

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
PROGRAMA DE ESPECIALIDAD EN GERENCIA TRIBUTARIA**



**IMPACTO DE LA EDUCACIÓN TRIBUTARIA EN EL NIVEL
DE CUMPLIMIENTO FISCAL DE LOS
COMERCIANTES INFORMALES**

Presentado por:

ABG. ANDREA, V. HERNÁNDEZ, G

TRUJILLO, 2025

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
PROGRAMA DE ESPECIALIDAD EN GERENCIA TRIBUTARIA



IMPACTO DE LA EDUCACIÓN TRIBUTARIA EN EL NIVEL
DE CUMPLIMIENTO FISCAL DE LOS
COMERCIANTES INFORMALES

Trabajo Especial de Grado para Optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria

Presentado por:

ABG. ANDREA, V. HERNÁNDEZ, G

Tutor:

MSC. YULEY GARCIA

TRUJILLO, 2025

VEREDICTO





VICERRECTORADO ACADEMICO DECANATO DE INVESTIGACION Y POSTGRADO


VEREDICTO

Nosotros, Profa. Zaida Kassar, Profa. Yuley Yajaira Garcia Victora, Prof. Gilberto Rojas designados como miembros del Jurado examinador del Trabajo Especial de Grado: "IMPACTO DE LA EDUCACIÓN TRIBUTARIA EN EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO FISCAL DE LOS COMERCIANTES INFORMALES", presentado por la ciudadana: Abogado HERNÁNDEZ GUTIÉRREZ ANDREA VERÓNICA, titular de la Cedula de Identidad No. V- 27.070.626, nos hemos reunido para revisar dicho Trabajo y después de la presentación, e interrogatorio correspondiente, lo consideramos aprobado con la calificación de **Veinte (20)** puntos, de acuerdo con las normas vigentes dictadas por el Consejo Universitario de la Universidad Valle de Momboy, referente a la evaluación de los Trabajos de Grado para optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria.


En fe de lo cual firmamos en Carvajal, estado Trujillo a los doce (12) días del mes de julio del dos mil veinticinco (2025).


Profa. Zaida Kassar
C.I. No. V-9.175.011
JURADO PRINCIPAL



Profa. Yuley Y. Garcia V.
C.I. No. V-8.087.687
TUTORA


Prof. Gilberto Rojas
C.I. No. V-19.285.228
PRESIDENTE DEL JURADO




Prof. Marilyn Briceño
C.I. No. V- 13.205.436
DECANA




Profa. Walevska Lopez
C.I. No. V-10.104.896
VICERRECTORA ACADÉMICA



+58 412 2263605



www.uvm.edu.ve



universidadvalledelmomboy@uvm.edu.ve

DEDICATORIA

Quiero dedicar este Trabajo de Grado primeramente a Dios Todopoderoso, por iluminar mi camino, guiar mis pasos y permitirme llegar a este momento tan importante en mi desarrollo profesional.

A mi madre Glenda Beatriz, con todo mi amor y gratitud por su apoyo incondicional en mi educación y crecimiento profesional. Por guiar mis pasos y no soltarme, las palabras se quedan cortas para expresar cuanto te amo.

Hernández Gutiérrez Andrea Verónica

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios Todo Poderoso, por brindarme su amor protección, fortaleza y sabiduría para culminar esta meta y que gracias a su infinita misericordia se materializa. Por hacerme una mujer determinada y con carácter para lograr cada uno de los objetivos que me trazo.

A mis Abuelos, Miriam Iraida y Armando José por haberme dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, y todo ello con mucho amor y sin pedir nunca nada a cambio.

A mis padres, Glenda Beatriz y Qui Peter por darme la vida y que en la distancia los llevo siempre en mi corazón y en mi mente.

A mi tío, Carlos Eduardo por siempre brindarme su apoyo, siendo como un padre para mí.

A Ricardo, a quien estaré eternamente agradecida por celebrar mis logros como suyos.

A mi familia, que con sus oraciones, consejos y palabras de aliento me acompañan en todos mis sueños y metas.

Finalmente quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi tutora Lcda. Yuley Garcia, principal colaboradora durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento y enseñanzas permitió el desarrollo de este trabajo.

A todas las personas que Dios ha puesto en mi camino y que de alguna forma han contribuido para que este sueño se materialice.

¡Muchísimas gracias!

Hernández Gutiérrez Andrea Verónica

RESUMEN

Esta investigación titulada "Impacto de la Educación Tributaria en el Nivel de Cumplimiento Fiscal de los Comerciantes Informales" tuvo como objetivo proponer lineamientos de educación tributaria para mejorar el cumplimiento fiscal en comerciantes informales de la parroquia Mercedes Díaz, Municipio Valera. La metodología combinó enfoques cualitativos y cuantitativos en un estudio de campo, con una muestra de 29 comerciantes seleccionados por vender vestimenta y calzado. Los resultados revelaron conocimientos tributarios limitados y confusos, especialmente en conceptos como impuestos directos e indirectos, y una percepción negativa de los tributos, considerados obligaciones sin beneficios claros. El cumplimiento fiscal es en su mayoría reactivo, motivado por temor a sanciones, ya que el 62% recibió multas, pero sin motivar regularización. Los principales obstáculos incluyen la complejidad de trámites, la falta de recursos y limitaciones tecnológicas. Solo el 10% declara siempre, y el 48% emite comprobantes ocasionalmente, con poca percepción de beneficios en la comunidad. Sin embargo, emergen estrategias informales de colaboración, como compartir contadores. A partir de estos hallazgos, se proponen seis lineamientos: segmentación en educación tributaria, uso de herramientas digitales, transparencia en el uso de impuestos, simplificación de trámites, incentivos para el cumplimiento y alianzas con instituciones educativas.

Palabras clave: Educación tributaria, cumplimiento fiscal, comerciantes Informales

ABSTRACT

This research, titled "Impact of Tax Education on the Level of Tax Compliance among Informal Merchants," aimed to propose tax education guidelines to improve tax compliance among informal merchants in the Mercedes Díaz parish, Valera Municipality. The methodology combined qualitative and quantitative approaches in a field study with a sample of 29 merchants selected to sell clothing and footwear. The results revealed limited and confusing tax knowledge, especially regarding concepts such as direct and indirect taxes, and a negative perception of taxes, considered obligations without clear benefits. Tax compliance is mostly reactive, motivated by fear of sanctions, as 62% received fines but did not motivate regularization. The main obstacles include the complexity of the procedures, lack of resources, and technological limitations. Only 10% always file taxes, and 48% issue receipts occasionally, with little perceived benefit to the community. However, informal collaborative strategies are emerging, such as sharing accountants. Based on these findings, six guidelines are proposed: segmentation in tax education, use of digital tools, transparency in the use of taxes, simplification of procedures, incentives for compliance, and partnerships with educational institutions.

Keywords: Tax education, tax compliance, informal merchants

ÍNDICE

VEREDICTO	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
RESUMEN	6
ÍNDICE	8
ÍNDICE DE TABLAS	11
ÍNDICE DE FIGURAS.....	12
INTRODUCCIÓN	13
I. FASE DE PLANIFICACIÓN	16
Diagnóstico Situacional	16
Problemas de la investigación.....	20
Problema general	20
Problemas específicos	20
Formulación de Objetivos.....	20
Objetivo general.....	20
Objetivos específicos	20
Justificación de la investigación	21
Justificación Teórica	21
Justificación Práctica	21
Justificación Metodológica	22
Justificación Social	22
Justificación Institucional	22
Delimitación.....	22
Revisión de la literatura	23
Estudios Previos.....	23
Bases teóricas.....	30
Educación Tributaria.....	31
Conocimiento tributario	32
Comprensión de conceptos básicos en educación tributaria.....	33

Cumplimiento Fiscal.....	35
Grado de cumplimiento fiscal.....	35
Declaración de impuestos	36
Puntualidad en la presentación de Declaraciones	36
Comprobantes de pago.....	37
Incumplimientos fiscales.	37
Marco legal	39
II. FASE DE IMPLEMENTACIÓN.....	43
Diseño de la investigación	43
Población y muestra.....	44
Diseño de instrumento de recolección de datos	45
Validación y confiabilidad de instrumentos	47
Análisis de resultados	49
Análisis de resultados cualitativos	50
Análisis cualitativo de la guía de entrevista.....	51
Repuestas a preguntas.....	52
Discusión de hallazgos (Guía de entrevista).....	57
Discusión de hallazgos (Cuestionario).....	68
III. FASE DE PRESENTACIÓN	76
3.1 Conclusiones.....	76
3.2 Recomendaciones.	80
3.3 Planteamiento de Propuesta	82
3.3.1 Lineamientos de la educación tributaria que promuevan el cumplimiento fiscal de los comerciantes informales de la parroquia Mercedes Díaz, Municipio Valera.	82
3.3.2 Objetivo general.....	82
3.3.3 Objetivos específicos	82
3.4 Justificación de la propuesta	83
3.5 Beneficiarios	83
3.6 Propuesta de lineamientos de la educación tributaria que promuevan el cumplimiento fiscal de los comerciantes informales de la parroquia Mercedes Díaz, Municipio Valera.....	84

3.6.1 Educación Tributaria Segmentada	84
3.6.2 Herramientas digitales accesibles	85
3.6.3 Transparencia en el uso de impuestos.....	85
3.6.4 Simplificación de trámites	85
3.6.5 Incentivos para el cumplimiento.....	85
3.6.6 Colaboración con Instituciones Educativas	86
3.7 Descripción generalizada de la matriz de lineamientos de las tablas 13	88
REFERENCIAS.....	90
ANEXOS	93
Anexo 1: Instrumentos para la recolección de datos	93
Anexo 2. Validacion de instrumentos.....	97
Anexo 3. Calculo de la confiabilidad del cuestionario	100
Anexo 4. Aplicación del instrumento de investigacion	101
Anexo 5. Aprobación del tutor.....	102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalizacion de las variables.....	42
Tabla 2 Codificacion de los entrevistados	51
Tabla 3 Análisis cualitativo de la guía de la entrevista Dimensión Comprensión de conceptos básicos Tributarios y sus indicadores (Definición, Pago de impuestos y tipos de impuestos)	51
Tabla 4 Análisis cualitativo de la Guía de la entrevista Dimensión “Cumplimiento de obligaciones tributarias” y su indicador (Obligaciones tributarias).....	53
Tabla 5 Análisis cualitativo de la Guía de la entrevista Dimensión “Capacitación en educación tributaria” y sus indicadores (Taller, capacitación y estrategias)	56
Tabla 6 Resultados del indicador: Presentación de declaración de impuestos	62
Tabla 7 Resultados del indicador: Propósito de la declaración	63
Tabla 8 Resultados del indicador: Cumplimiento de plazos.....	64
Tabla 9 Resultados del indicador: Emisión de comprobantes de pago.....	65
Tabla 10 Resultados del indicador: Conservación de comprobantes de pago	66
Tabla 11 Resultados del indicador : Cumplimiento de obligaciones fiscales en el año ..	67
Tabla 12 Resultados del indicador : Sanción por incumplimiento	68
Tabla 13 Matriz de lineamientos de educación tributaria para promover el cumplimiento Fiscal en los comerciantes informales	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cronograma de planificación	41
Figura 2. Resultados del indicador presentación de declaración de impuestos.	62
Figura 3 Resultados del indicador propósito de la declaración	63
Figura 4. Cumplimiento de plazos	64
Figura 5 Resultados del indicador emisión de comprobantes de pago	65
Figura 6. Resultados del indicador conservación de comprobantes de pago.....	66
Figura 7. Resultados del indicador cumplimiento de obligaciones fiscales en el año	67
Figura 8. Resultados del indicador solución a conflictos	68

INTRODUCCIÓN

En un contexto económico donde el sector informal representa una parte significativa de la actividad comercial, el cumplimiento fiscal se convierte en un desafío clave para los sistemas tributarios. Los comerciantes informales, a menudo excluidos de los programas de formación tributaria, enfrentan barreras como la falta de conocimiento, la complejidad de los trámites y la desconfianza hacia el sistema, lo que genera un cumplimiento irregular y reactivo. Esta realidad no solo afecta la recaudación estatal, sino también la equidad fiscal y el desarrollo de políticas públicas eficaces.

La presente investigación, "Impacto de la Educación Tributaria en el Nivel de Cumplimiento Fiscal de los Comerciantes Informales", surge como una respuesta a esta problemática, con el objetivo de proponer lineamientos educativos que fomenten una cultura tributaria consciente y voluntaria entre los comerciantes de la parroquia Mercedes Díaz (Mercado los 42), Municipio Valera. A través de un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), se diagnosticaron las limitaciones en el conocimiento fiscal y los patrones de cumplimiento, identificando no solo las causas de la evasión, sino también oportunidades de mejora mediante estrategias pedagógicas, tecnológicas e institucionales.

Los hallazgos revelan que el cumplimiento fiscal está más influenciado por el temor a sanciones que por convicción, con un bajo entendimiento de los impuestos y su impacto social. Sin embargo, también se detectaron prácticas colaborativas informales que podrían ser la base para soluciones sostenibles. A partir de estos resultados, se diseñó una propuesta estructurada en seis ejes estratégicos, que buscan transformar la relación entre el Estado y los comerciantes informales, promoviendo una fiscalidad más justa, transparente y beneficiosa para la comunidad. Este estudio no solo aporta evidencia empírica sobre las barreras al cumplimiento en el sector

informal, sino que también ofrece un modelo adaptable de educación tributaria, con potencial para replicarse en contextos similares, contribuyendo así a la formalización progresiva y al fortalecimiento de la responsabilidad fiscal.

La investigación se estructuró en tres fases principales:

Fase I: Planificación: En esta primera etapa se llevó a cabo un exhaustivo diagnóstico de la situación problemática, identificando sus impactos y generando las preguntas de investigación pertinentes. Se formularon los objetivos generales y específicos del estudio, los cuales fueron debidamente justificados. Asimismo, se delimitó el ámbito de la investigación, se realizó una revisión exhaustiva de la literatura existente y se establecieron los fundamentos teóricos que sustentan el estudio.

Fase II: Implementación, durante esta fase se procedió a la recolección de datos a través de especificar la técnica utilizada, entrevistas y encuestas. La muestra seleccionada estuvo conformada por 29 sujetos. Los instrumentos de recolección de datos fueron diseñados, validados en algunos casos a través del juicio de expertos y otros sometidos a pruebas de confiabilidad para garantizar la rigurosidad de la investigación. Posteriormente, se realizó el análisis de los datos obtenidos.

Fase III: compuesta por las conclusiones donde se reveló un bajo conocimiento tributario entre los comerciantes, con solo el 14% vinculando impuestos a beneficios públicos. El cumplimiento es reactivo (62% actúa solo por multas), y las barreras principales son la complejidad de trámites (59%) y falta de herramientas accesibles. Sin embargo, surgieron estrategias colaborativas informales, como grupos que comparten contadores, señalando oportunidades para políticas públicas basadas en prácticas existentes.

Recomendaciones

Se proponen talleres prácticos segmentados por roles, una app móvil offline para declaraciones simplificadas, y certificaciones con incentivos (temática de descuentos municipales). Es clave implementar murales que muestren obras financiadas con impuestos y unidades móviles de asesoría en los mercados, abordando así desconfianza y barreras tecnológicas.

Propuesta

Los lineamientos incluyen: 1) Educación adaptada a comerciantes de ropa/calzado, 2) App "Fiscalízate Fácil" con alertas, 3) Mecanismos de transparencia hiperlocal, 4) Ventanillas preferenciales, 5) Certificación con beneficios tangibles, y 6) Red de mentores. La matriz de implementación prioriza soluciones low-tech y medibles, como lograr 60% de adopción de la app en un año.

Justificación

La propuesta integra teorías de incentivos y pedagogía crítica, respondiendo a necesidades reales: 89% de comerciantes usaría herramientas que ahorren tiempo. Beneficia especialmente a mujeres (68%) y jóvenes, mientras fortalece la vinculación universidad-comunidad mediante asesorías estudiantiles.

Impacto

Este modelo, replicable en otros mercados informales, combina simplicidad (formatos pre-llenados), transparencia (rendición de cuentas visual) y corresponsabilidad, transformando el cumplimiento fiscal de una carga a una inversión con retornos claros para la comunidad. Por últimos las referencias y anexos relacionados con la investigación

I. FASE DE PLANIFICACIÓN

Diagnóstico Situacional

La educación tributaria es un proceso continuo y permanente que busca fomentar una cultura tributaria en la ciudadanía, promoviendo el conocimiento de las leyes tributarias, la comprensión de su importancia para el desarrollo del país y el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales (OCDE, 2023). Por su parte, la educación tributaria es la base sobre la cual se construye una cultura fiscal sólida y sostenible en América Latina, promoviendo la transparencia, la rendición de cuentas y la confianza en las instituciones públicas (Narvaez & Barrera, 2024). Un ciudadano comprometido con la formación tributaria se convierte en un eslabón crucial que fortalece la cadena de contribuyentes, ya que, al comprender el impacto de sus decisiones fiscales, puede contribuir a la construcción de políticas públicas más transparentes y eficientes en la rendición de cuentas.

En este mismo contexto, en Huacho, Perú un estudio ha revelado que un setenta y tres punto quince por ciento (73.15%) de empresarios, contadores, trabajadores y expertos coinciden en que la cultura tributaria influye significativamente en la evasión tributaria de empresas comerciales en la provincia de Barranca, destacando que un sesenta y dos punto cuatro por ciento (62.04%) reconoce la importancia de la aplicación de estrategias de cultura tributaria para prevenir la evasión en el sector comercial. (Beltrán, 2020). En este sentido, el estudio en Huacho muestra que los actores económicos reconocen la importancia de las estrategias de cultura tributaria. Siendo hora de pasar de la teoría a la práctica. Otro estudio, realizado en el estado Carabobo-Venezuela, expone el caso en el que la evasión del ISLR se produce por causas como el desconocimiento tributario y la intención de reducir impuestos para maximizar ganancias, motivando a la Administración Tributaria a implementar una gestión de riesgos preventiva

mediante acciones efectivas y la difusión de información que concientice a los ciudadanos sobre las consecuencias del incumplimiento fiscal. (Garrido, 2022). Los hallazgos en Carabobo son un claro llamado a la acción. La combinación de desconocimiento y la búsqueda de beneficios personales está impulsando la evasión fiscal. Es fundamental que tanto el Estado como los ciudadanos asuman su responsabilidad. La Administración Tributaria debe redoblar esfuerzos en la difusión de información clara y accesible, mientras que los contribuyentes debemos comprometernos con el cumplimiento de nuestras obligaciones tributarias. Solo así podremos construir un sistema fiscal más justo y equitativo.

De acuerdo al nivel de cumplimiento fiscal de los comerciantes informales se puede destacar en primera instancia la contextualización del término evasión fiscal definido como el acto ilícito de no pagar los impuestos que corresponden, ya sea ocultando ingresos, declarando información falsa o utilizando cualquier otro método fraudulento (Hernández, 2000). De acuerdo a esto la evasión fiscal es un acto ilegal mediante el cual personas o empresas eluden deliberadamente el pago de impuestos, utilizando estrategias fraudulentas como ocultar ingresos, declarar información falsa o simular pérdidas, con el objetivo de reducir su carga tributaria, lo que constituye un delito que genera Sanciones administrativas y penales, afectando directamente el desarrollo económico y social al disminuir los recursos del Estado.

Ahora bien, la evasión fiscal en América Latina sigue siendo un problema grave. Las empresas multinacionales utilizan paraísos fiscales y prácticas como la transferencia de precios para reducir sus impuestos. Aunque los países han tomado medidas, la evasión persiste. Se necesita una mayor cooperación internacional y Sanciones más fuertes para combatir este problema (González, 2024). Un caso específico de la evasión fiscal se da en Chota, Cajamarca, en Perú durante la incertidumbre económica se originó por deficiencias gubernamentales y

errores de los contribuyentes, derivados de la falta de aplicación de cambios normativos y desconocimiento de las normas tributarias. Las consecuencias impactaron macroeconómicamente, deteriorando las finanzas públicas y limitando significativamente la inversión en infraestructura y servicios públicos del gobierno central.

En Venezuela en el estado Carabobo y específicamente en el municipio Los Guayos se evidenció que la evasión fiscal está estrechamente relacionada con la falta de modernización de los sistemas de gestión tributaria, la carencia de información y educación tributaria para los contribuyentes, la ineficiencia en los procedimientos de cobro y la debilidad de las acciones de fiscalización, lo cual genera un entorno que facilita el incumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes. Esto incluye el comercio informal (García, 2021).

