intervención de la Clínica Tributaria demostró ser una estrategia efectiva para mejorar el comportamiento fiscal, reflejado en un incremento del 34 % en el cumplimiento de obligaciones y una reducción del 18 % en errores declarativos. El acompañamiento personalizado permitió resolver brechas informativas y operativas, fortaleciendo la autonomía de los comerciantes en la gestión de trámites tributarios y municipales.

Los hallazgos confirman la pertinencia del asesoramiento tributario individualizado como modelo replicable en zonas con alta concentración de contribuyentes RIMPE, especialmente Negocio Popular. Su aplicación contribuiría significativamente a la formalización fiscal, a la disminución del incumplimiento y al fortalecimiento de la sostenibilidad económica de los pequeños negocios.

Finalmente, se evidencia la necesidad de reforzar programas de formación tributaria orientados a comerciantes RIMPE, dado que el desconocimiento de las obligaciones del régimen constituye un factor crítico de incumplimiento. La experiencia de la Clínica Tributaria demuestra que las intervenciones prácticas y contextualizadas pueden generar mejoras sostenibles en el comportamiento fiscal de los pequeños contribuyentes.

## 6. REFERENCIAS

Alm, J., & Torgler, B. (2011). *Do ethics matter? Tax compliance and morality*. *Journal of Business Ethics*, 101(4), 635-651. <https://doi.org/10.1007/s10551-011-0761-9>

Asqui Valladares, M. (2022). Regímenes tributarios en Latinoamérica y su relación con el RISE, RIM y RIMPE de Ecuador. *Revista Enfoques*, 6(24), 363-380. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v6i24.148>

Becerra Molina, E., Ojeda Orellana, R., Calle Masache, O., Ramírez Valarezo, F., & Becerra Cabrera, C. (2023). Análisis del Régimen Simplificado para Emprendedores y Negocios Populares- RIMPE 2023- 2024. *Conciencia Digital*, 6(4.3), 55-73. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v6i4.3.2849>

Valles Zumárraga, C. y Sinaluiza Vichisela, D. (2025). Impacto del asesoramiento tributario en la formalización y cumplimiento fiscal de los comerciantes del Centro Comercial Artesanal "Quitus". *Revista Cotopaxi Tech*, 5(1), 142-153. <http://ojs.isuc.edu.ec/index.php/cotopaxitech/article/view/191>  
enero - junio (2025) ISSN 2806-5573

- Chávez Alarcón, K. D. (2025). *Incidencia del régimen RIMPE y su impacto tributario en los emprendedores del Distrito Metropolitano de Quito durante el periodo 2022 - 2024* [bachelorThesis].  
<http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/29831>
- Flores Moran, J. F. (2022). Vinculación con la Sociedad: Impacto del Núcleo de Apoyo Fiscal en la Generación de Cultura Tributaria. *Revista de investigación, formación y desarrollo: Generando productividad institucional*, 10(1), 8.  
<https://doi.org/10.34070/rif.v10i1.325>
- Pillasagua, A. del J. L., & Vera, G. V. V. (2024). Régimen RIMPE emprendedor y el cumplimiento de deberes formales. *Ciencia y Desarrollo*, 27(3), Article 3.  
<https://doi.org/10.21503/cyd.v27i3.2668>
- SRI. (2024). *Reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios*.
- Urquizo Armas, J. V., Narváez Zurita, C. I., Jaramillo Calle, C. Y., Urquizo Armas, J. V., Narváez Zurita, C. I., & Jaramillo Calle, C. Y. (2024). Cultivando conciencia tributaria: Estrategias educativas y colaborativas en América Latina. *Revista Universidad y Sociedad*, 16(2), 282-292.
- Veloz Vera, G. V. (2024). *"Régimen RIMPE emprendedor y su incidencia en el cumplimiento de obligaciones tributarias en pinturas el socio del cantón El Carmen"*. [bachelorThesis, Jipijapa - Unesum].  
<http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/7006>
- Viteri, M. (2016). *Evasión Fiscal En El Contexto Social Contemporáneo*.