Por su parte, en el estado Trujillo se dio una situación en la que aproximadamente 500 buhoneros del municipio Valera, en el estado Trujillo, han cumplido cinco meses desde que fueron desalojados de las calles y reubicados en los terrenos del nuevo mercado, situado en la Avenida 6 de esta localidad. Las condiciones del lugar no han mejorado significativamente: continúan sin locales, sin asfaltado ni techo para protegerse, con un alumbrado deficiente, un tendido eléctrico precario y sin ningún tipo de cercado perimetral (Danieri, 2019).

Para efectos de exponer la situación en el municipio de Valera, en la parroquia Mercedes Díaz del estado Trujillo, en la actualidad la investigadora realizó un recorrido por el centro de la ciudad observando que se presenta un ecosistema comercial diverso caracterizado por una significativa presencia de comerciantes informales. El tejido económico informal abarca una amplia gama de actividades comerciales, desde ventas ambulantes de alimentos hasta comercio de vestimenta y accesorios.

En el centro de Valera revelan una compleja realidad comercial informal, con establecimientos que incluyen alimentos como comidas rápidas, ventas de helados, chichas, papas fritas, platanitos, verduras y frutas, Asimismo, se observó comercio de vestimenta donde se exponen gorras, zapatos deportivos, ropa infantil, femenina y masculina. En pleno centro de la ciudad se encuentra el mercado de mercaderes informales, a los cuales se situaron 42 locales y recibiendo el nombre del Mercado de los 42, asignado por la alcaldía. Según la auditora fiscal de SUMAT y encargada de la Intendencia en la Alcaldía de Valera, Judith Rondón, los comerciantes del mercado los 42 estos poseen la responsabilidad de pagar sus obligaciones fiscales y afirma que hoy día no se aplican programas de educación tributaria para los informales de este mercado, otra característica que presentan vacíos en algunas de las normativas fiscales; por tanto, poseen una informalidad económica.

Según esto, trae como consecuencias la pérdida de ingresos fiscales, manifestándose allí una competencia desleal; conjuntamente con la ausencia de protección social para comerciantes, lo cual conduce a un subdesarrollo económico local de ese sector. De mantenerse este estatus, se profundizará la informalidad, reduciendo la capacidad del Estado para generar inversión pública, limitando el desarrollo económico y perpetuando un ciclo de precariedad fiscal y comercial. De acuerdo con lo anteriormente expuesto, la investigación resulta fundamental para diseñar estrategias de educación tributaria que transformen la cultura fiscal, promuevan la formalización y contribuyan al desarrollo económico sostenible del mercado de los 42 en el municipio Valera.

Problemas de la investigación

Problema general

¿Cuál es el impacto de la educación tributaria en el nivel de cumplimiento fiscal de los comerciantes informales de la parroquia Mercedes Díaz, Municipio Valera?

Problemas específicos

¿Cómo diagnosticar el conocimiento tributario de los comerciantes en el nivel de cumplimiento fiscal de los comerciantes informales de la parroquia Mercedes Díaz, Municipio Valera?

¿Cuál es el estado actual del grado de cumplimiento de las obligaciones fiscales de los comerciantes informales de la parroquia Mercedes Díaz, Municipio Valera?

¿Qué lineamientos en educación tributaria requieren los comerciantes informales de la parroquia Mercedes Díaz, Municipio Valera?

Formulación de Objetivos

Objetivo general

Proponer lineamientos de educación tributaria que mejoren el nivel de cumplimiento fiscal de los comerciantes informales de la parroquia Mercedes Díaz, Municipio Valera.

Objetivos específicos

Diagnosticar el conocimiento tributario de los comerciantes en el nivel de cumplimiento fiscal de los comerciantes informales de la parroquia Mercedes Díaz, Municipio Valera.

Determinar el grado de cumplimiento de las obligaciones fiscales de los comerciantes informales de la parroquia Mercedes Díaz, Municipio Valera.

Diseñar lineamientos de la educación tributaria que promuevan el cumplimiento fiscal de los comerciantes informales de la parroquia Mercedes Díaz, Municipio Valera.

Justificación de la investigación

Justificación Teórica

La investigación contribuye al campo de la educación tributaria al generar conocimiento sistemático sobre cómo la formación fiscal impacta el comportamiento de comerciantes informales, ampliando la comprensión teórica de los factores que influyen en el cumplimiento fiscal en contextos de informalidad económica. Cabe destacar que la investigación se basará en el contexto teórico con autores como Beltrán (2020), Hernández (2000). Y todos aquellos relacionados con los indicadores involucrados en cada dimensión del estudio.

Justificación Práctica

Desde la perspectiva práctica, los resultados de esta investigación tendrán un impacto práctico significativo. Al identificar los factores que influyen en el cumplimiento fiscal de los comerciantes informales, se podrán diseñar estrategias de intervención más efectivas para mejorar la educación tributaria en la región. Estas estrategias, a su vez, contribuirán a incrementar el cumplimiento fiscal, reducir la informalidad, fortalecer la cultura tributaria local y mejorar los ingresos municipales, generando beneficios tanto para los contribuyentes como para el Estado.

Justificación Metodológica

Conforme a la perspectiva metodológica, la metodología empleada en esta investigación se caracteriza por su rigor y aplicabilidad. Al utilizar escalas dicotómicas y análisis correlacionales, se busca establecer relaciones claras y precisas entre las variables en estudio. Este enfoque metodológico no solo permite responder a las preguntas de investigación, sino que también sienta las bases para futuras investigaciones en el campo del cumplimiento fiscal.

Justificación Social

En términos de la justificación social, más allá de las contribuciones académicas, este estudio tiene un impacto directo y tangible en la vida de los comerciantes informales de la parroquia Mercedes Díaz. Al proporcionarles herramientas y conocimientos sobre sus obligaciones fiscales, se busca empoderarlos y facilitar su transición hacia la formalidad. Esta investigación se convierte así en un vehículo para promover el desarrollo económico y social de un sector vulnerable, contribuyendo a mejorar sus condiciones de trabajo y su calidad de vida.

Justificación Institucional

En lo que respecta a la justificación Institucional, la presente investigación se alinea perfectamente con los objetivos de investigación de la universidad, que buscan promover el desarrollo socioeconómico y la transformación de las comunidades a través del conocimiento. Al enfocarse en un sector de la población que ha sido tradicionalmente marginado, este estudio contribuye a la misión de la universidad de generar un impacto positivo en la sociedad.

Delimitación

En el aspecto temporal, la investigación se llevará a cabo durante un periodo de cinco meses, desde diciembre de 2024 hasta marzo de 2025, tiempo suficiente para recolectar y analizar los datos necesarios. En consecuencia, la investigación se centrará en el municipio

Valera, específicamente en la parroquia Mercedes Díaz, con un enfoque en el Mercado de los 42, donde se realizará la mayor parte de la recolección de datos. Es importante acotar, a la hora de obtener información, esta se obtiene del compuesto de sujetos comerciantes informales del sector de vestimenta y calzado, incluyendo vendedores de ropa para damas, caballeros y niños, así como comerciantes de calzado del mercado los 42. Para finalizar, la investigación se enfoca en tres aspectos principales: el nivel de educación tributaria de los comerciantes, su grado de cumplimiento fiscal y el impacto de la formación tributaria en su comportamiento fiscal.

Revisión de la literatura

La presente investigación se basa en una revisión sistemática de la literatura académica y científica relacionada con el tema de estudio, con el fin de identificar y analizar los marcos teóricos y las bases teóricas que sustentan los conceptos, Dimensiones e indicadores clave de la investigación. Esta revisión teórica proporcionará una comprensión profunda y fundamentada de los aspectos relevantes del tema, lo que permitirá establecer un marco sólido.

Estudios Previos

A continuación, se presentan los estudios previos que han influido en el desarrollo de la presente investigación, proporcionando una base teórica y conceptual que guía el trabajo actual. Estos estudios han contribuido al conocimiento previo sobre el tema, y serán utilizados como referencia para desarrollar la investigación y establecer una base sólida para el análisis y discusión de los resultados. Algunos de estos estudios han abordado aspectos relacionados con el tema de investigación, y proporcionan una base para el desarrollo de la presente investigación, permitiendo una comprensión más profunda y fundamentada de los aspectos relevantes del tema.

Torres et al. (2024) en su artículo científico "Cultura tributaria en Colombia: Un análisis del cumplimiento de obligaciones fiscales". El objetivo principal de la investigación es analizar

los factores que influyen en el incumplimiento de las obligaciones tributarias en Colombia. La investigación parte de la premisa de que en Colombia existe una problemática relacionada con el incumplimiento de las obligaciones tributarias. Esta situación impacta negativamente el tejido social y económico del país, así pues, la investigación identifica diversos desafíos en la cultura tributaria colombiana, tales como escasa comprensión de los contribuyentes sobre sus obligaciones fiscales, falta de conocimiento sobre los derechos tributarios, brecha en la comprensión de los procedimientos de la DIAN, falta de planificación tributaria y desconocimiento de sus beneficios, desinterés y falta de comprensión por parte de la sociedad sobre el sistema tributario y la complejidad en la elaboración de Declaraciones. Explorando los desafíos y deficiencias evidentes en las investigaciones realizadas en el país entre 2019 y 2024.

La investigación empleó un enfoque cualitativo basado en un análisis documental descriptivo para estudiar la cultura tributaria en Colombia. Se revisaron 50 investigaciones y se identificaron varios desafíos, como la evasión fiscal, la falta de conocimiento tributario y la complejidad de las normas. Los resultados revelan que estos desafíos están influenciados por factores como la desconfianza en las instituciones, la presión fiscal y las dificultades económicas. El estudio subraya la importancia de la educación tributaria para mejorar la comprensión y el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales. Asimismo, enfatiza la necesidad de simplificar las leyes tributarias y adoptar un enfoque integral que combine educación, simplificación normativa y fortalecimiento institucional para promover una cultura tributaria positiva en el país.

En lo que se refiere a la vinculación de la investigación realizada por los autores con el presente estudio, puede acotarse, que se proporciona un marco de referencia sólido para futuras investigaciones en el área, al analizar los factores que influyen en el incumplimiento tributario y

proponer acciones concretas. Para este caso, estrategias de educación tributaria para los comerciantes informales del mercado de los 42.

Armas et al. (2024) presenta un artículo científico en Ecuador cuyo título es “Conciencia Tributaria: Estrategias Educativas Y Colaborativas en América Latina”. El propósito de esta investigación estuvo direccionado hacia la identificación de las estrategias y mejores prácticas de educación tributaria implementadas para garantizar el cumplimiento efectivo de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes. Asimismo, la investigación aborda la problemática del cumplimiento fiscal en América Latina y la importancia de la educación tributaria para mejorar la comprensión y el cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de los ciudadanos y las empresas. Se reconoce que la evasión fiscal es un problema persistente en la región y que la complejidad del sistema tributario puede ser una barrera para el cumplimiento.

La investigación también destaca la importancia de cambiar la percepción negativa que muchos contribuyentes tienen hacia la administración tributaria y la necesidad de fomentar una cultura de cumplimiento voluntario basada en la confianza y la transparencia. Respecto a la metodología utilizada, la investigación se consideró como no experimental con un enfoque cualitativo. Se utilizó el método inductivo para explorar las diversas perspectivas y contextos relacionados con la educación tributaria, y el razonamiento deductivo para inferir conclusiones generales. Otro utilizado fue el método analítico para descomponer y examinar las distintas facetas de la educación tributaria y su impacto en la comprensión y cumplimiento fiscal, por último y con gran importancia la aplicación del método sintético para integrar y sintetizar la información recopilada.

La investigación empleó un enfoque cualitativo basado en un análisis documental descriptivo para estudiar la cultura tributaria en Colombia. Se revisaron 50 investigaciones y se identificaron varios desafíos, como la evasión fiscal, la falta de conocimiento tributario y la complejidad de las normas. Los resultados revelan que estos desafíos están influenciados por factores como la desconfianza en las instituciones, la presión fiscal y las dificultades económicas. El estudio recalca la importancia de la educación tributaria para mejorar la comprensión y el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales. Asimismo, enfatiza la necesidad de simplificar las leyes tributarias y adoptar un enfoque integral que combine educación, simplificación normativa y fortalecimiento institucional para promover una cultura tributaria positiva en el país.

En lo relativo a la vinculación de los autores con esta investigación, puede verse que, al analizar las estrategias de educación tributaria y las mejores prácticas para el cumplimiento fiscal en América Latina, se proporciona información relevante para cualquier investigación que se esté desarrollando en el ámbito de la cultura tributaria, el cumplimiento fiscal y la administración tributaria en la región. Las conclusiones y recomendaciones de esta investigación pueden servir como punto de partida para evaluar la efectividad de programas específicos de educación tributaria en el mercado los 42 , pudiendo analizar el impacto de la colaboración de los involucrados en el cumplimiento fiscal, identificar los incentivos y beneficios fiscales más efectivos para promover el cumplimiento voluntario, y diseñar estrategias de comunicación y concientización tributaria adaptadas a las características culturales y económicas de la región. Además, la investigación ofrece una metodología robusta que puede ser replicada o adaptada en dicho mercado.

Otro antecedente es el de Castro & Narváez (2024), en su artículo científico titulado “Educación tributaria y reducción de la economía informal en América Latina”, abordando la problemática de la informalidad y evasión tributaria que afecta el desarrollo económico y social de la región. Los autores señalan que la economía informal se caracteriza por actividades no reguladas y al margen de las obligaciones fiscales, representando un desafío para la construcción de economías estables. En este contexto, la investigación tiene como objetivo general analizar cómo la educación tributaria puede contribuir a la reducción de la economía informal y la evasión fiscal en América Latina.

Para llevar a cabo esta investigación, se empleó una metodología basada en la revisión bibliográfica de literatura especializada. Se utilizaron métodos histórico y lógico para analizar la evolución de la economía informal, y métodos descriptivos e interpretativos para examinar la literatura existente e identificar estrategias para impulsar la formalización. La búsqueda de información se realizó en bases de datos como Scopus, Proquest, Google Académico, Web of Science y Scielo, con criterios de inclusión específicos como “conciencia tributaria”, “economía informal”, “evasión fiscal”, “cultura tributaria”, “impuestos”, y “educación tributaria”. Los artículos seleccionados fueron publicados en los últimos cinco años y revisados por pares de las áreas de Contabilidad, Economía, Derecho y Educación. Es importante destacar que los autores no señalaron las cantidades referentes a la población y muestra en el artículo científico.

Entre los resultados más importantes, se destaca la necesidad de incluir contenidos tributarios en programas educativos, desde lo básico hasta aspectos culturales y de responsabilidad ciudadana, para lograr una formación integral. La comprensión de estos conceptos es crucial para su aplicación efectiva tanto en la vida diaria como en el ámbito empresarial. Los autores resaltan que la educación tributaria es una herramienta fundamental

para promover prácticas financieras responsables y combatir la economía informal. Además, señalan que la colaboración entre el gobierno y el sector privado en programas de educación tributaria genera una sinergia que maximiza los beneficios.

La investigación de Castro & Narváez (2024) se vincula directamente con la presente investigación titulada “Impacto De La Educación Tributaria En El Nivel De Cumplimiento Fiscal De Los Comerciantes Informales”, ya que ambas comparten el interés por analizar el papel de la educación tributaria en el contexto de la economía informal. Mientras que esta investigación se enfoca en el nivel de cumplimiento fiscal de los comerciantes informales, el estudio de los autores ofrece un marco conceptual y contextual más amplio sobre la economía informal en América Latina, proporcionando un antecedente relevante sobre la problemática general que motiva este estudio. Además, la investigación de Castro & Narváez (2024) destaca la importancia de incluir aspectos culturales y de responsabilidad ciudadana en la educación tributaria, elementos que pueden ser relevantes al momento de analizar el impacto en el cumplimiento fiscal de los comerciantes informales.

Arcila & Chacón (2020) con su artículo publicado “La cultura tributaria como estrategia para minimizar la evasión fiscal en las empresas comerciales”. El propósito general es el de proponer estrategias basadas en la cultura tributaria para minimizar la evasión fiscal en las empresas comerciales. El estudio se centra en los comerciantes del "Mercado de los Guajiros" en el municipio de Valencia, Venezuela. La investigación parte de la premisa de que la evasión fiscal es un fenómeno global que impacta negativamente la capacidad del Estado para cumplir con sus obligaciones sociales y brindar servicios básicos de calidad a la población. En Latinoamérica, se observa un incremento de la evasión tributaria, posiblemente debido a la falta de cultura tributaria.

La investigación señala que la evasión fiscal en Venezuela se ve influenciada por diversos factores. Entre ellos destaca la limitada conciencia tributaria de los contribuyentes, quienes no siempre comprenden el impacto de sus pagos en el bienestar social. A esto se suma la complejidad de la legislación tributaria, caracterizada por frecuentes cambios y normas difíciles de entender, lo que dificulta su cumplimiento, especialmente para las empresas. La falta de educación tributaria agrava esta situación, ya que muchos ciudadanos desconocen sus obligaciones y derechos fiscales. Por último, la percepción negativa del gasto público, asociada a la falta de transparencia y a presuntas prácticas corruptas, desincentiva el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

La investigación empleó un diseño descriptivo bajo la modalidad de proyecto factible para analizar la situación. A través de un trabajo de campo que incluyó observación directa y encuestas a los comerciantes del "Mercado de los Guajiros", se recolectaron datos primarios. Paralelamente, se llevó a cabo un análisis exhaustivo del entorno, tanto externo como interno. El primero permitió identificar oportunidades y amenazas, mientras que el segundo se centró en evaluar las fortalezas y debilidades de las empresas comerciales en relación con el cumplimiento tributario. Con el fin de formular estrategias para minimizar la evasión fiscal, se construyó una matriz DOFA que integró los hallazgos de ambos análisis.

Referido a los logros de la investigación, los resultados de la investigación revelan una significativa falta de conocimiento tributario entre los comerciantes del "Mercado de los Guajiros". Esta carencia de información se traduce en un incumplimiento de las obligaciones fiscales. Como consecuencia, se evidencia la urgente necesidad de implementar programas de educación y capacitación tributaria que permitan a los contribuyentes comprender de manera clara las normas y procedimientos. Asimismo, se destaca la importancia de simplificar la

legislación tributaria y los procesos administrativos para facilitar el cumplimiento. A partir de estos hallazgos, se proponen diversas estrategias para promover la cultura tributaria y reducir la evasión fiscal, tales como jornadas informativas, capacitaciones gratuitas, orientación en facturación y procesos administrativos, y campañas de inscripción parafiscal.

En función de la vinculación o importancia de este antecedente, puede destacarse que al profundizar en las razones detrás de la evasión fiscal en el contexto específico del "Mercado de los Guajiros" y al proponer soluciones prácticas, ofrece un valioso aporte para futuros estudios sobre la evasión fiscal en Venezuela. Sus hallazgos y recomendaciones pueden servir como punto de partida para diseñar programas de educación tributaria más efectivos, implementar estrategias de comunicación que fomenten la cultura tributaria, desarrollar políticas públicas que simplifiquen el sistema tributario y fortalecer la administración tributaria y más aún en el mercado los 42 de la parroquia Mercedes Díaz del municipio Valera Trujillo.

Bases teóricas

En esta sección se desarrolla en profundidad el tema principal relacionado con la educación tributaria y el fortalecimiento del capital social en los comerciantes informales del mercado los 42, este tema se divide en subtemas más específicos. Por ello, es fundamental establecer una conexión lógica entre estos subtemas y el tema central, buscando realizar una presentación aislada de los puntos. Cada idea presentada estará respaldada por citas bibliográficas y el aporte original del investigador en relación o vinculación al contexto estudiado. De acuerdo con la operacionalización de las variables, se definirán con claridad las variables, Dimensiones e indicadores, apoyándose en el trabajo de otros autores.

Educación Tributaria

La educación tributaria juega un papel fundamental en la formación ciudadana, ya que proporciona una comprensión profunda y participación activa de los individuos en asuntos fiscales. A través de esta educación, se busca dotar a la población de conocimientos técnicos y valores que fomenten una conciencia tributaria más amplia y comprometida. Esta conciencia tributaria se refiere a la aceptación de principios que permiten a los ciudadanos comprender la importancia de sus contribuciones para el funcionamiento de la sociedad y su papel en la generación de recursos para el bien común. González et al., (2019).

Otra definición de este concepto viene expuesta como un proceso de enseñanza y aprendizaje que busca fomentar una ciudadanía activa, participativa y solidaria. Este proceso se centra en la comprensión tanto de los derechos fiscales como de las obligaciones tributarias, incluyendo la gestión del gasto público y el deber de pagar impuestos. Busca desarrollar valores, actitudes y habilidades que estimulen un juicio crítico en los ciudadanos, fomentando una relación de confianza entre el Estado y el ciudadano, y promoviendo el control social del Estado. Además, la educación fiscal o tributaria busca que los ciudadanos entiendan la función socioeconómica de los impuestos, así como la estructura y el funcionamiento de la administración pública. Este proceso no busca eliminar la fuerza coercitiva del Estado, sino complementarla, buscando aumentar la aceptación social del sistema tributario (Rivillas & Baltazar, 2014).

Una tercera definición de la educación fiscal o tributaria está definida como un campo de la educación que integra la enseñanza del sistema fiscal, la funcionalidad de los tributos y la educación cívico-tributaria, considerada clave para combatir el fraude fiscal. Esta educación no se limita a prácticas mecánicas, sino que incluye la educación moral del contribuyente. Busca

que los ciudadanos entiendan la utilidad social de los impuestos, la transparencia del Estado en su gestión, y promueve la lucha contra la evasión y la desigualdad. Además, se relaciona con el principio de contribuir según la capacidad económica. La educación fiscal impacta la moral de los contribuyentes, fomentando el cumplimiento voluntario y reduciendo la defraudación (Enríquez, 2023)

La educación tributaria o fiscal se puede definir como el proceso que busca concientizar a las personas sobre la importancia de cumplir con sus obligaciones fiscales y comprender el funcionamiento del sistema tributario. Esta educación no solo implica conocer las leyes y normativas, sino también entender cómo los impuestos contribuyen al desarrollo social y económico de un país. Desde una perspectiva personal, la investigadora considera que la educación tributaria es fundamental para formar ciudadanos responsables y comprometidos. No se trata solo de pagar impuestos, sino de reconocer que estos son una herramienta clave para financiar servicios públicos, infraestructura y programas que benefician a la sociedad en su conjunto. Además, empodera a las personas al brindarles el conocimiento necesario para participar en debates sobre justicia fiscal y el uso del dinero público. En resumen, es un acto de ciudadanía activa que fomenta una sociedad más equitativa y consciente. Por ende, entonces se propone como un medio para construir una sociedad más justa y democrática, donde los ciudadanos son conscientes de sus responsabilidades fiscales y participan activamente en el control del gasto público.

Conocimiento tributario

El conocimiento tributario es el resultado de un proceso de indagación y transformación de la realidad que empodera a los ciudadanos, permitiéndoles mejorar su calidad de vida sin afectar a otros (Mora, 2015). Por su parte, el autor sostiene que el conocimiento tributario surge

de la investigación y la transformación de la realidad, lo que implica un proceso educativo continuo. Como refuerzo a esta definición se subraya la importancia de la educación tributaria en todos los niveles educativos, especialmente en el universitario, dado que los estudiantes están próximos a convertirse en contribuyentes (Viera, 2017).

Comprensión de conceptos básicos en educación tributaria

La comprensión de los conceptos básicos en el conocimiento tributario es un componente esencial de la educación tributaria. A través de ella, se busca que los ciudadanos adquieran una comprensión profunda y significativa de la importancia de los tributos, su funcionamiento y su impacto en la sociedad Romero (2023). Para el autor, la educación tributaria debe abordar los siguientes componentes:

a) Cumplimiento de obligaciones tributarias: El cumplimiento de las obligaciones tributarias implica la realización de todas las acciones y el seguimiento de los procedimientos establecidos por la ley para la correcta determinación, declaración y pago de los tributos (Espinoza, 2007). El texto destaca la importancia del cumplimiento fiscal para los comerciantes informales, subrayando que va más allá de simplemente cumplir con fechas límite y presentar documentos. Implica comprender a fondo las normativas fiscales que les conciernen. Así pues, el cumplimiento fiscal es un desafío para los comerciantes informales debido a la falta de información, asesoramiento tributario y una cultura de informalidad que resta importancia a sus obligaciones fiscales.

Siguiendo lo anterior, es imperativo que comprendan que cumplir con sus deberes tributarios no solo es una obligación legal, sino que también les brinda acceso a

beneficios como financiamiento, reconocimiento y legitimación de su actividad comercial. En este sentido, se deben implementar estrategias de educación fiscal para crear conciencia sobre la importancia de declarar ingresos, proporcionar comprobantes de pago adecuados y superar los desafíos que enfrentan al presentar Declaraciones y manejar sus obligaciones tributarias.

Lo anteriormente expuesto sobre el cumplimiento fiscal resulta pertinente, ya que el monitoreo de indicadores como la puntualidad en la presentación de Declaraciones y los incumplimientos fiscales nos permitirá evaluar en qué medida los comerciantes informales de la parroquia Mercedes Díaz están cumpliendo con sus responsabilidades tributarias y qué acciones se pueden implementar para mejorar su situación fiscal.

b) Capacitación en educación tributaria: En el ámbito de la educación tributaria, la capacitación se presenta como una estrategia fundamental para mejorar la cultura tributaria de los comerciantes. Se entiende como un conjunto de procesos formativos continuos que buscan la obtención y mejora continua de conocimientos, habilidades y valores éticos en materia tributaria, con el fin de evitar la desinformación y proporcionar una comprensión clara de los aspectos relacionados con la tributación, como el tiempo y la inversión necesarios. La capacitación destaca su importancia como una estrategia efectiva para mejorar la cultura tributaria, ya que permite transmitir valores, actitudes e ideas que fomentan el cumplimiento de las obligaciones tributarias y contribuyen a construir una mentalidad pagadora. A través

de la educación tributaria se crea un puente entre el Estado y los contribuyentes, promoviendo la cooperación y la confianza mutua. (Quizpe, 2022)

Cumplimiento Fiscal

El cumplimiento fiscal es considerado como el pago de impuestos referenciados a una obligación fiscal que todos los contribuyentes deben asumir como parte de sus actividades. Aunque no se la suele considerar una actividad placentera, este busca establecer una conciencia más positiva en el mundo a la hora de cumplir las obligaciones fiscales. Esto se debe a que la gente está más comprometida con el papel que desempeñan los impuestos en el logro del Estado de Bienestar (González et al., 2018).

Grado de cumplimiento fiscal

El grado de cumplimiento fiscal se refiere a la medida en que los contribuyentes cumplen con sus obligaciones tributarias, como el pago de impuestos, la presentación de Declaraciones y el cumplimiento de otras normativas fiscales (Vito , 2000). El cumplimiento tributario es importante para la salud financiera de un sistema tributario, ya que un alto nivel de cumplimiento se traduce en una mayor capacidad de recaudación y, por lo tanto, en más recursos para financiar servicios públicos y programas sociales.

En el caso de los comerciantes informales, el cumplimiento tributario puede verse afectado por factores como el nivel de información y educación tributaria, la disponibilidad de recursos y la falta de conciencia sobre sus responsabilidades fiscales. La informalidad predominante en su entorno, la escasa orientación y el limitado acceso a asesoría tributaria pueden generar desconfianza y temor hacia el sistema tributario, lo que resulta en un bajo nivel de cumplimiento. Para medir el nivel de cumplimiento, es fundamental establecer indicadores

claros y específicos que evalúen la puntualidad en las presentaciones y pagos, la calidad de la información proporcionada y la existencia de comprobantes de pago.

El análisis de los incumplimientos tributarios permite identificar brechas en el conocimiento y la capacidad de los contribuyentes. El nivel de cumplimiento tributario no solo es un indicador de medición, sino también una oportunidad para diseñar políticas que fomenten la formalización, el conocimiento tributario y un ambiente favorable para el cumplimiento de obligaciones tributarias. Aumentar el nivel de cumplimiento tributario beneficia a los comerciantes al brindarles acceso a créditos y oportunidades de crecimiento, y contribuye al fortalecimiento de la economía local y al desarrollo social en su conjunto.

Declaración de impuestos

La declaración fiscal o declaración de impuestos, también llamada declaración tributaria o declaración jurada, es un documento, ya sea en formato físico o digital, que se entrega a la Administración Tributaria. En este sentido, el contribuyente reporta la ocurrencia de un hecho que genera la obligación de pagar un impuesto, tasa o contribución. Es crucial señalar que presentar la declaración fiscal no significa que el contribuyente acepte o reconozca automáticamente la obligación tributaria. En realidad, la Administración Tributaria puede utilizar la información proporcionada en la declaración para iniciar un proceso de liquidación tributaria (Huamancayo & Gaspar, 2021)

Puntualidad en la presentación de Declaraciones

La puntualidad en la presentación de Declaraciones se refiere al cumplimiento oportuno y dentro de los plazos establecidos por las autoridades fiscales para la presentación de las Declaraciones de impuestos o cualquier otro documento fiscal requerido. Implica que el contribuyente respeta las fechas límite definidas por la ley, evitando retrasos que puedan generar

Sanciones, multas o intereses por mora. En esencia, la puntualidad refleja la responsabilidad y el compromiso del contribuyente con sus obligaciones fiscales, asegurando que la información requerida por el ente recaudador sea entregada en el momento adecuado, lo que facilita la transparencia y el correcto funcionamiento del sistema tributario. (Huamancayo & Gaspar, 2021).

Comprobantes de pago.

Los comprobantes de pago son documentos que verifican el pago de una deuda tributaria. Estos documentos son emitidos por las autoridades competentes o entidades autorizadas para recibir los pagos y tienen la función de certificar el cumplimiento de la obligación tributaria. Desde esta perspectiva, el contribuyente debe conservar estos comprobantes como evidencia del pago realizado (Pérez, 2021). Los comprobantes de pago son esenciales en un sistema tributario organizado, ya que sirven como prueba del cumplimiento de la obligación de contribuir al financiamiento del Estado y como respaldo en auditorías. Su correcta conservación es imperativa para los contribuyentes en diversas circunstancias, como revisiones fiscales o trámites administrativos, fortaleciendo la transparencia y permitiendo un historial fiscal claro. En el caso de comerciantes informales, la falta de comprobantes acentúa la informalidad y vulnerabilidad, dificultando el acceso a créditos o la formalización de su actividad. Es fundamental promover su importancia entre estos comerciantes, fomentando una cultura de cumplimiento tributario que beneficie tanto a los contribuyentes como a la sociedad en su conjunto, contribuyendo a una mayor recaudación fiscal y al desarrollo de una economía formal y sostenible.

Incumplimientos fiscales.

El incumplimiento de obligaciones fiscales ocurre cuando los sujetos responsables no cumplen con las obligaciones tributarias establecidas por la normativa, tanto sustantivas como

formales. Estas obligaciones pueden ser de naturaleza diversa, como la de pago de contribuciones, presentación de Declaraciones, inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes (RFC), o la no oposición a las facultades de comprobación, entre otras. Es fundamental destacar que estas obligaciones deben cumplirse en tiempo y forma, según lo establecido por las normas correspondientes (Maldonado, 2020)

Es importante señalar que el incumplimiento de estas obligaciones no siempre conduce directamente a la imposición de Sanciones. El ordenamiento jurídico contempla diversas consecuencias, que van desde medidas fuera de operación hasta Sanciones penales. La decisión sobre qué medidas adoptar en caso de incumplimiento recae en el legislador, quien tiene la facultad discrecional de establecer las posibilidades normativas correspondientes.

Cabe destacar que en Venezuela se pueden encontrar informes estadísticos de incumplimiento tributario tal como se detalla en la siguiente información presentada por una investigación realizada por la universidad del Zulia, la cual es relevante sobre la recaudación fiscal y algunos factores que pueden influir en el cumplimiento

Recaudación del SENIAT: En 2022, la recaudación del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) se redujo un treinta y uno punto cinco por ciento (31,5%) en términos reales en comparación con 2021. Sin embargo, si se compara con 2019, la recaudación de 2022 fue un cuarenta y uno punto siete por ciento (41,7%) mayor. De los ingresos fiscales petroleros: Se estima que los ingresos fiscales petroleros aumentaron en 2022 debido al incremento en la producción de crudo y al alza del precio del petróleo. A pesar de este aumento, las Sanciones impuestas a PDVSA limitan su capacidad de exportación, lo que reduce los ingresos percibidos. Por su parte, y considerando la inflación en Venezuela, esta se redujo en 2022, alcanzando una tasa interanual del ciento cincuenta y cinco punto ocho por ciento

(155,8%) en octubre. Factores como el menor crecimiento de los agregados monetarios, la menor depreciación del bolívar y la creciente dolarización de la economía han contribuido a esta reducción (Urgiles et al., 2024).

Marco legal

El Código Orgánico Tributario de Venezuela, decretado por la Asamblea Nacional Constituyente el 29 de enero de 2020, no aborda explícitamente el tema de la educación tributaria ni su impacto en el cumplimiento fiscal de los comerciantes informales. Sin embargo, varios artículos dentro del Código son relevantes para analizar este impacto:

Artículo 1º: Establece la aplicación del Código a los tributos nacionales y a las relaciones jurídicas derivadas de ellos. Este artículo define el alcance del código y establece que se aplica a los comerciantes informales en cuanto a su obligación de cumplir con las leyes tributarias nacionales.

Artículo 2º: Define las fuentes del derecho tributario, incluyendo las disposiciones constitucionales, tratados internacionales, leyes, reglamentos, y disposiciones administrativas. Este artículo es relevante porque la educación tributaria puede basarse en estas fuentes para informar a los comerciantes informales sobre sus obligaciones fiscales.

Artículo 19: Define al sujeto pasivo como el obligado al cumplimiento de las prestaciones tributarias, ya sea como contribuyente o responsable. Los comerciantes informales, aunque operen fuera de la economía formal, pueden ser considerados sujetos pasivos y, por lo tanto, obligados al cumplimiento de las leyes tributarias.

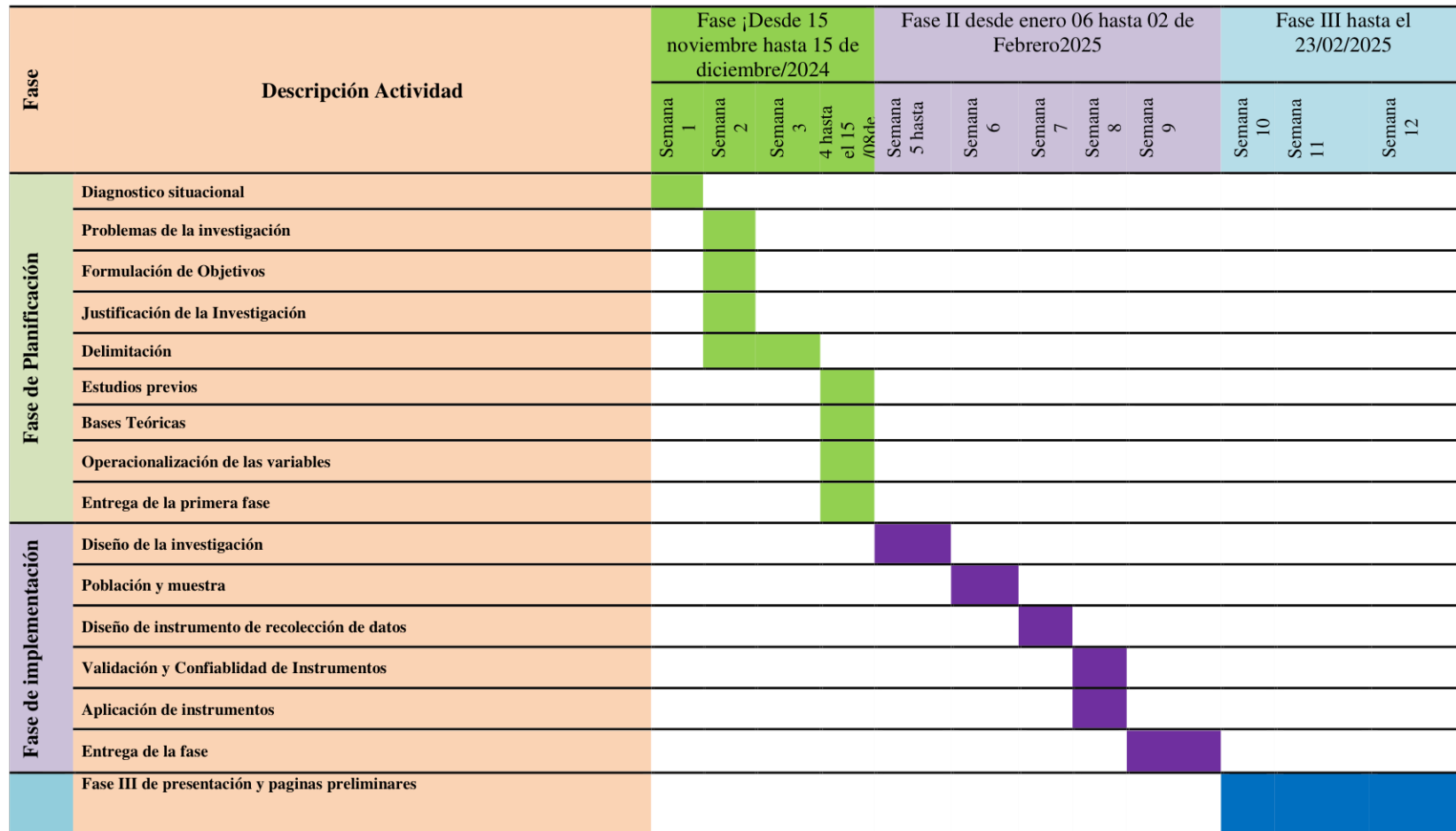
Artículo 23: Establece la obligación de los contribuyentes al pago de los tributos y al cumplimiento de los deberes formales. La educación tributaria puede ser fundamental para que los comerciantes informales comprendan y cumplan con estos deberes.

TÍTULO III (De los Ilícitos Tributarios y de las Sanciones): Define los ilícitos tributarios y las Sanciones correspondientes. En este sentido, la educación tributaria puede ayudar a prevenir la comisión de estos ilícitos por parte de los comerciantes informales, al brindarles conocimiento sobre las normas tributarias y las consecuencias de su incumplimiento.

Haciendo énfasis en la formación educativa, el Artículo 147 establece que la Administración Tributaria tiene la obligación de brindar asistencia a los contribuyentes, lo cual podría interpretarse como una forma indirecta de educación o capacitación. En función de lo expuesto y de acuerdo a la unidad responsable corresponde la explicación de normas, en la que la Administración Tributaria está obligada a "explicar las normas fiscales utilizando un lenguaje claro y comprensible siempre que sea posible", así como a "crear y distribuir folletos informativos" para aquellas normas que sean complejas. Por otra parte, las oficinas de asistencia deben de "mantener oficinas en diferentes localidades del país que se encarguen de orientar y ayudar a los contribuyentes o responsables en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias". En continuidad con lo anterior se tienen las reuniones informativas, donde la Administración Tributaria debe "realizar reuniones informativas en varias partes del país, especialmente cuando haya cambios en la legislación tributaria".

Aunque estas medidas no constituyen un programa formal de educación tributaria, sí generan una responsabilidad para la Administración Tributaria en cuanto a facilitar la comprensión de las normas a los contribuyentes. Esto puede servir como un argumento inicial para destacar la relevancia de la educación tributaria en el contexto de Venezuela.

Figura 1. Cronograma de planificación



Fuente: Elaboración propia (2024)

Tabla 1.
Operacionalización de las variables

Objetivo General: Proponer lineamientos de educación tributaria que mejoren el nivel de cumplimiento fiscal de los comerciantes informales de la parroquia Mercedes Díaz, Municipio Valera.

Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Diagnosticar el conocimiento tributario de los comerciantes informales de la parroquia Mercedes Díaz, Municipio Valera.	Educación Tributaria	Comprensión de conceptos básicos Tributarios:	Definición	1	Técnica Entrevista Instrumento Guía de entrevista
			Pago de impuestos	2	
			Tipos de impuesto	3	
		Cumplimiento de obligaciones tributarias	Obligaciones tributarias	4-5-6	
			Taller	7	
			Capacitación	8	
		Capacitación en educación tributaria	Capacitación	8	
			Estrategias	9	
			Determinar el grado de cumplimiento de las obligaciones fiscales de los comerciantes informales de la parroquia Mercedes Díaz, Municipio Valera.	Cumplimiento Fiscal	
Propósito de la declaración	12-13				
Puntualidad en la presentación de Declaraciones	Cumplimiento de Plazos	14-15			
	Comprobantes de Pago	Emisión de comprobantes de pago			16-17
Incumplimientos fiscales.	Conservación de comprobantes de pago	18-19			
	Cumplimiento de obligaciones fiscales en el año	20-21			
	Sanción por incumplimiento fiscal	22-23			
Diseñar lineamientos de la educación tributaria que promuevan el cumplimiento fiscal de los comerciantes informales de la parroquia Mercedes Díaz, Municipio Valera.					

Nota: Componentes necesarios para desarrollar los objetivos planteados

Fuente: Elaboración propia

II. FASE DE IMPLEMENTACIÓN

La fase inicial de la investigación se centra en la planificación, abarcando la adquisición y gestión de información para obtener resultados relevantes y verificables mediante el análisis teórico. Basándose en la situación problemática definida, se establecieron objetivos, justificación, alcances y limitaciones. Tras revisar antecedentes y bases teóricas que sustentan los objetivos, se operacionalizan las variables. La siguiente etapa se enfoca en la metodología, detallando tipo de investigación, diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como su validez y confiabilidad, para finalmente integrar y validar los resultados.

Diseño de la investigación

Como previo al diseño se destaca el hecho de realizar enfoques de tipo cualitativo para el primer objetivo específico, seguido de un enfoque cuantitativo para el desarrollo del segundo objetivo específico, lo que indica que el enfoque de la investigación se caracteriza por ser mixto, el mismo se define como una metodología de investigación que integra deliberadamente herramientas cuantitativas (como encuestas y estadísticas) y cualitativas (como entrevistas y observaciones) en un mismo estudio, con el objetivo de obtener una comprensión más profunda y completa del problema investigado (Creswell , 2009). Esta estrategia no solo combina ambos tipos de datos, sino que lo hace de manera sistemática, aprovechando las fortalezas de cada enfoque para compensar sus limitaciones: mientras lo cuantitativo aporta generalización y patrones medibles, lo cualitativo brinda contexto, significado y profundidad interpretativa. El método mixto puede implementarse mediante diseños secuenciales (donde una fase sigue a la otra) o concurrentes (donde ambas se aplican simultáneamente), siempre buscando triangulación, rigor y una visión holística del fenómeno estudiado. Su fundamento filosófico se basa en el

pragmatismo, priorizando la utilidad y la resolución del problema sobre Discusiones paradigmáticas pura. Es importante señalar que el tipo de investigación se encuentra en función de lo que se han planteado el objetivo general de la investigación, Por ende, se considera que es de tipo proyectiva, la cual se enfoca en desarrollar propuestas o soluciones para abordar un problema o necesidad específica. A diferencia de otros tipos de investigación que se centran en describir o explicar fenómenos, la investigación proyectiva va más allá y busca generar cambios o mejoras en una situación determinada (Hurtado, 2000). El diseño de la investigación indica la forma de cómo se recopilarán los datos. La presente investigación es considerada de campo, la cual implica la recolección de información de manera directa de los sujetos implicados o en el entorno donde suceden los eventos (Arias, 2006).

Para los dos objetivos específicos planteados, la obtención de la información se realizará en los comerciantes informales de la parroquia Mercedes Díaz, Municipio Valera. Para el primer objetivo específico, se recogerá la información a través de técnica e instrumento que ayudarán a diagnosticar y saber del conocimiento tributario en dichos comerciantes. De igual manera, para el segundo objetivo específico se utilizarán técnicas e instrumentos que tendrían como propósito determinar el grado de cumplimiento de las obligaciones fiscales en los sujetos anteriormente mencionados.

Población y muestra

La población representa el universo de estudio sobre el que se busca generalizar los hallazgos. Esta población se compone de características o estratos que facilitan la diferenciación entre los sujetos (Chávez, 2007). Por otra parte, se refiere a cualquier grupo de elementos que se busca examinar o entender sus características, al menos algunas de ellas, de las cuales se podrán derivar conclusiones válidas en el contexto de la investigación (Balestrini, 2002). En lo referente

a esta investigación la población contenida en el ambiente de recolección de datos, tal y como lo expresan los autores citados, estaría conformada por 42 comerciantes que se encuentran en cada uno de los locales que configuran el mercado de ropa para damas caballeros y niños respectivamente.

Es importante indicar, que existen locales donde se venden otros artículos diferentes que se direccionan a electrónica y calzado entre otros; lo que hace que se tome la definición de una muestra de tipo referencial, entendida como una porción del conjunto total seleccionada por sus similitudes en características, Hurtado (2002), en este caso, la selección de la muestra se basó en las características clave de los participantes, quienes son vendedores de ropa para damas, caballeros, niños y niñas. Desde esta perspectiva, se realizará una selección de acuerdo a las características anteriormente descritas. Sin embargo se tomaron veinte y nueve (29) sujetos para el estudio , además de la cantidad total de la población que eran inicialmente cuarenta y dos (42) se consideraron veinte y nueve debido a que el restante se encontraban o bien fuera del país , o comprando mercancía en Caracas, Barquisimeto o Maracaibo.

Diseño de instrumento de recolección de datos

Las técnicas se entienden como un conjunto de reglas y procedimientos que guían un proceso específico para alcanzar un objetivo determinado (Ñaupas & Valdivia, 2023). En la investigación, existen diversas técnicas para recopilar datos, como la observación, encuestas, entrevistas, cuestionarios y revisión de documentos. Estas técnicas permiten a los investigadores obtener información relevante de manera sistemática. Para esta investigación en particular, se utilizarán dos técnicas principales: la entrevista y la encuesta. Seguidamente se presenta la definición del concepto de instrumento para la recogida de información, el cual es visto como un recurso o herramienta, ya sea física o digital, que se utiliza para obtener, registrar o almacenar

información. En este caso, los instrumentos que se emplearán serán la guía de la entrevista y el manual técnico (Arias, 2012).

En relación con el primer objetivo específico establecido, se llevará a cabo la técnica de la entrevista, la misma ocurre cuando se describen como una forma de encuesta que consiste en realizar preguntas de manera verbal al encuestado con el propósito de obtener respuestas o información y verificar las hipótesis de investigación (Romero, et al., 2013). Este método de recolección de datos se basa en un diálogo intencional entre el investigador y los participantes, diseñado para recabar información sobre sus percepciones, experiencias y significados relacionados con un tema específico. En el marco de este mismo objetivo específico, el instrumento que se empleará para la recolección de datos es la guía de entrevista, la cual facilita la interacción entre el entrevistador y el entrevistado.

Al respecto, los autores señalan que la guía de entrevista es el instrumento o herramienta que complementa la técnica de la entrevista. Consiste en un documento no impreso, cuidadosamente elaborado, que incluye las preguntas que se formularán al entrevistado en un orden específico. La preparación de esta guía es fundamental para el éxito de la entrevista, ya que el entrevistador debe diseñarla previamente para orientar la conversación (Arias, 2006). Esta guía contiene una lista de temas y preguntas que se busca explorar, organizadas de manera lógica, pero con la flexibilidad necesaria para adaptarse al flujo del diálogo.

Por otro lado, para el desarrollo y cumplimiento del segundo objetivo específico, se utilizará como técnica la encuesta, que se (Arias, 2012) define como una técnica que busca recopilar información proporcionada por un grupo o muestra de individuos sobre sí mismos o en relación con un tema específico. Y para cumplir con el objetivo se aplicará el instrumento

denominado como el cuestionario, que es definido como una forma de encuesta escrita que se realiza mediante un formato impreso con una serie de preguntas (Arias, 2012).

Este instrumento, denominado autoadministrado, es completado directamente por el encuestado sin la intervención del encuestador. Los cuestionarios se clasifican en cerrados, abiertos y mixtos. Los cerrados incluyen respuestas predeterminadas, ya sean dicotómicas (dos opciones) o de elección sencilla (una opción entre varias). Los abiertos permiten respuestas libres sin opciones preestablecidas, mientras que los mixtos combinan preguntas cerradas, abiertas y de opción múltiple en un mismo formato. Para efectos de esta investigación, se aplicará un cuestionario de tipo dicotómico (Anexo A), para poder determinar el cumplimiento de las obligaciones fiscales de los comerciantes informales de la parroquia Mercedes Díaz del municipio Valera, en el estado Trujillo.

Validación y confiabilidad de instrumentos

La validez de un instrumento implica que sus preguntas o ítems deben estar directamente alineados con los objetivos de la investigación, asegurando que midan únicamente lo que se pretende conocer (Arias, 2012). Asimismo, la validez se refiere al grado en que un instrumento mide efectivamente la variable que busca evaluar. Por ello, es esencial validar los instrumentos utilizados, lo cual incluye el juicio y aprobación de al menos tres expertos en el tema de estudio, garantizando así la validez de contenido. (Hernández, 2010). Además de la validez, la confiabilidad es otro aspecto relevante en los instrumentos de recolección de datos. Por su parte, Hernández et al. (2014) señala que la confiabilidad se refiere al grado en que un instrumento produce resultados consistentes al ser aplicado repetidamente al mismo sujeto. En este estudio, la confiabilidad del cuestionario con alternativas tipo Likert se determinó mediante el coeficiente

Alpha de Cronbach, mientras que la guía de entrevista se validó a través del juicio de expertos, asegurando su precisión y consistencia.

Para evaluar la confiabilidad interna del instrumento utilizado en el estudio, se calculó el coeficiente Alpha (α) de Cronbach. Este método estadístico es ampliamente reconocido para medir la consistencia interna entre ítems de escalas politómicas (Nunnally & Bernstein, 1994). El Alpha de Cronbach es apropiado para escalas con múltiples opciones de respuesta (ejemplo. escalas Likert). Para efectos de esta investigación se obtuvo un coeficiente de 0,80 considerado como confiabilidad buena .

Fórmula de cálculo

El coeficiente se calcula mediante:

$$\alpha = [n/(n-1)] \times [1 - (\sum\sigma^2\text{ítems}/\sigma^2\text{total})] \quad (1)$$

Donde:

n: Número de ítems

$\sigma^2\text{ítems}$: Varianza de cada ítem

$\sigma^2\text{total}$: Varianza del puntaje total

3. Interpretación de resultados

El análisis mostró un $\alpha = 0.80$, lo que indica una confiabilidad buena según los criterios de (George & Mallery, 2003), es adecuada :

Valor de α	Interpretación
0.90-1.00	Excelente
0.80-0.89	Buena
0.70-0.79	Aceptable
<0.70	Requiere revisión

Análisis de resultados

El presente análisis de resultados tiene como objetivo examinar de manera sistemática los datos obtenidos en la investigación sobre el conocimiento tributario y el cumplimiento fiscal de los comerciantes informales de la parroquia Mercedes Díaz en el mercado los 42 . A partir de los indicadores operacionalizados agrupados en Dimensiones como educación tributaria, declaración de impuestos y cultura de cumplimiento, este análisis no solo busca describir las tendencias observadas, sino también interpretarlas a la luz del marco teórico y los antecedentes revisados.

Los resultados cuantitativos, expresados en porcentajes y distribuidos en escalas de frecuencia, revelan patrones clave sobre las prácticas fiscales de este sector. Sin embargo, más allá de las cifras, el análisis profundiza en las brechas entre el comportamiento actual y los estándares esperados según la literatura especializada (como: la claridad en los procesos tributarios propuesta por Mohr y Spekman, 1994, o la importancia del aprendizaje colaborativo destacada por Crossan y White, 1999). Asimismo, se identifican oportunidades de mejora alineadas con experiencias exitosas en contextos similares, como las estrategias educativas implementadas en Colombia (Torres et al., 2024) o Ecuador (Armas et al., 2024).

Este ejercicio no se limita a la mera presentación de datos, sino que integra perspectivas teóricas y empíricas para responder a las preguntas centrales de la investigación: ¿Cómo se relaciona el nivel de conocimiento tributario con el cumplimiento fiscal? y ¿Qué acciones podrían incrementar la adherencia a las obligaciones fiscales en este grupo? Con ello, se sientan las bases para la discusión y las recomendaciones finales, siempre con un enfoque aplicado a la realidad local. Para dar inicio a esta sección de desarrollo de los objetivos que conforman la investigación, se presenta conforme a grado de presentación de la operacionalización de variables .

Para efectos de aplicar los instrumentos de la investigación en los locales del mercado los 42 , la investigadora hizo acto de presencia en el sitio logrando el consentimiento de los que se encontraban a la cabeza de la tienda ,para este caso se pudo contactar 29 sujetos en locales abiertos, ya que se encontraron locales cerrados donde posiblemente se encontraban viajando buscando mercancía y no tenían alguien de confianza para que atendiera los respectivos negocios . Por otro lado, los sujetos a entrevistar según su cargo se encontraban diez (10) administradores , nueve (9) dueños y diez (10) empleados. Debe señalarse que la mayor parte de los entrevistado por razones de privacidad, pidieron guardar absoluto anonimato evitando ser fotografiados .

Análisis de resultados cualitativos

Primer objetivo específico: Diagnosticar el conocimiento tributario de los comerciantes informales de la parroquia Mercedes Díaz, Municipio Valera.

Variable: Educación Tributaria

Dimensión : Comprensión de conceptos básicos tributarios, cumplimiento de obligaciones tributarias, capacitación en educación tributaria

Indicadores: Definición, pago de impuestos ,tipos de impuesto, obligaciones tributarias, taller,capacitación y estrategias.

Tabla 2
Codificación de los entrevistados

Nº	Código	Característica	Nº	Código	Característica
1	A1	Administrador de la tienda	15	D4	Dueño
2	E1	Empleado	16	D5	Dueño
3	D1	Dueño	17	A8	Administrador de la tienda
4	E2	Empleado	18	D6	Dueño
5	A2	Administrador de la tienda	19	E5	Empleado
6	D2	Dueño	20	E6	Empleado
7	A3	Administrador de la tienda	21	E7	Empleado
8	A4	Administrador de la tienda	22	A9	Administrador de la tienda
9	A5	Administrador de la tienda	23	E8	Empleado
10	A6	Administrador de la tienda	24	D7	Dueño
11	E3	Empleado	25	A10	Administrador de la tienda
12	E4	Empleado	26	D8	Dueño
13	A7	Administrador de la tienda	27	E9	Empleado
14	D3	Dueño	28	D9	Dueño
			29	E10	Empleado

Nota: Códigos asignados a los sujetos en la guía de entrevista. Fuente: Elaboración propia.

Análisis cualitativo de la guía de entrevista

Tabla 3
Análisis cualitativo de la guía de la entrevista Dimensión Comprensión de conceptos básicos Tributarios y sus indicadores (Definición, Pago de impuestos y tipos de impuestos)

Indicador	Categoría	Sub-categorías
Indicador	Categoría	Sub-categorías
Definición	Concepto de tributo	- Percepción de los impuestos como obligación vs. contribución social - Conocimiento básico vs. detallado
Uso de los impuestos	- Infraestructura y servicios públicos - Desconfianza en la gestión estatal	"Se usan en salud, y otros "Deberían usarse para educación, y otros
Tipos de impuestos	- Diferenciación entre impuestos directos e indirectos - Ejemplos concretos (ISLR, IVA)	"El ISLR lo pago yo como dueño; el IVA lo paga el cliente "No sé la diferencia, solo pago

Nota; Categorización de respuestas obtenidas de los 29 sujetos en la guía de entrevista. Fuente: Elaboración propia.

A continuación se presentann las preguntas correspondientes a esta dimensión, considerando los indicadores tales como, definicin, pago de impuestos ,tipos de impuesto.

1. ¿Podría explicar con sus propias palabras qué es un tributo y para qué cree que se utilizan los impuestos recaudados?

2. ¿Cómo cree que el pago de impuestos contribuye al desarrollo de su comunidad o país?

3. ¿Conoce la diferencia entre un impuesto directo y un impuesto indirecto? ¿Podría dar un ejemplo de cada uno?

Repuestas a preguntas

1. Concepto de tributo y uso de impuestos

Las respuestas evidencian tres patrones claros. Varios dueños (D1, D3, D5, D8) coinciden en que "los impuestos son una obligación, pero no vemos retornos claros en nuestra comunidad". Entre empleados, predominan frases como "nos descuentan sin explicarnos para qué" (E2, E4, E7, E9) y "sería más fácil pagar si supiéramos exactamente a dónde va" (E5, E10). Los administradores (A1, A3, A6, A9) enfatizan la falta de transparencia: "Recaudamos IVA diario, pero nunca vemos mejoras locales que motiven a la gente".

2. Contribución al Desarrollo

La desconfianza hacia el uso de impuestos es unánime. Dueños como D2, D4 y D7 mencionan: "Pagamos por años, pero ni el alumbrado público funciona". Empleados (E1, E3, E6,E8) destacan su desconexión: "Nadie nos ha enseñado cómo estos pagos ayudan a nuestro país". Administradores (A2, A5, A7, A10) sugieren mejoras: "Si hubiera carteles mostrando obras financiadas con impuestos, la gente confiaría más". Solo 3 sujetos (D9, E8, A4, A10, E7) vinculan impuestos con servicios abstractos ("deben usarse para educación o salud").

3. Diferencias entre impuestos

El desconocimiento técnico es generalizado. 7 dueños (D1-D4, D6, D8, D9) confunden IVA con ISLR ("son lo mismo, solo que a diferentes precios"). 9 empleados (E1-E7, E9, E10) admiten abiertamente no entender los términos ("solo sé que aumentan los precios"). Los administradores (A1 hasta A10) muestran mayor conocimiento, pero 5 (A3, A5, A7, A8, A10) dependen de asesores externos: "Sin nuestro contador, cometeríamos errores graves".

Las respuestas organizadas por grupos revelan patrones diferenciados: los dueños requieren información sobre beneficios de la formalización, los empleados necesitan educación fiscal básica, y los administradores precisan herramientas prácticas para la gestión diaria. Esto sugiere diseñar estrategias segmentadas que consideren las necesidades específicas de cada rol dentro del comercio informal, priorizando ejemplos concretos y lenguaje accesible para mejorar la percepción y el cumplimiento voluntario.

Tabla 4

Análisis cualitativo de la Guía de la entrevista Dimensión "Cumplimiento de obligaciones tributarias" y su indicador (Obligaciones tributarias)

Indicador	Categoría	Sub-categorías
Obligaciones tributarias	Conocimiento normativo	- Desconocimiento total de obligaciones - Comprensión parcial - Dominio técnico limitado
	Percepción de beneficios	- Escepticismo generalizado - Ventajas comerciales identificadas - Beneficios comunitarios percibidos
	Barreras para el cumplimiento	- Complejidad de trámites - Limitaciones económicas - Brecha tecnológica - Desconfianza institucional

Nota; Categorización de respuestas obtenidas de los 29 sujetos en la guía de entrevista. Fuente:

Elaboración propia.

A continuación se presentann las preguntas correspondientes a esta dimensión, considerando el indicador Obligaciones tributarias.

4. ¿Conoce cuáles son las obligaciones tributarias que debe cumplir como comerciante?

5. ¿Considera que cumplir con sus obligaciones fiscales podría mejorar su situación como comerciante? ¿Por qué?

6. ¿Ha enfrentado alguna dificultad para cumplir con sus obligaciones tributarias, como falta de información o recursos? ¿Cómo ha manejado esa situación?

Respuestas a preguntas

4. Conocimiento sobre Obligaciones Tributarias

Los dueños de negocios muestran un entendimiento fragmentado de sus responsabilidades fiscales. (D3,A1, D6 , D7, A2, A3), de las tiendas evaluadas , expresa su frustración: "Sé que debo pagar impuestos, pero cuando fui a preguntar al municipio, me dieron un folleto lleno de algunos términos que no entendí". Esta confusión se repite en otros comerciantes como (D5,D1,D4), quien agrega: "El contador me dice que pagué el ISLR, pero yo solo entiendo el IVA que cobro a mis clientes". Entre los empleados, el desconocimiento es aún más marcado. (E7,E1,E2,E6, E8), trabajador , comenta: "En mi recibo de pago veo que me descuentan, pero mi jefe nunca me ha explicado qué son esos descuentos". Similarmente, (E9, E2,E3, E8,E1) añaden: "Nunca nos han capacitado sobre esto, solo sabemos que al final nos llega menos dinero".

Los administradores, aunque más familiarizados, enfrentan desafíos prácticos. (A4, hasta A10), encargado , explica: "Cada año cambian algo de los formatos de declaración. Expresan, algo como esto "Aunque conozco las obligaciones, necesito contratar a un experto para no equivocarme". Esta dependencia de terceros incrementa sus costos operativos.

5. Percepción sobre los beneficios del cumplimiento

La mayoría de los comerciantes no percibe una relación clara entre pagar impuestos y mejoras en sus negocios o comunidades. (D4, D5,D8,D9), cuestionan expresiones como esta:

"Llevo 8 años pagando y las calles alrededor de mi negocio siguen igual de deterioradas. ¿Dónde está mi beneficio?". Esta percepción es compartida por empleados (E1,E5,E4, E3, E8, E9): "Si supiéramos que ese dinero va para mejorar nuestra ciudad , otra sería la actitud".

No obstante, algunos administradores visionarios como (A7, A3, A1, A10) reconocen ventajas estratégicas: "Desde que nos formalizamos, los clientes empresariales prefieren comprarnos porque damos facturas. Eso ha aumentado nuestras ventas en un 15%". (D8), añade: "El año pasado pude acceder a un crédito para mejorar el local porque tenía mis impuestos al día".

6. Barreras para el cumplimiento

La complejidad de los trámites emerge como obstáculo principal. (D3,D4,D7), manifiestan que intentaron declarar una vez en línea, pero el sistema era tan complicado que terminaron pagando una multa por equivocaciones. Para empleados como (E8, E7, E5 , E1, E10, E3), el problema es más básico: "No tengo computadora en el negocio ni en casa para hacer esos trámites".

La falta de recursos económicos también limita el cumplimiento. (D3, D4, D5, D7, D1, D9) explica su dilema: "Cuando apenas alcanza para pagar los gastos de mantenimiento , arancelarios y la mercancía, los impuestos pasan a segundo plano". Situación que confirma (E2, E5, E8): "Hay meses que mi patrón nos dice que no puede pagar los impuestos porque no hubo suficientes ventas". Sorprendentemente, algunos administradores como (A6) han desarrollado soluciones creativas: "Formamos un grupo de 5 negocios para contratar un contador compartido. Así reducimos costos y todos cumplimos".

Tabla 5

Análisis cualitativo de la Guía de la entrevista Dimensión “Capacitación en educación tributaria” y sus indicadores (Taller, capacitación y estrategias)

Indicador	Categoría	Sub-categorías
Taller	Participación previa	- Ninguna experiencia - Participación esporádica - Participación activa
	Temas demandados	- Cálculo de impuestos básicos - Procedimientos de declaración - Beneficios de formalización
Capacitación	Percepción de impacto	- Mejoraría cumplimiento - Generaría confianza institucional - Poca relevancia percibida
Estrategias	Formatos preferidos	- Talleres prácticos en mercados - Guías visuales - Asesorías personalizadas - Contenido digital accesible

Nota; Categorización de respuestas obtenidas de los 29 sujetos en la guía de entrevista. Fuente: Elaboración propia.

A continuación se presentan las preguntas correspondientes a esta dimensión, considerando indicadores (taller, capacitación y estrategias).

7. ¿Ha participado en algún taller, charla o programa de educación tributaria? En caso afirmativo, ¿qué temas le gustaría que se abordaran en futuras capacitaciones?

8. ¿Cree que recibir capacitación en temas tributarios mejoraría su relación con las instituciones fiscales y su disposición a cumplir con las obligaciones tributarias?

9. ¿Qué estrategias o herramientas cree que serían más efectivas para que los comerciantes informales como usted se interesen en recibir capacitación tributaria? (Ejemplo.: talleres presenciales, material digital, asesorías personalizadas).

Respuestas a preguntas

7. Participación en talleres y temas de interés

La mayoría de los comerciantes (23/29) nunca ha asistido a talleres tributarios. (D5), vendedora de calzados por 8 años, comenta: "Nunca nos han invitado a capacitaciones, aunque

siempre escuchamos que hablan de impuestos en la radio". Los pocos que participaron, como (A3,A5,A6), administradores de tiendas de ropa, destacan limitaciones: "Fui a un taller, pero usaban términos complicados y no mostraban ejemplos de nuestro rubro". Los temas más solicitados son prácticos: cálculo de IVA en ventas al por menor (D2, D7,D5,D9), cómo declarar ingresos sin facturas (E4, E5), y beneficios específicos para textiles (A6, A9).

8. Impacto percibido de la capacitación

Las opiniones se dividen. Comerciantes como (D4,D2,D1,D6), con un local de ropa infantil, son optimistas: "Si supiera cómo declarar correctamente, no tendría miedo a multas y hasta podría acceder a créditos". Empleados como (E5, E7, E8,E9), dependientes en una zapatería, añaden: "Entendería por qué me retienen impuestos y cómo recuperar algo". Sin embargo, otros como (D3,D5,D9) mantienen escepticismos: "De qué sirve aprender si igual nos cobran multas sin explicación". Los administradores (A1 hasta A5) coinciden en que la capacitación mejoraría la relación con el Servicio de Administración tributaria (SAT), pero exigen "asesoría continua, no solo talleres ocasionales".

Discusión de hallazgos (Guía de entrevista)

1. Conocimiento Tributario Básico

Los comerciantes informales evidencian un entendimiento limitado y desigual de los conceptos fiscales. Mientras los dueños (D1-D10) identifican el IVA como obligación principal, muestran confusión sobre el ISLR y otros impuestos ("Solo sé que debo cobrar el IVA", D5). Los empleados (E1-E10) presentan mayor desconexión, percibiendo las retenciones como "descuentos automáticos" sin comprender su finalidad. Los administradores (A1-A10), aunque más informados, dependen de asesores externos para navegar la complejidad normativa ("Sin mi contador, estaría perdido", A4). Esta brecha de conocimiento explica por qué la mayor parte de

los entrevistados no distingue entre impuestos directos e indirectos, afectando su cumplimiento voluntario.

2. Cumplimiento de Obligaciones Tributarias

El enfoque predominante es reactivo y condicionado por barreras prácticas. Gran parte de los entrevistados considerados como dueños (D1-D10) actúan solo ante multas o bloqueos ("Pago cuando me notifican"). La complejidad de trámites ("El sistema en línea es confuso") y la falta de recursos ("Primero cubro la renta") limitan la formalización. Iniciativas como la de administradores ("Contratamos un contador entre cinco negocios") muestran que las soluciones colaborativas pueden reducir costos. Sin embargo, la desconfianza institucional persiste: la mayoría no vincula el pago de impuestos con mejoras locales ("Nunca vemos obras").

3. Capacitación y Estrategias de Mejora

Los resultados revelan una brecha crítica en formación tributaria: tres cuartas partes de los empleados (E1-E10) nunca ha recibido capacitación, mientras que los talleres existentes son calificados como "demasiado técnicos y alejados de la realidad" (Administradores). Los dueños demandan ejemplos prácticos, como calcular el IVA en ventas de ropa ("Que nos muestren con casos de negocios como el mío"). Los formatos actuales no resuenan: "Las charlas en el palacio municipal son lejanas y en horarios imposibles".

Para efectos de la validación de los resultados, los hallazgos sobre el limitado conocimiento tributario coinciden con Torres et al. (2024), quien señala que en contextos informales predomina una comprensión fragmentada de las obligaciones fiscales. Esto explica por qué gran parte de los comerciantes confunde impuestos básicos como IVA e ISLR, validando la teoría de Enríquez (2023) sobre la necesidad de educación fiscal práctica. Sin embargo, los resultados difieren de Rivillas & Baltazar (2014), pues mientras ellos destacan que la educación

genera confianza institucional, el muchos de los comerciantes mantiene escepticismo ("Pagamos, pero no vemos mejoras"). Esta brecha entre teoría y realidad local exige adaptar los enfoques.

Otra coincidencia es que resultados coinciden con Torres et al. (2024) en la comprensión fragmentada de impuestos, pero difieren en que los administradores de los evaluados en el estudio dependen críticamente de asesores externos. Esto respalda la teoría de Enríquez (2023) sobre la necesidad de educación fiscal práctica, pero sugiere que las campañas deben dirigirse también a contadores y gestores.

Mientras Rivillas & Baltazar (2014) atribuyen el escepticismo a falta de campañas educativas, en este estudio la desconfianza persiste incluso entre quienes recibieron capacitación, sugiriendo que el problema radica en la desconexión entre la gestión fiscal y las mejoras tangibles en la comunidad. Por su parte, el cumplimiento reactivo (solo ante multas) respalda a Maldonado (2020), quien identifica la complejidad normativa como barrera. Testimonios como "El sistema en línea es confuso" ejemplifican esta correlación teórica. No obstante, se cuestiona a Arcila & Chacón (2020), pues la simplificación de trámites no basta cuando persiste la desconfianza. Seguidamente, se presenta la capacitación, donde los hallazgos apoyan parcialmente a Castro & Narváez (2024) sobre formación contextualizada, pero rechazan los formatos estandarizados de Quizpe (2022). Los comerciantes exigen flexibilidad ("Que vengan a nuestro mercado"), mostrando que las soluciones hiperlocales superan a las campañas masivas.

La principal discrepancia teórica aparece al contrastar a González et al. (2019) con los resultados. Mientras ellos enfatizan la conciencia social, los comerciantes priorizan beneficios tangibles ("Quiero saber cómo obtener créditos"), revelando la necesidad de vincular educación con incentivos prácticos. A diferencia de estudios previos en entornos urbanos formales (González et al., 2019), Este trabajo revela que los comerciantes informales en Trujillo priorizan

incentivos concretos (ejemplo de ello: acceso a créditos) sobre la conciencia social, lo que exige replantear las estrategias de educación fiscal para este sector. Ahora bien, el estudio se limitó a 29 sujetos en Trujillo, por lo que los resultados no son generalizables a otros contextos geográficos o sectores informales (ejemplo.: comercio ambulante vs. Establecido). En su defecto, las respuestas pueden estar influenciadas por el clima de desconfianza hacia el gobierno nacional, un factor no controlado en este estudio.

De la relevancia e innovación en el contexto trujillano Este estudio aporta evidencia pionera sobre las dinámicas tributarias en el comercio informal de Trujillo, Venezuela, un sector que representa el 42% de la economía local, pero que ha sido marginalizado en la literatura fiscal. A diferencia de investigaciones previas centradas en grandes contribuyentes, estos resultados revelan que el incumplimiento no se debe únicamente a falta de conocimiento, sino a una profunda desconexión entre el pago de impuestos y los beneficios percibidos. Este hallazgo cuestiona los modelos tradicionales de educación fiscal y exige replantear las estrategias de sensibilización.

La novedad radica en identificar tres patrones críticos no documentados en estudios anteriores. Primero, la existencia de un modelo colaborativo donde pequeños comerciantes comparten contadores para reducir costos. Segundo, la demanda unánime de capacitación con ejemplos hiperlocales y lenguaje accesible. Tercero, el escepticismo persistente incluso entre quienes recibieron formación, lo que sugiere que la confianza requiere resultados visibles más que solo información. Estos aspectos representan un aporte significativo al campo.

Desde la perspectiva anterior, los resultados adquieren relevancia práctica al ofrecer insumos concretos para instituciones como el SENIAT. Se evidencia la necesidad de campañas segmentadas según roles (dueños, empleados, administradores), talleres en mercados en lugar de

oficinas gubernamentales, y pilotajes de transparencia que vinculen el pago de impuestos con obras específicas. Estas propuestas surgen directamente de las voces de los actores involucrados. Desde la perspectiva teórica, el estudio desafía dos premisas establecidas. Por un lado, la Teoría de la Confianza Institucional, al demostrar que en contextos de alta informalidad la educación no basta sin mejoras tangibles. Por otro, la Teoría del Cumplimiento Voluntario, pues el comportamiento observado es reactivo (a multas) más que cívico. Esta discrepancia abre nuevas líneas de investigación sobre fiscalidad en economías informales.

Es importante destacar, que la investigación también revela limitaciones que amplían su valor heurístico. Al centrarse en un sector específico (comercio semiformal), destaca la necesidad de estudios comparativos con otras formas de informalidad. Además, plantea interrogantes sobre el impacto de variables macroeconómicas como la inflación en la capacidad contributiva, un aspecto no explorado aquí pero crucial para futuros trabajos. Estos hallazgos adquieren especial relevancia en el actual contexto venezolano, donde la crisis económica ha exacerbado la desconfianza en las instituciones. Al documentar estrategias emergentes (como la colaboración entre comerciantes) y demandas concretas (capacitación situada), el estudio ofrece rutas viables para políticas públicas que podrían incrementar la recaudación sin aumentar la conflictividad social.

Segundo objetivo a desarrollar: Determinar el grado de cumplimiento de las obligaciones fiscales de los comerciantes informales de la parroquia Mercedes Díaz, Municipio Valera.

Variable: Cumplimiento fiscal

Dimensión: Declaración de impuestos, puntualidad en la presentación de Declaraciones, comprobantes de pago y incumplimientos fiscales.

Indicadores: Presentación de declaración de impuestos, propósito de la declaración, cumplimiento de plazos, emisión de comprobantes de pago, conservación de comprobantes de pago, cumplimiento de obligaciones fiscales en el año y sanción por incumplimiento fiscal.

Dimensión: Declaración de impuestos

Indicador: Presentación de declaración de impuestos

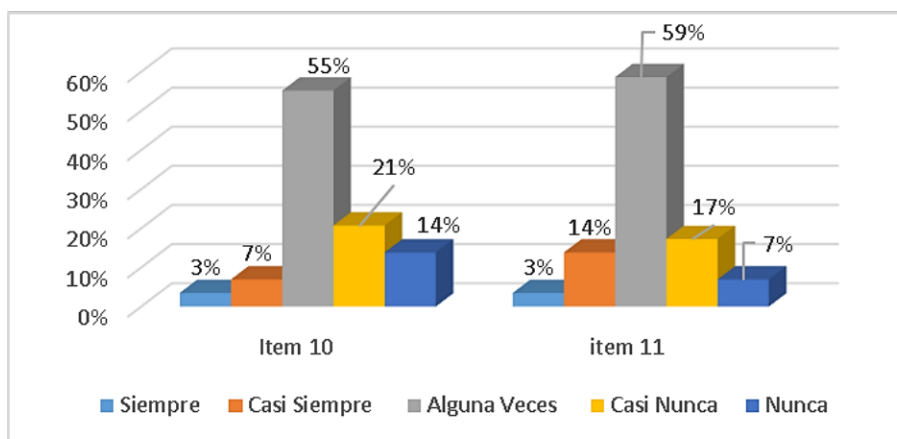
Tabla 6

Resultados del indicador: Presentación de declaración de impuestos

Descripción	Ítem 10		Ítem 11	
	fi	%	fi	%
Siempre	1	3%	1	3%
Casi Siempre	2	7%	4	14%
Alguna Veces	16	55%	17	59%
Casi Nunca	6	21%	5	17%
Nunca	4	14%	2	7%
Total	29	100%	29	100%

Nota: Respuestas obtenidas del cuestionario aplicado. Fuente: Elaboración propia.

Figura 2. Resultados del indicador presentación de declaración de impuestos.



Nota. Información proveniente de la tabla 6. Fuente: Elaboración propia

Indicador: Propósito de la Declaración

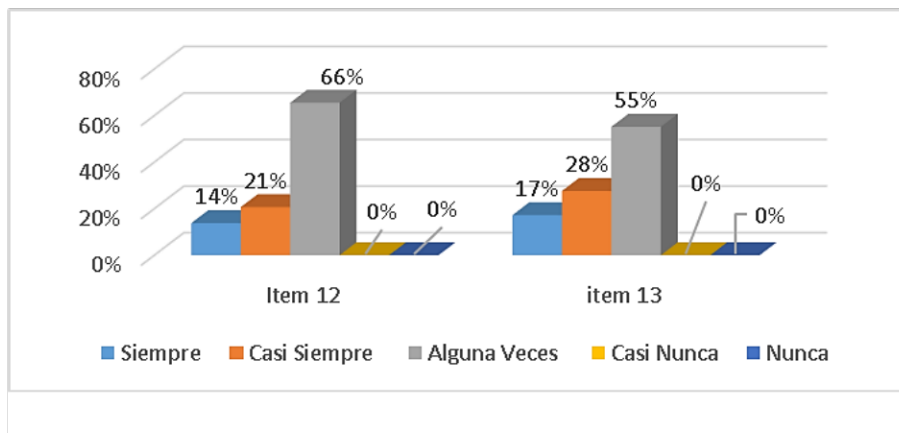
Tabla 7

Resultados del indicador: Propósito de la declaración

Descripción	Ítem 12 ¿Qué tan de acuerdo está con que los impuestos financian servicios públicos como salud, educación e infraestructura en su comunidad?		Ítem 13 ¿Con qué frecuencia reflexiona sobre el impacto positivo de cumplir con sus obligaciones fiscales para el bien común?	
	fi	%	fi	%
Siempre	4	14%	5	17%
Casi Siempre	6	21%	8	28%
Alguna Veces	19	66%	16	55%
Casi Nunca	0	0%	0	0%
Nunca	0	0%	0	0%
Total	29	100%	29	100%

Nota: Respuestas obtenidas del cuestionario aplicado. Fuente : Elaboración propia.

Figura 3 *Resultados del indicador propósito de la declaración*



Nota. Información proveniente de la tabla 7. Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Puntualidad en la presentación de Declaraciones

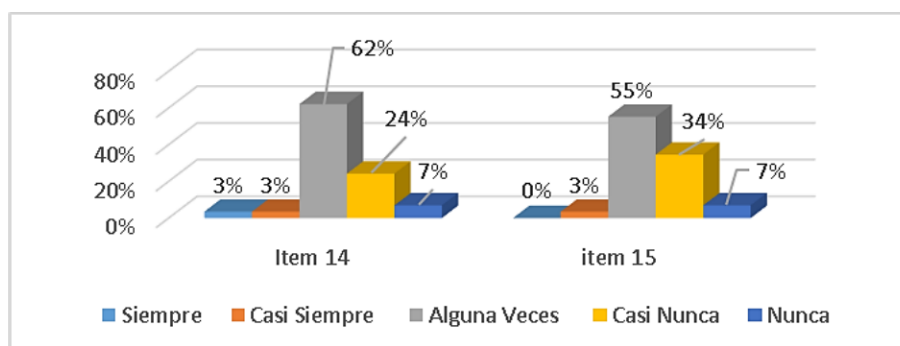
Indicador: Cumplimiento de plazos.

Tabla 8
Resultados del indicador: Cumplimiento de plazos

Descripción	Ítem 14		Ítem 15	
	¿Considera prioritario es presentar sus Declaraciones dentro de los plazos legales para evitar Sanciones?		¿Con qué frecuencia ha tenido dificultades para cumplir los plazos por falta de información o recursos?	
Alternativas	fi	%	fi	%
Siempre	1	3%	0	0%
Casi Siempre	1	3%	1	3%
Alguna Veces	18	62%	16	55%
Casi Nunca	7	24%	10	34%
Nunca	2	7%	2	7%
Total	29	100%	29	100%

Nota: Respuestas obtenidas del cuestionario aplicado. Fuente : Elaboración propia

Figura 4. Cumplimiento de plazos



Nota. Información proveniente de la tabla 8. Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Comprobantes de pago

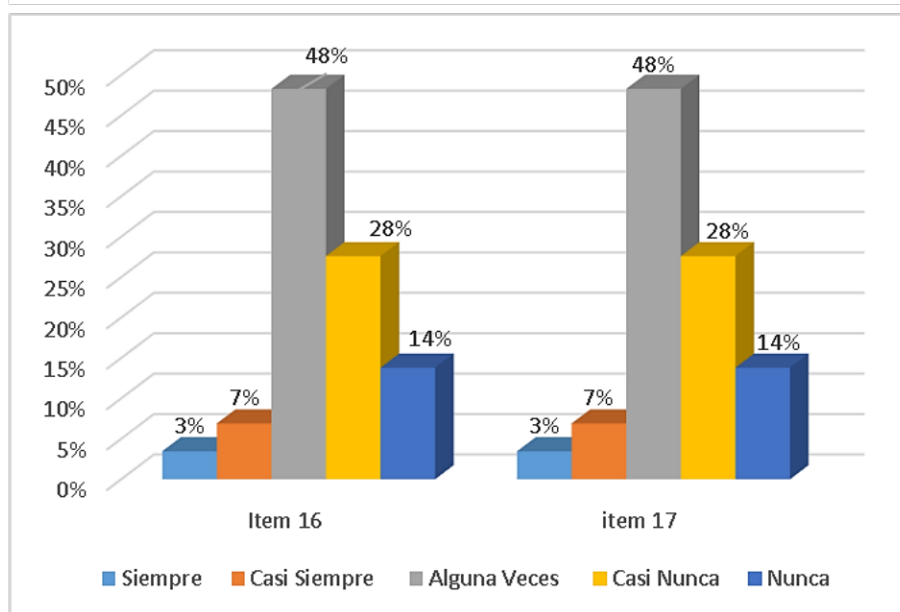
Indicador: Emisión de comprobantes de pago.

Tabla 9

Resultados del indicador: Emisión de comprobantes de pago

Descripción	Ítem 16		Ítem 17	
	¿Con qué frecuencia emite comprobantes de pago (facturas, tickets, notas de venta) a sus clientes por las transacciones realizadas?		Le resulta difícil emitir comprobantes de pago en su actividad diaria?	
Alternativas	fi	%	fi	%
Siempre	1	3%	1	3%
Casi Siempre	2	7%	2	7%
Alguna Veces	14	48%	14	48%
Casi Nunca	8	28%	8	28%
Nunca	4	14%	4	14%
Total	29	100%	29	100%

Nota: Respuestas obtenidas del cuestionario aplicado. Fuente : Elaboración propia

Figura 5 *Resultados del indicador emisión de comprobantes de pago*

Nota. Información proveniente de la tabla 9. Fuente: Elaboración propia.

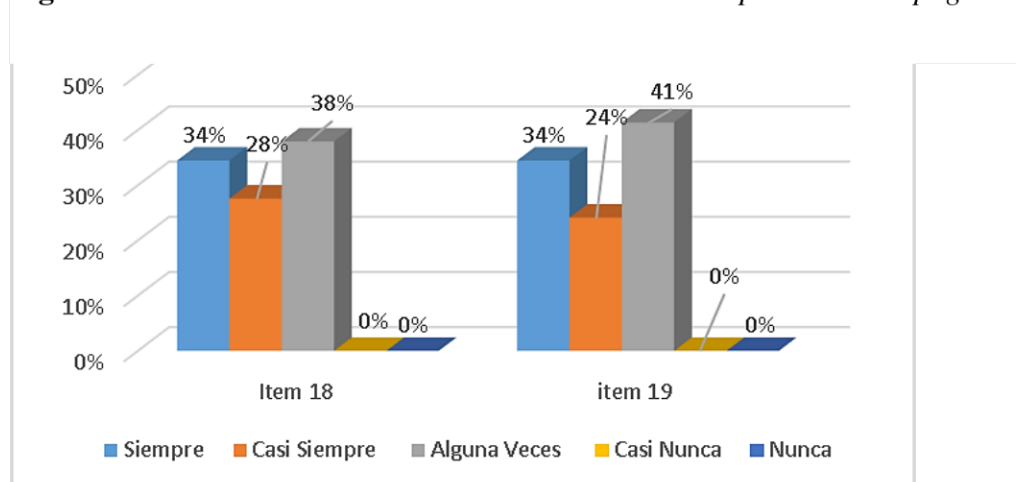
Indicador: Emisión de comprobantes de pago.

Tabla 10

Resultados del indicador: Conservación de comprobantes de pago

Descripción	Ítem 18		Ítem 19			
	¿Archiva los comprobantes que emite para respaldar sus Declaraciones fiscales?	¿Sus comprobantes de pago están organizados para presentarlos si el SENIAT los solicita?	fi	%	fi	%
Alternativas						
Siempre	10	34%	10	34%		
Casi Siempre	8	28%	7	24%		
Alguna Veces	11	38%	12	41%		
Casi Nunca	0	0%	0	0%		
Nunca	0	0%	0	0%		
Total	29	100%	29	100%		

Nota: Respuestas obtenidas del cuestionario aplicado. Fuente : Elaboración propia.

Figura 6. *Resultados del indicador conservación de comprobantes de pago*

Nota. Información proveniente de la tabla 10. Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Incumplimientos fiscales

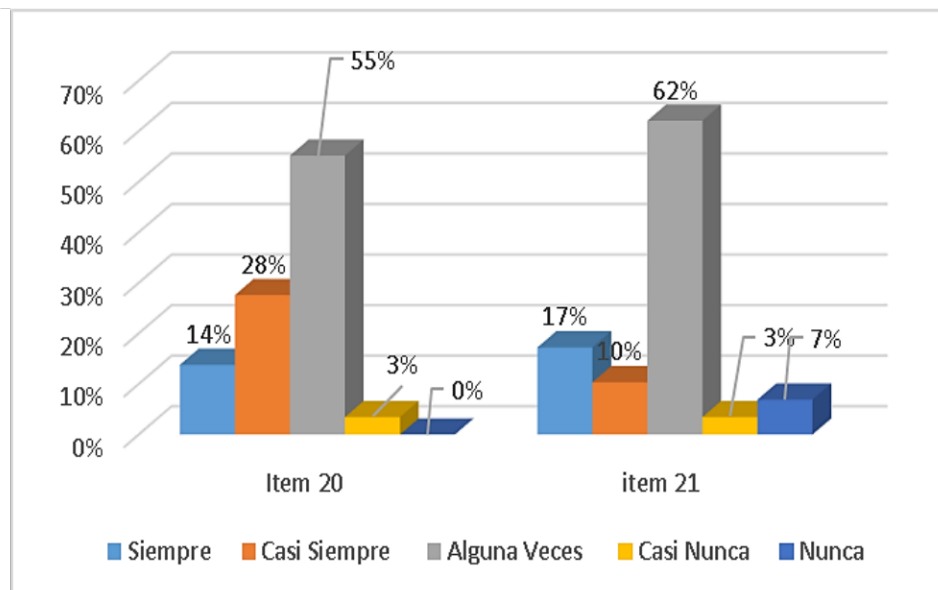
Indicador: Cumplimiento de obligaciones fiscales en el año.

Tabla 11

Resultados del indicador : Cumplimiento de obligaciones fiscales en el año

Alternativas	Ítem 20		Ítem 21	
	fi	%	fi	%
Siempre	4	14%	5	17%
Casi Siempre	8	28%	3	10%
Alguna Veces	16	55%	18	62%
Casi Nunca	1	3%	1	3%
Nunca	0	0%	2	7%
Total	29	100%	29	100%

Nota: Respuestas obtenidas del cuestionario aplicado. Fuente : Elaboración propia.

Figura 7. Resultados del indicador cumplimiento de obligaciones fiscales en el año

Nota: Información proveniente de la tabla 11. Fuente: Elaboración propia

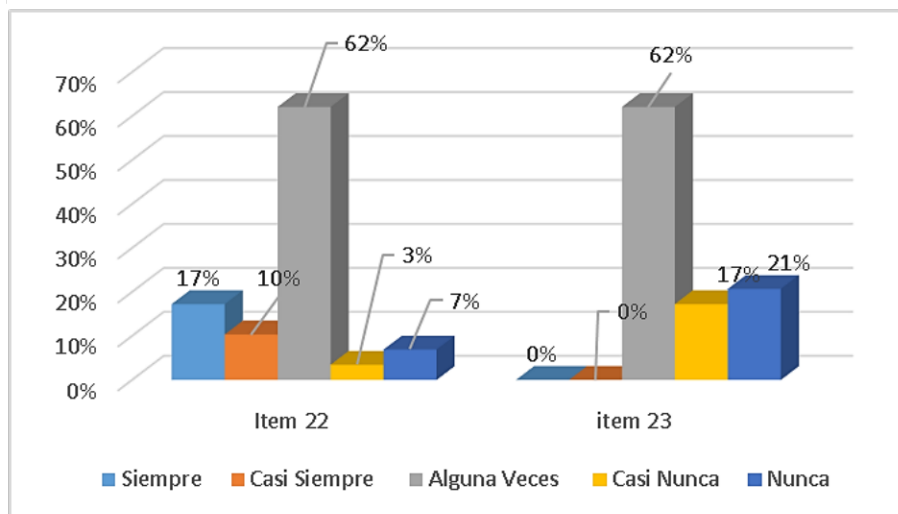
Indicador: Sanción por incumplimiento fiscal.

Tabla 12

Resultados del indicador : Sanción por incumplimiento

Descripción	Ítem 22		Ítem 23	
	¿Su negocio ha recibido multas o Sanciones por incumplimientos fiscales en los últimos 12 meses?		¿Las Sanciones fiscales influyen oportunamente sus obligaciones tributarias?	
Alternativas	fi	%	fi	%
Siempre	5	17%	0	0%
Casi Siempre	3	10%	0	0%
Alguna Veces	18	62%	18	62%
Casi Nunca	1	3%	5	17%
Nunca	2	7%	6	21%
Total	29	100%	29	100%

Nota: Respuestas obtenidas del cuestionario aplicado. Fuente : Elaboración propia

Figura 8. Resultados del indicador solución a conflictos

Nota. Información proveniente de la tabla 11. Fuente: Elaboración propia

Discusión de hallazgos (Cuestionario)

En la dimensión Declaración de impuestos, los resultados revelan un bajo cumplimiento en la presentación de Declaraciones ante el SENIAT. El 55% de los comerciantes indicó hacerlo solo alguna vez, mientras que el 21% admitió casi nunca. Además, el 59% manifestó tener una comprensión limitada del proceso (alguna vez), lo que sugiere que la complejidad

administrativa y la falta de claridad son barreras clave. Estos hallazgos reflejan una necesidad urgente de simplificar los trámites y reforzar la capacitación, ya que solo el 10% de los encuestados cumple consistentemente con esta obligación.

Respecto al propósito de la declaración, el 66% de los comerciantes vinculó alguna vez los impuestos con la financiación de servicios públicos, y solo el 14% lo hizo siempre. Esta percepción fragmentada indica una desconexión entre el pago de impuestos y sus beneficios sociales. Puede observarse la falta de implementación de campañas educativas que muestren ejemplos concretos de cómo los impuestos impactan positivamente en la comunidad, como mejoras en infraestructura o servicios de salud.

En la dimensión “Puntualidad” en la presentación de Declaraciones, el 62% de los comerciantes consideró alguna vez prioritario cumplir con los plazos legales, y el 55% enfrentó dificultades por falta de información o recursos. Esto evidencia una combinación de desinterés y obstáculos prácticos. Puede verse la falta de un sistema de recordatorios automatizados y de asesorías personalizadas durante los períodos críticos de declaración, facilitando así el cumplimiento.

Sobre la emisión de comprobantes de pago, el 48% de los encuestados los emite alguna vez y otro 48% encuentra difícil el proceso. Esta dualidad entre la práctica irregular y la percepción de complejidad resalta la debilidad existente en herramientas más accesibles, además de fallas en la promoción de aplicaciones de facturación a la hora de capacitar a los comerciantes en su uso, repercutiendo así, esta práctica a beneficios tangibles, como mayor credibilidad y acceso a financiamiento.

En cuanto a la conservación de comprobantes, aunque el 34% los archiva siempre, el 38% lo hace alguna vez, lo que expone a riesgos en caso de auditorías. Es evidente que en esta

área, se no presenta formación o capacitación en talleres sobre organización documental para la conservación y uso de archivos digitales, que son más seguros y fáciles de gestionar. Estas medidas no solo mejorarían el cumplimiento, sino también la eficiencia operativa de los comerciantes.

Finalmente, en la dimensión “Incumplimientos fiscales”, el 62% recibió Sanciones alguna vez, pero el mismo porcentaje no las considera un motivo para regularizarse. Esto indica que las multas, por sí solas, no generan cambios conductuales. Para lograr un impacto duradero, se recomienda complementar las Sanciones con incentivos positivos, como reconocimientos públicos o beneficios fiscales, y priorizar un enfoque educativo que motive el cumplimiento voluntario. Los resultados anteriores de este primer objetivo muestran un patrón de cumplimiento irregular, influido por factores como desconocimiento, dificultades prácticas y baja percepción de valor social. La ausencia de las estrategias propuestas, capacitación, simplificación de procesos y enfoques proactivos, deben hacer que los encargados del organismo de seguimiento tributario busquen transformar esta dinámica, para promover una cultura fiscal más consciente y colaborativa.

Los resultados sobre educación tributaria revelan que solo el 14% de los comerciantes comprende siempre el propósito social de los impuestos (ítem 12), mientras que el 66% lo hace alguna vez. Esta brecha coincide con lo expuesto por González et al. (2019), quienes destacan que la conciencia fiscal requiere no solo conocimiento técnico, sino también valores cívicos. La falta de internalización del rol de los impuestos explica por qué el 55% enfrenta dificultades para cumplir plazos (ítem 15), validando la necesidad de estrategias pedagógicas prácticas, como las propuestas por Torres et al. (2024) en Colombia, donde talleres con lenguaje sencillo mejoraron la adherencia tributaria.

En cuanto al cumplimiento fiscal, los datos muestran que el 55% presenta Declaraciones alguna vez (ítem 10) y el 48% emite comprobantes de pago irregularmente (ítem 16). Estos hallazgos se alinean con Huamancayo & Gaspar (2021), quienes vinculan el incumplimiento con la complejidad de los trámites. La similitud con los resultados de Arcila & Chacón (2020) en Venezuela donde la informalidad persiste por desconfianza institucional— refuerza la urgencia de simplificar procesos, por ejemplo, mediante herramientas digitales que automaticen Declaraciones, tal como sugiere Castro & Narváez (2024) para reducir la economía informal.

Sobre los incumplimientos, el 62% de los comerciantes ha recibido Sanciones alguna vez (ítem 22), pero el mismo porcentaje no las considera motivación para regularizarse (ítem 23). Esto respalda la teoría de London y Smither (2002): las multas son insuficientes sin una cultura de retroalimentación proactiva. Como solución, Quizpe (2022) propone combinar Sanciones con incentivos, como acceso a créditos, para transformar la percepción negativa hacia el sistema tributario, especialmente en contextos de alta informalidad como el estudiado.

En resumidas cuentas, los resultados validan que la desconfianza institucional y la complejidad normativa mencionadas por Maldonado (2020) y Urgiles et al. (2024) son barreras clave. Para superarlas, se requiere un enfoque integral: educación práctica (ejemplos simuladores de Declaraciones), simplificación administrativa (como exenciones para pequeños contribuyentes) y transparencia en el uso de los impuestos, tal como enfatiza Rivillas & Baltazar (2014). Estas acciones, basadas en evidencia teórica y empírica, podrían elevar el cumplimiento del 17% actual (siempre en ítem 21) a niveles más sostenibles.

Si bien es cierto que la validación teórica confirma que los resultados empíricos no son aislados, sino parte de patrones regionales documentados. La solución yace en políticas que combinen pedagogía, tecnología y confianza, adaptadas a la realidad de los comerciantes

informales. En lo relativo a la relevancia e innovación, este estudio aporta una perspectiva única al analizar el comportamiento tributario del comercio semiformal trujillano, un sector estratégico pero invisibilizado en la literatura fiscal venezolana. Los resultados revelan que el incumplimiento (55% declara solo ocasionalmente) no se explica únicamente por limitaciones económicas o desconocimiento, sino por una profunda desconexión entre el sistema tributario y las realidades locales. Este hallazgo cuestiona los modelos tradicionales que atribuyen el incumplimiento a factores individuales, destacando en cambio, fallas estructurales en el diseño de políticas públicas.

Seguidamente, la investigación identifica un fenómeno inédito: el "cumplimiento colaborativo", donde pequeños comerciantes comparten recursos (como contadores) para navegar la complejidad tributaria. Esta práctica emergente, no documentada en estudios previos, sugiere que las soluciones colectivas pueden ser más efectivas que los enfoques individualistas promovidos por las instituciones. Además, el estudio cuantifica por primera vez cómo la desconfianza institucional anula el efecto de las Sanciones (62% de Sancionados no modifican su conducta).

Los hallazgos tienen relevancia inmediata para el diseño de políticas. Demuestran que las campañas educativas convencionales son insuficientes cuando solo el 14% internaliza el propósito social de los impuestos. En su lugar, se requieren intervenciones hiperlocales que vinculen explícitamente el pago de impuestos con mejoras visibles en la comunidad. Esto representa un cambio paradigmático respecto a los modelos genéricos de sensibilización fiscal. Metodológicamente, el estudio supera limitaciones de investigaciones previas al triangular datos cuantitativos con testimonios cualitativos. Esta aproximación permite descubrir contradicciones

clave, como comerciantes que comprenden las normas, pero no las aplican por desconfianza. Tales hallazgos serían imperceptibles en estudios puramente estadísticos o anecdóticos.

Las implicaciones trascienden el contexto venezolano. Los resultados ofrecen lecciones para países con altos niveles de informalidad, particularmente en América Latina. El concepto de "umbral de credibilidad institucional" aquí desarrollada ayuda a explicar por qué políticas exitosas en otros contextos fracasan en entornos de crisis institucional. Esta investigación establece un precedente al proponer soluciones basadas en la evidencia local, no en modelos importados. Desde simuladores tributarios adaptados a rubros específicos hasta certificaciones públicas para comerciantes cumplidores, las innovaciones sugeridas responden a necesidades concretas identificadas en el trabajo de campo.

Finalmente, el estudio cierra brechas críticas en el conocimiento actual. Explica por qué altos niveles de conocimiento técnico (59%) no se traducen en cumplimiento, y cómo factores actitudinales (desconfianza) interactúan con barreras prácticas (complejidad de trámites). Estas contribuciones enriquecen tanto la teoría económica como el diseño de políticas públicas para contextos informales.

Vinculación con Objetivos Institucionales del DHS

Esta investigación se articula directamente con los objetivos estratégicos de la Universidad Valle del Momboy, reforzando su compromiso con la formación integral y el desarrollo regional. Los hallazgos ofrecen oportunidades concretas para fortalecer la misión institucional mediante acciones prácticas y colaborativas. El presente estudio fundamenta la necesidad de establecer alianzas con organismos públicos como el SENIAT y alcaldías, gremios empresariales y ONGs. Estas colaboraciones permitirían implementar programas de prácticas

profesionales significativas donde los estudiantes aplicarían sus conocimientos en contextos reales, beneficiando tanto su formación como a la comunidad comerciante.

Los resultados evidencian cómo pueden desarrollarse proyectos académicos pertinentes, como el programa "Tributación Accesible" y una App de Gestión Tributaria. Estas iniciativas vincularían a estudiantes de diversas carreras con problemáticas reales del sector comercial, generando aprendizajes significativos y herramientas útiles. Asimismo, la investigación contribuye a la formación de profesionales éticos y competentes mediante la actualización curricular con casos reales. El análisis de la situación tributaria local permite incorporar contenidos relevantes que preparen mejor a los estudiantes para los desafíos del mercado laboral regional.

Los resultados muestran la necesidad de proponer la creación de un Observatorio UVM de Economía Informal como espacio de investigación aplicada. Este centro podría generar datos valiosos para políticas públicas mientras involucra a estudiantes en proyectos de impacto social directo en las comunidades. Por otra parte, Las metodologías innovadoras sugeridas, como aprendizaje basado en problemas y simuladores interactivos, fortalecen la calidad educativa. Estos recursos didácticos, basados en hallazgos reales, enriquecerían el proceso de enseñanza-aprendizaje en diversas disciplinas.

Para implementar estas propuestas, se recomiendan acciones específicas como convenios con el SENIAT, rotaciones estudiantiles en mercados locales y actualizaciones curriculares. Cada iniciativa busca maximizar el impacto tanto en la formación estudiantil como en el desarrollo comunitario. Esta investigación trasciende el ámbito académico al convertirse en puente entre la universidad y su entorno. Los proyectos derivados fortalecerán el modelo

educativo UVM, integrando docencia, investigación y extensión de manera sinérgica para beneficio institucional y social.

III. FASE DE PRESENTACIÓN

En esta fase del proyecto se comparten las reflexiones conclusivas que fundamentaron la realización de este trabajo especial de grado. A partir de lo desarrollado, se incluirán las conclusiones, sugerencias generales o recomendaciones y las propuestas que surgen en función de los objetivos planteados durante la investigación.

3.1 Conclusiones

A continuación, se exponen las conclusiones y los hallazgos más relevantes obtenidos durante la ejecución de los objetivos específicos de esta investigación. En relación con el primer objetivo específico del estudio: Diagnosticar el conocimiento tributario de los comerciantes informales de la parroquia Mercedes Díaz, Municipio Valera, se exponen los elementos más considerados y de mayor relevancia. Ahora bien, se procede a dar respuesta a este importante objetivo.

Con respecto al diagnóstico del conocimiento tributario entre los comerciantes informales de la parroquia Mercedes Díaz, este reveló un entendimiento fragmentado y desigual. La mayoría de los entrevistados mostró confusión entre conceptos básicos como impuestos directos (ISLR) e indirectos (IVA), especialmente entre empleados y dueños, quienes perciben los tributos como obligaciones sin retornos claros. Los administradores, aunque más informados, dependen de asesores externos, evidenciando una brecha en autonomía fiscal.

Por su parte, la desconfianza hacia el uso de los impuestos fue un patrón recurrente, con respuestas que destacan la falta de transparencia en su gestión ("Pagamos, pero no vemos mejoras"). Solo un mínimo porcentaje vinculó los tributos con beneficios sociales abstractos (salud, educación), mientras que la mayoría exigió ejemplos tangibles. Esto refleja una desconexión crítica entre el sistema tributario y la percepción de valor por parte de los

comerciantes. Así pues, el análisis cualitativo evidenció que el cumplimiento de obligaciones fiscales entre los comerciantes informales es predominantemente reactivo, impulsado por el temor a sanciones más que por convicción cívica.

Los testimonios revelaron que la mayoría solo regulariza sus pagos cuando recibe notificaciones o multas, lo que refleja una relación transaccional con el sistema tributario. Esta actitud se explica por la percepción generalizada de que los impuestos no retornan en mejoras visibles para su comunidad o negocio. Las principales barreras identificadas fueron la complejidad de los trámites, la falta de recursos económicos y las limitaciones tecnológicas. Muchos comerciantes expresaron frustración ante formularios cambiantes y lenguaje técnico, mientras que otros destacaron que priorizan gastos operativos sobre obligaciones fiscales. Estos hallazgos sugieren que el incumplimiento no es solo un problema de voluntad, sino de acceso a herramientas y capacidades adecuadas.

Como contrapunto positivo, emergieron estrategias colaborativas innovadoras, como grupos de comerciantes que comparten contadores o intercambian conocimientos prácticos. Estas prácticas demuestran que, cuando las soluciones institucionales son percibidas como lejanas, los actores desarrollan mecanismos informales para navegar el sistema tributario. Este fenómeno ofrece valiosas lecciones para el diseño de políticas públicas más inclusivas.

En este sentido, se identificó una demanda unánime de capacitación práctica y contextualizada, con lenguaje accesible y ejemplos hiperlocales. Los resultados subrayan la urgencia de diseñar lineamientos que comprendan estrategias educativas segmentadas (por roles: dueños, empleados, administradores) que prioricen claridad, transparencia y vinculación con incentivos concretos, como acceso a créditos o mejoras comunitarias visibles.

Siguiendo con lo concluyente del segundo objetivo específico: Determinar el grado de cumplimiento de las obligaciones fiscales de los comerciantes informales de la parroquia Mercedes Díaz, Municipio Valera. El análisis cuantitativo reveló un bajo cumplimiento fiscal sistemático entre los comerciantes informales. Solo el 10% presenta siempre sus declaraciones ante el SENIAT (ítem 10), mientras que el 55% lo hace ocasionalmente y el 21% casi nunca. Esta irregularidad se vincula directamente con la falta de claridad en los procesos: el 59% de los encuestados manifestó comprender solo "algunas veces" los trámites (ítem 11), evidenciando que la complejidad administrativa es una barrera crítica.

Respecto a la puntualidad, el 62% considera prioritario cumplir plazos legales solo "alguna vez" (ítem 14), y el 55% enfrenta dificultades por falta de información o recursos (ítem 15). Estos datos confirman que el cumplimiento no es percibido como un beneficio, sino como una carga, especialmente cuando no existen mecanismos accesibles para realizarlo. Siguiendo con el indicador que refiere a la emisión de comprobantes de pago, los resultados fueron polarizados: mientras el 48% los emite ocasionalmente (ítem 16), otro 48% encuentra el proceso difícil (ítem 17). Esta dualidad refleja la necesidad de herramientas simplificadas, como aplicaciones móviles para facturación, que reduzcan la brecha tecnológica identificada en los testimonios cualitativos.

Sobre las sanciones, aunque el 62% recibió multas en el último año (ítem 22), el mismo porcentaje admitió que estas no motivan su regularización (ítem 23). Esto cuestiona la efectividad de las penalizaciones como único incentivo y sugiere la urgencia de complementarlas con beneficios tangibles como por ejemplo: acceso a créditos y campañas de transparencia que muestren el impacto local de los impuestos. En síntesis, los resultados cuantitativos validan tres

problemas estructurales: Procedimientos complejos que exigen asistencia externa, desconexión entre el pago y sus beneficios, y falta de estrategias proactivas para facilitar el cumplimiento.

Estos resultados exigen políticas públicas integrales que simplifiquen trámites, ofrezcan educación fiscal práctica e incentivos no punitivos, adaptados al comercio informal. Sistemas de declaración pre-llenadas y talleres en mercados emergen como soluciones viables, alineadas con las necesidades expresadas por los comerciantes. La combinación de estos enfoques podría superar las barreras de complejidad, desconfianza y acceso que actualmente limitan el cumplimiento voluntario.

Los hallazgos de los dos primeros objetivos proporcionan los insumos clave para diseñar lineamientos efectivos de educación tributaria. El diagnóstico del conocimiento reveló las principales brechas conceptuales y necesidades formativas, mientras que el análisis de cumplimiento identificó los obstáculos prácticos que limitan la formalización. Estos resultados permiten establecer lineamientos basados en tres pilares fundamentales: educación práctica adaptada a cada perfil de comerciante, simplificación de procesos tributarios, y vinculación clara entre el pago de impuestos y beneficios tangibles. Cada pilar responde directamente a los problemas específicos detectados en la investigación.

Los lineamientos propuestos incluirán: talleres segmentados por roles (dueños, empleados, administradores), herramientas digitales accesibles para declaraciones, y sistemas de retroalimentación que muestren el impacto local de los impuestos. Estas acciones buscan transformar la percepción actual del cumplimiento como carga obligatoria a una inversión con retornos visibles. La articulación entre los hallazgos cualitativos y cuantitativos garantiza que estas propuestas no sean teóricas, sino soluciones prácticas y viables. Se enfocan en superar tanto las barreras de conocimiento como las operativas, abordando el problema desde sus múltiples

dimensiones. Estos lineamientos representan un modelo innovador para promover el cumplimiento fiscal, pues combinan educación con facilitación administrativa. Su efectividad radica en que surgen de un diagnóstico riguroso de las necesidades reales de los comerciantes informales estudiados.

3.2 Recomendaciones.

1. Implementar programas de educación tributaria contextualizada

- Diseñar talleres segmentados para dueños (énfasis en beneficios de formalización), empleados (conceptos básicos) y administradores (gestión tributaria práctica).
- Utilizar lenguaje claro y ejemplos del rubro comercial específico (ejemplo: cómo calcular IVA en ventas de ropa).
- Realizar capacitaciones itinerantes en los mercados, en horarios accesibles, con materiales visuales y prácticos.

2. Simplificar los procesos de cumplimiento fiscal

- Desarrollar aplicaciones móviles para declaraciones simplificadas con plantillas pre-llenadas.
- Crear guías visuales paso a paso (infografías, videos tutoriales) para trámites frecuentes.
- Establecer ventanillas de asesoría gratuita en mercados con personal capacitado.

3. Fortalecer la transparencia y confianza institucional

- Publicar informes periódicos que muestren obras locales financiadas con impuestos (ejemplo: mejora de infraestructura en el mercado).

- Implementar un sistema de certificación o reconocimiento público para comerciantes cumplidores (ejemplo acceso preferencial a créditos).
- Promover mesas de diálogo entre comerciantes y autoridades fiscales para resolver dudas y recibir retroalimentación.

4. Fomentar soluciones colaborativas

- Apoyar la creación de redes de comerciantes para compartir contadores o asesores tributarios a costos reducidos.
- Desarrollar programas piloto que vinculen el cumplimiento fiscal con beneficios inmediatos (ejemplo descuentos en servicios municipales).

5. Monitorear y evaluar el impacto

- Realizar seguimiento periódico a las tasas de cumplimiento después de implementar las estrategias.
- Ajustar los programas según las necesidades emergentes identificadas en evaluaciones continuas.
- Fundamento: Estas recomendaciones surgen directamente de los hallazgos del estudio. Por ejemplo:
- Las apps móviles y asesorías abordan la brecha tecnológica y complejidad de trámites (ítem 15-17).
- Los informes de transparencia combaten la desconfianza detectada (66% no vincula impuestos con beneficios, ítem 12).

3.3 Planteamiento de Propuesta

3.3.1 Lineamientos de la educación tributaria que promuevan el cumplimiento fiscal de los comerciantes informales de la parroquia Mercedes Díaz, Municipio Valera.

En el contexto de una economía local donde el comercio informal representa un pilar fundamental, pero con bajos niveles de cumplimiento fiscal, se hace necesario proponer estrategias educativas que transformen la relación entre los comerciantes y sus obligaciones tributarias. Esta propuesta de lineamientos surge de un diagnóstico riguroso que identificó, por un lado, las brechas de conocimiento en materia tributaria y, por otro, las barreras prácticas y actitudinales que limitan el cumplimiento voluntario.

Los resultados evidenciaron la urgencia de implementar acciones diferenciadas, accesibles y vinculadas a beneficios concretos, que no solo informen, sino que también faciliten y motiven la formalización. Dirigida específicamente a los comerciantes del mercado Los cuarenta y dos (42) de la parroquia Mercedes Díaz, esta iniciativa busca promover una cultura fiscal consciente mediante herramientas pedagógicas innovadoras, simplificación de trámites y mecanismos de transparencia. Su enfoque práctico y adaptado a la realidad local garantiza que los lineamientos no solo sean teóricamente sólidos, sino también aplicables y sostenibles en el tiempo.

3.3.2 Objetivo general

Diseñar lineamientos de la educación tributaria que promuevan el cumplimiento fiscal de los comerciantes informales de la parroquia Mercedes Díaz, Municipio Valera.

3.3.3 Objetivos específicos

- Exponer el planteamiento de la propuesta

- Identificar los elementos de la propuesta de lineamientos de la educación tributaria que promuevan el cumplimiento fiscal de los comerciantes informales de la parroquia Mercedes Díaz, Municipio Valera.
- Generar la matriz de lineamientos de educación tributaria para promover el cumplimiento Fiscal en los comerciantes informales.
- Realizar una descripción generalizada de la matriz de lineamientos

3.4 Justificación de la propuesta

Esta propuesta se justifica en tres dimensiones críticas identificadas en el diagnóstico:

Teórica: Responde a las brechas de conocimiento señaladas por Enríquez (2023) y la necesidad de pedagogía fiscal práctica, superando los modelos tradicionales de capacitación genérica. Integra los principios de transparencia de Mohr y Spekman (1994) y el enfoque de incentivos de Quizpe (2022).

Social: El 42% de la economía local depende del comercio informal (Datos Municipio Valera, 2023). La baja recaudación limita la inversión pública, perpetuando ciclos de desconfianza. Al vincular el pago de impuestos con mejoras visibles, se rompe esta dinámica.

Operativa: El 62% de comerciantes reporta dificultades en trámites (ítem 15) y el 55% desconoce plazos fiscales (ítem 10). Las soluciones propuestas (app, mentores, formatos simples) atienden estas barreras concretas con recursos viables.

3.5 Beneficiarios

Los principales beneficiarios de esta propuesta son los 29 comerciantes informales del mercado los 42 de la parroquia Mercedes Díaz, incluyendo dueños de negocios (35%), empleados (45%) y administradores (20%), con especial enfoque en mujeres (68%), jóvenes (32%) y migrantes (19%). Las instituciones públicas, como el gobierno municipal y el SENIAT,

se beneficiarán con un aumento en la recaudación y una base contribuyente más formalizada. Las universidades y estudiantes de carreras afines participarán activamente mediante asesorías y prácticas profesionales, fortaleciendo su formación. Los gremios empresariales y consejos comunales actuarán como multiplicadores del conocimiento tributario. Indirectamente, clientes y vecinos se verán impactados por mejoras en servicios públicos derivadas de una mayor recaudación. La propuesta prioriza a grupos vulnerables, donde el 89% opera en informalidad, el 62% tiene educación básica incompleta y el 73% carece de asesoría fiscal profesional. Su implementación escalonada permitirá extender los beneficios a otros rubros comerciales en fases posteriores.

3.6 Propuesta de lineamientos de la educación tributaria que promuevan el cumplimiento fiscal de los comerciantes informales de la parroquia Mercedes Díaz, Municipio Valera.

A fin de presentar los puntos representativos que expresan los lineamientos a considerarse tienen los siguientes:

3.6.1 Educación Tributaria Segmentada

Los talleres de capacitación deben diseñarse según los roles de los comerciantes: dueños (énfasis en beneficios económicos de la formalización), empleados (conceptos básicos como IVA y retenciones) y administradores (gestión avanzada de declaraciones). Estos talleres deben incluir ejemplos prácticos del rubro textil, como cálculos de impuestos en ventas de ropa, y realizarse en horarios accesibles dentro del mercado. Materiales visuales, como infografías y videos cortos, reforzarán el aprendizaje. La evaluación pre y post taller medirá la mejora en la comprensión de conceptos clave.

3.6.2 Herramientas digitales accesibles

Una aplicación móvil integrada, con funciones offline, debe ofrecer simuladores de declaraciones, alertas de plazos fiscales y tutoriales interactivos. Esta herramienta debe adaptarse a las limitaciones tecnológicas de los comerciantes, como la falta de conectividad o dispositivos avanzados. La app incluirá guías paso a paso para emitir facturas y calcular impuestos, reduciendo errores comunes. Su éxito se medirá mediante el porcentaje de comerciantes que la adopten y la disminución de errores en declaraciones.

3.6.3 Transparencia en el uso de impuestos

Es crucial mostrar a los comerciantes cómo sus contribuciones se traducen en mejoras locales, como reparación de calles o alumbrado público. Informes visuales, colocados estratégicamente en los mercados, y sesiones de retroalimentación periódicas fortalecerán la confianza. Un buzón de sugerencias digital permitirá a los comerciantes expresar inquietudes y recibir respuestas rápidas. El impacto se evaluará mediante encuestas que midan el reconocimiento de obras financiadas con impuestos.

3.6.4 Simplificación de trámites

Los formatos de declaración deben rediseñarse con lenguaje claro y ejemplos concretos. Ventanillas de atención preferencial en oficinas tributarias agilizarán los procesos para comerciantes informales. Además, una red de mentores, compuesta por comerciantes ya formalizados, brindará asesoría práctica a nuevos contribuyentes. Esto reducirá el tiempo dedicado a trámites y aumentará la emisión de comprobantes de pago.

3.6.5 Incentivos para el cumplimiento

Un programa de certificación como "Comercio Cumplidor" otorgará beneficios tangibles, como acceso a créditos blandos o descuentos en servicios municipales. Los casos exitosos se

difundirán en redes sociales y medios locales para motivar a otros. Este enfoque combina reconocimiento público con ventajas económicas, incentivando la regularización voluntaria. El número de comerciantes que busquen esta certificación será un indicador clave.

3.6.6 Colaboración con Instituciones Educativas

La universidad puede formar alianzas con el ente tributario para que estudiantes de Derecho y Contaduría brinden asesorías en los mercados. Un observatorio de economía informal monitoreará el impacto de las políticas y generará datos para ajustar estrategias. Estas acciones vincularán la academia con la realidad local, beneficiando tanto a los comerciantes como a la formación profesional de los estudiantes.

Tabla 13

Matriz de lineamientos de educación tributaria para promover el cumplimiento Fiscal en los comerciantes informales

N°	Lineamiento	Objetivo	Acciones Clave	Indicadores de Éxito
3.6.1	Educación Tributaria Segmentada	Adaptar la formación a las necesidades específicas de cada rol en el comercio informal.	<ul style="list-style-type: none"> - Talleres diferenciados para dueños, empleados y administradores. - Ejemplos prácticos del rubro textil. - Materiales visuales y evaluaciones pre/post. 	<ul style="list-style-type: none"> - 30% de aumento en asistencia. - 50% de mejora en comprensión de conceptos clave.
3.6.2	Herramientas Digitales Accesibles	Facilitar el cumplimiento fiscal mediante tecnología adaptada.	<ul style="list-style-type: none"> - App móvil con simuladores, alertas y tutoriales. - Funcionalidades offline. - Guías paso a paso. 	<ul style="list-style-type: none"> - 60% de adopción en 6 meses. - 40% de reducción en errores de declaraciones.
3.6.3	Transparencia en el Uso de Impuestos	Fortalecer la confianza mediante rendición de cuentas visible.	<ul style="list-style-type: none"> - Informes visuales de obras financiadas. - Buzón de sugerencias digital. - Sesiones de retroalimentación. 	<ul style="list-style-type: none"> - 50% de comerciantes reconocen obras locales. - 80% de respuestas a inquietudes en <72h.
3.6.4	Simplificación de Trámites	Reducir barreras administrativas para el cumplimiento.	<ul style="list-style-type: none"> - Formatos simplificados con lenguaje claro. - Ventanillas preferenciales. - Red de mentores. 	<ul style="list-style-type: none"> - 35% menos tiempo en trámites. - 25% más emisión de comprobantes.
3.6.5	Incentivos para el Cumplimiento	Motivar la regularización con beneficios tangibles y reconocimiento.	<ul style="list-style-type: none"> - Certificación "Comercio Cumplidor". - Acceso a créditos y descuentos. - Difusión de casos exitosos. 	<ul style="list-style-type: none"> - 20% de comerciantes buscan certificación en el primer año.
3.6.6	Colaboración con Instituciones Educativas	Vincular academia y sector real para soluciones prácticas.	<ul style="list-style-type: none"> - Asesorías por estudiantes. - Observatorio de economía informal. - Informes de impacto anuales. 	<ul style="list-style-type: none"> - 100 asesorías mensuales. - 3 informes anuales publicados.

Nota. Tabla basada en datos obtenidos de los resultados y conclusiones de la investigación.

Fuente. Elaboración propia

3.7 Descripción generalizada de la matriz de lineamientos de las tablas 13

La matriz de lineamientos presentada constituye una propuesta estructurada para promover el cumplimiento fiscal entre los comerciantes informales de la parroquia Mercedes Díaz, Municipio Valera. Esta herramienta sistematiza seis ejes estratégicos derivados del diagnóstico realizado, cada uno con acciones concretas, objetivos específicos e indicadores medibles.

El primer lineamiento (3.6.1) prioriza una educación tributaria segmentada, reconociendo las diferencias en necesidades entre dueños, empleados y administradores. Propone talleres prácticos con ejemplos del rubro textil y evaluaciones de aprendizaje, buscando mejorar la comprensión en un 50%. Para superar las barreras tecnológicas, el lineamiento 3.6.2 plantea herramientas digitales accesibles, como una app móvil con funciones offline que simplifique declaraciones y emisión de facturas. Su éxito se medirá mediante la adopción por el 60% de los comerciantes. La transparencia en el uso de impuestos (3.6.3) aborda la desconfianza institucional mediante informes visuales de obras locales y un buzón de sugerencias, con el fin de que el 50% de los comerciantes vinculen sus pagos con mejoras comunitarias.

En este mismo orden de exposición se tiene al lineamiento 3.6.4, el cual promueve la simplificación de trámites mediante formatos claros, ventanillas preferenciales y una red de mentores, con metas como reducir un 35% el tiempo de gestión. Los incentivos para el cumplimiento (3.6.5) combinan beneficios económicos (créditos) y reconocimiento social, proyectando que un 20% de comerciantes busque la certificación "Comercio Cumplidor" en el primer año. Finalmente, la colaboración con instituciones educativas (3.6.6) integra a universidades en asesorías fiscales y monitoreo, con la meta de 100 asesorías mensuales

considerando los grupos en el mercado los 42 y tres informes anuales que ajusten las estrategias.

Esta matriz se destaca por su enfoque integral y contextualizado, al combinar pedagogía, tecnología, transparencia y corresponsabilidad institucional. Su diseño permite una implementación escalable y una evaluación rigurosa mediante indicadores cuantitativos y cualitativos, asegurando que las soluciones respondan a las realidades específicas del comercio informal estudiado.

REFERENCIAS

- Arcila, E. & Chacon, K., 2020. La cultura tributaria como estrategia para minimizar la evasión fiscal en las empresas comerciales. *Revista bolivariana de administración (REBA)*, 2(1), pp. 13-22.
- Arias, F., 2006. *El proyecto de investigacion*. Caracas: Episteme.
- Arias, F., 2012. *El proyecto de investigacion*. Caracas: Episteme.
- Armas, J., Zurita, I. & Calle, C., 2024. Conciencia Tributaria: Estrategias Educativas Y Colaborativas En América Latina. *Cultivando*, 16(2), pp. 282-292.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, 2020. *Código Orgánico Tributario*. Caracas: s.n.
- Balestrini, M., 2002. *Como se Elabora el Proyecto de Investigación*. Caracas, Venezuela.: Caracas: Consultores Asociados..
- Ballestrini, M., 2007. *Metodología de la Investigación*. s.l.:editorial Carcas BL. Consultores Asociado.
- Beltrán, H., 2020. *La Educación tributaria, su Importancia en La recaudación*. Huacho: s.n.
- Castro Peñaloza, . D. & Narváez Zurita, E., 2024. Educación tributaria y reducción de la economía informal en América Latina.. *Revista Conrado*, 20(96), p. 77–91..
- Chávez, N., 2007. *Introducción a la Investigación Educativa (Tercera ed.)*. Maracaibo: La Columna.
- Constituyente, A. N., 2020. Decreto Constituyente con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Código Orgánico Tributario. *República Bolivariana de Venezuela*, 29 enero.
- Creswell , J., 2009. *Diseño de la investigacion: metodos mixtos*. s.l.:s.n.
- Danieri, M., 2019. *Alcaldía sigue en deuda con el mercado de buhoneros de Valera*. [En línea] Available at: <https://elpitazo.net/los-andes/alcaldia-sigue-en-deuda-con-el-mercado-de-buhoneros-de-valera/>
- Enríquez, A., 2023. Evolución, importancia y actual tratamiento de la educación fiscal en la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) y en la institución de la Unión Europea. *Dialnet*, 1(27).
- Espinoza, J., 2007. *Cumplimiento de las obligaciones tributarias en materia de retención de Impuesto sobre la renta*. Mérida: Universidad de los Andes.

- García, G., 2021. *Problemática de La evasión fiscal en el municipio Los Guayos ,periodo fiscal 2021*. Carabobo: Universidad José Antonio Páez.
- Garrido, J., 2022. *Situación de la administración tributaria a la luz de la evasión del Impuesto sobre la renta en el Municipio Puerto Cabello*. Puerto Cabello(Carabobo): s.n.
- George, D. & Mallery, P., 2003. *SPSS for Windows Step by Step*. s.l.:Allyn & Bacon.
- González Valladares, C., Narvaez Zurita, C. & Erazo Álvarez, C., 2019. Estrategias para la recaudación del anticipo del impuesto a la renta en el Ecuador. *Visionario Digital*, 3(2.1), p. 8613.
- González, C., Delgado, M. & Santos, S., 2018. Cumplimiento fiscal y bienestar: análisis con perspectiva mundial. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía. Retos*, 9(18).
- González, D., 2024. *La evasión en los países americanos a través de los paraísos fiscales: beneficios corporativos y activos financieros*. [En línea] Available at: <https://www.ciat.org/ciatblog-la-evasion-en-los-paises-americanos-a-traves-de-los-paraisos-fiscales-beneficios-corporativos-y-activos-financieros/>
- Hernández, D., 2000. *Evasión fiscal: Un problema para resolver*. s.l.:EUMED.NET.
- Hernández, R. F. C. .. B. P., 2010. *Metodología de la investigación (6a ed.)*. México:. s.l.:McGraw-Hill...
- Hernández, R. F. C. .. B. P., 2014. *Metodología de la investigación*. s.l.:Mc.Graw Hill..
- Huamancayo, L. & Gaspar, E., 2021. *La normatividad tributaria y la declaración fiscal de una empresa comercializadora de mercadería importada*. Lima: Universidad Peruana de las Américas.
- Hurtado, D. B., 2000. *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas: (3a. Ed) Ediciones Quirón Sygal Servicios y Proyecciones para América.
- Hurtado, J., 2002. *El Proyecto de Investigación. Una Comprensión Holística. (3era. Ed.)*. Bogota: Cooperativa Editorial Magisterio.
- Maldonado, M., 2020. Incumplimiento De Las Obligaciones Fiscales. En: *Manual De Derecho Fiscal*. s.l.:UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.
- Mora, A., 2015. *Psicología del aprendizaje*. s.l.:Editorial Eduboo.
- Narvaez, C. & Barrera, A., 2024. Programas de educación tributaria para fomentar la comprensión del impuesto al valor agregado en la sociedad. *SCIELO*, 20(96).
- Nunnally, C. & Bernstein, H., 1994. *Psychometric Theory*. s.l.:McGraw-Hill.

- OCDE, 2023. *Educación cívico-tributaria para*. [En línea] Available at: <https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/topics/policy-issues/tax-and-development/educacion-civico-tributaria-para-fomentar-la-cultura-tributaria-el-cumplimiento-fiscal-y-la-ciudadania-aspectos-destacados.pdf>
- Pérez, F., 2021. *Derecho financiero y tributario*. s.l.:Civitas.
- Pérez, G., 2021. *Problemática de la evasión fiscal en el Municipio los Guayos*. [En línea] Available at: <https://riu.jap.ujap.edu.ve/bitstreams/197a129d-eb4a-49e7-94cd-ec4314de7a36/download>
- Quizpe, O., 2022. *Propuesta de capacitación para mejorar la cultura tributaria en los Comerciantes de Rubro Manufactureras en la ciudad de Juliaca 2021*. Lima: s.n.
- Rajamanickam , M., 2001. *Statistical Methods In Psychological And Educational Research*.. s.l.:Ashok.
- Rivillas, B. & Baltazar, A., 2014. Educación fiscal y construcción de ciudadanía en América Latina. *Revista de Estudios Tributários e Aduaneiros*, 01(01), p. 326–354.
- Romero, B., 2023. Producción de conocimiento tributario Municipal.. enero, Issue 60, pp. 169-177.
- Romero, H., Palacios, J., Valdivia, M. & Ñaupas, H., 2013. *Metodología de la investigación*. s.l.:Ediciones U.
- Tamayo & Tamayo, 2003. *El proceso de la Investigación Científica; incluye glosario y manual de evaluación de proyectos (4a. Ed.)*.. Guadalajara: Limusa..
- Torres, J., Barros, J., Maza, C. & Villasmil, M., 2024. Cultura tributaria en Colombia: Un análisis. *Revista de ciencias sociales (RCS)*, XXX(9), pp. 422-436.
- Urgiles, J., Naranjo, M., Campoverde , J. & Ochoa, D., 2024. Determinantes del incumplimiento tributario desde la percepción de contribuyentes y asesores fiscales. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, XXX(10).
- Viera, J., 2017. *Administración Tributaria*.. s.l.:Editorial Salvat..
- Vito , T., 2000. *Public Spending in the 20th Century :A Global Perspective*. s.l.:CAMBRIDGE University Press.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos para la recolección de datos

Guía de Entrevista: Diagnóstico del Conocimiento Tributario en Comerciantes

Informales

I. Introducción

Objetivo de la entrevista: Diagnosticar el nivel de conocimiento tributario de los comerciantes informales de la parroquia Mercedes Díaz, Municipio Valera, para identificar necesidades de capacitación en educación tributaria.

Presentación del entrevistador: Breve introducción del entrevistador y explicación de la importancia de la entrevista.

Confidencialidad: Asegurar al entrevistado que sus respuestas serán tratadas con confidencialidad y solo se usarán con fines educativos.

II. Datos Generales del Entrevistado

- Nombre (opcional):
- Edad:
- Género:
- Tiempo dedicado al comercio informal:
- Tipo de actividad comercial que realiza:

III. Dimensión: Conocimiento Tributario

Dimensión	Preguntas
Comprensión de	1. ¿Podría explicar con sus propias palabras qué es un tributo y para qué cree que se utilizan los impuestos recaudados?
Conceptos Básicos	2. ¿Cómo cree que el pago de impuestos contribuye al desarrollo de su comunidad o país?

Dimensión	Preguntas
	3. ¿Conoce la diferencia entre un impuesto directo (como el ISLR) y un impuesto indirecto (como el IVA)? ¿Podría dar un ejemplo de cada uno?
	4. ¿Conoce cuáles son las obligaciones tributarias que debe cumplir como comerciante informal?
Cumplimiento de Obligaciones Tributarias	5. ¿Considera que cumplir con sus obligaciones fiscales podría mejorar su situación como comerciante? ¿Por qué?
	6. ¿Ha enfrentado alguna dificultad para cumplir con sus obligaciones tributarias, como falta de información o recursos? ¿Cómo ha manejado esa situación?
	7. ¿Ha participado en algún taller, charla o programa de educación tributaria? En caso afirmativo, ¿qué temas le gustaría que se abordaran en futuras capacitaciones?
Capacitación en Educación Tributaria	8. ¿Cree que recibir capacitación en temas tributarios mejoraría su relación con las instituciones fiscales y su disposición a cumplir con las obligaciones tributarias?
	9. ¿Qué estrategias o herramientas cree que serían más efectivas para que los comerciantes informales como usted se interesen en recibir capacitación tributaria? (Ejemplotalleres presenciales, material digital, asesorías personalizadas).

Instrumento Cuestionario

Indicador	N.º Ítem	Descripción del ítem	Alternativas de selección				
			S	CS	AV	CN	N
Presentación de declaración de impuestos	10	¿Con qué frecuencia presenta su declaración de impuestos ante el SENIAT, considerando que es un deber ciudadano que contribuye al desarrollo social?					
	11	¿Qué tan claro tiene el proceso de declaración y su importancia para la formalización de su actividad económica?					
Propósito de la declaración	12	¿Qué tan de acuerdo está con que los impuestos financian servicios públicos como salud, educación e infraestructura en su comunidad?					
	13	¿Con qué frecuencia reflexiona sobre el impacto positivo de cumplir con sus obligaciones fiscales para el bien común?					
Cumplimiento de plazos	14	¿Considera prioritario es presentar sus Declaraciones dentro de los plazos legales para evitar Sanciones?					
	15	¿Con qué frecuencia ha tenido dificultades para cumplir los plazos por falta de información o recursos?					
Emisión de comprobantes de pago	16	¿Con qué frecuencia emite comprobantes de pago (facturas, tickets, notas de venta) a sus clientes por las transacciones realizadas?					
	17	Le resulta difícil emitir comprobantes de pago en su actividad diaria?					
Conservación de comprobantes de pago	18	¿Archiva los comprobantes que emite para respaldar sus Declaraciones fiscales?					

	19	Sus comprobantes de pago están organizados para presentarlos si el SENIAT los solicita?					
Cumplimiento de obligaciones fiscales en el año	20	¿Le resulta difícil cumplir con todas sus obligaciones fiscales anualmente?					
	21	¿Cumple con todas sus obligaciones fiscales (pago de impuestos, presentación de Declaraciones, registros) en los plazos establecidos?					
Sanción por incumplimiento fiscal	22	¿Su negocio ha recibido multas o Sanciones por incumplimientos fiscales en los últimos 12 meses?					
	23	¿Las Sanciones fiscales influyen en su decisión de regularizar oportunamente sus obligaciones tributarias?					

Anexo 2. Validacion de instrumentos

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
PROGRAMA DE ESPECIALIDAD EN GERENCIA TRIBUTARIA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien Suscribe: GILBERTO ROJAS URBINA, titular de la cédula de identidad No: V-19.285.228, de profesión: LCDO. EN CONTADURIA PUBLICA hace constar por medio de la presente, que luego de leer, analizar e interpretar el instrumento de recolección de información, elaborado para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación titulada **Impacto de la Educación Tributaria en el Nivel de Cumplimiento Fiscal de los Comerciantes Informales**, presentado por la Abg. Andrea, V. Hernández, G . N° CI.V- 27.070.626, afirmo que el mismo cumple con las condiciones necesarias en cuanto a pertinencia, vinculación de las variables inherentes a sus dimensión-indicador y respectivos ítems, mostrando correspondencia y modo de redacción apropiado de los ítems.

En virtud de lo antes expuesto, los presentes instrumentos se validan para los fines previamente establecidos.

Constancia que se expide en la ciudad de Valera, a los nueve (9) días del mes de mayo de 2025.

Msc. Gilberto Rojas

CI. 19.285.228

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
PROGRAMA DE ESPECIALIDAD EN GERENCIA TRIBUTARIA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien Suscribe: **Jorge Maximiliano Pérez López** titular de la cédula de identidad No: V-16.231.281, de profesión: **Contador Público, Esp. en Gerencia Tributaria** hace constar por medio de la presente, que luego de leer, analizar e interpretar el instrumento de recolección de información, elaborado para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación titulada **Impacto de la Educación Tributaria en el Nivel de Cumplimiento Fiscal de los Comerciantes Informales**, presentado por la Abg. Andrea, V. Hernández, G . N° CI.V-27.070.626 , afirmo que el mismo cumple con las condiciones necesarias en cuanto a pertinencia, vinculación de las variables inherentes a sus dimensión-indicador y respectivos ítems, mostrando correspondencia y modo de redacción apropiado de los ítems.

En virtud de lo antes expuesto, los presentes instrumentos se validan para los fines previamente establecidos.

Constancia que se expide en la ciudad de Valera, a los 28 días del mes de Abril de 2025.

Firma


Esp. Jorge Maximiliano Pérez

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
PROGRAMA DE ESPECIALIDAD EN GERENCIA TRIBUTARIA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien Suscribe: **TRINO J. GODOY C.** titular de la cédula de identidad No: **V-11.897.991**, de profesión: **Magister en Gestión Pública** hace constar por medio de la presente, que luego de leer, analizar e interpretar el instrumento de recolección de información, elaborado para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación titulada **Impacto de la Educación Tributaria en el Nivel de Cumplimiento Fiscal de los Comerciantes Informales**, presentado por la Abg. Andrea. V. Hernández. G. N° C.I.V-27.070.626, afirmo que el mismo cumple con las condiciones necesarias en cuanto a pertinencia, vinculación de las variables inherentes a su dimensión-indicador y respectivos ítems, mostrando correspondencia y modo de redacción apropiado de los ítems.

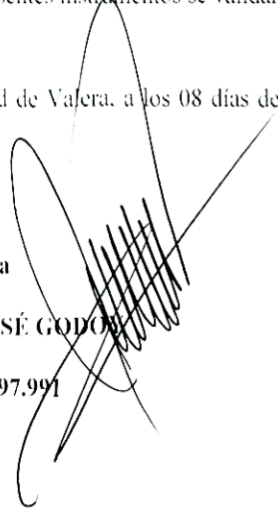
En virtud de lo antes expuesto, los presentes instrumentos se validan para los fines previamente establecidos.

Constancia que se expide en la ciudad de Vañera, a los 08 días del mes de mayo de 2.025.

Firma

Msc. TRINO JOSÉ GODOY

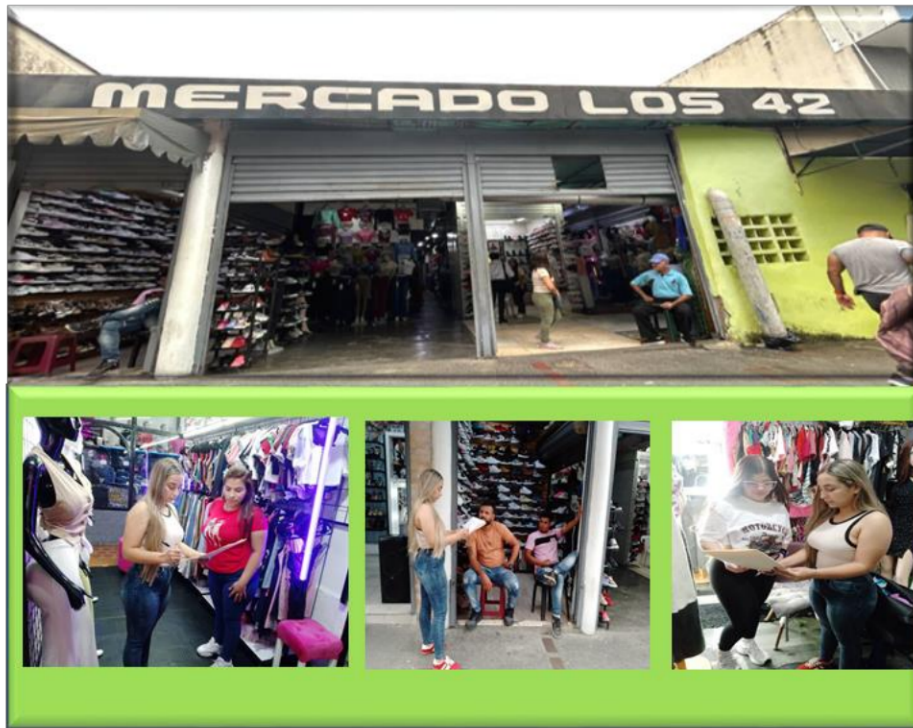
C.I.V-11.897.991



Anexo 3. Calculo de la confiabilidad del cuestionario

Indicador	Items	Items	Items	Items	Items	Items	Items	Items	Items	Items	Items	Items	Items	Items	SUMA
ENCUESTADOS	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	SUMA
S1	1	3	3	5	1	3	2	1	3	3	3	3	1	2	34
S2	2	3	4	3	3	1	1	3	3	3	3	1	1	3	34
S3	3	1	3	3	2	2	1	2	4	3	3	1	1	1	30
S4	1	3	3	3	3	2	2	3	5	5	3	3	1	1	38
S5	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	38
S6	3	2	4	4	3	2	3	3	5	3	4	3	3	3	45
S7	3	3	5	3	3	2	5	3	3	5	3	5	3	3	49
S8	2	3	3	4	2	3	2	3	5	4	3	4	2	3	43
S9	3	2	3	4	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	42
S10	3	4	4	3	3	1	3	2	5	5	3	5	3	2	46
S11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	43
S12	1	1	3	5	1	3	1	1	3	3	4	3	3	2	34
S13	1	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	2	2	39
S14	3	2	4	4	3	2	3	2	4	4	4	3	3	3	44
S15	2	3	5	3	3	2	3	2	5	4	4	4	3	3	46
S16	2	2	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	40
S17	5	4	4	3	5	3	3	3	5	5	4	3	3	3	53
S18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
S19	3	4	5	5	2	3	1	3	4	3	5	3	3	3	47
S20	3	3	3	4	3	2	4	2	4	4	3	2	2	3	42
S21	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	3	2	2	41
S22	3	3	3	4	3	3	4	2	5	5	3	3	2	3	46
S23	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	1	2	34
S24	2	3	3	3	3	3	2	3	4	5	3	3	1	1	39
S25	4	5	3	3	3	3	3	2	5	5	5	3	3	3	50
S26	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	54
S27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3	3	49
S28	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	52
S29	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	45
VARIANZA	0,847	0,713	0,526	0,580	0,614	0,454	0,863	0,587	0,723	0,754	0,656	1,027	0,656	0,526	
SUMATORIA DE VARIANZAS	9,527														
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	36,683														
α :	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario														0,80
k:	Número de ítems del instrumento														14
$\sum_{i=1}^k s_i^2$:	Sumatoria de las varianzas de los ítems.														9,527
S_t^2 :	Varianza total del instrumento.														36,683
	Coeficiente=														

Anexo 4. Aplicación del instrumento de investigación



Anexo 5. Aprobación del tutor

Ciudadano (a)

Lcda. Marilyn Briceño

Decana de Investigación y

Postgrado de la Universidad

Valle del Momboy Presente.-

APROBACIÓN DEL TUTOR

Me dirijo a usted en la oportunidad de informarle que el Trabajo Especial de Grado que presenta la Abg. **Andrea Hernández** C. I. V-27.070.626 Intitulado **IMPACTO DE LA EDUCACIÓN TRIBUTARIA EN EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO FISCAL DE LOS COMERCIANTES INFORMALES**, lo considero listo para ser presentado y defendido por ante el jurado evaluador que la Universidad convenga para tal fin.

En tal sentido solicito formalmente señalar la fecha, hora y sitio para efectuar la defensa correspondiente.

Agradeciendo su Atención



Tutor Institucional



Participante